



## SEGURO DE VIAJE RYANAIR Y TRAVEL PLUS

### Beneficios de los Seguros de Viaje Ryanair\*

- ✓ Seguro de Anulación a SÓLO €15
- ✓ Asistencia Médica de Emergencia las 24 Horas
- ✓ Gastos Médicos hasta €150,000
- ✓ Documentos de Viaje Robados o Perdidos
- ✓ Indemnización por Equipaje Demorado
- ✓ Pérdida o Daño de Bienes Personales

### Listado de Beneficios

Cláusula	Descripción	Límite (por persona)	Deducible
<b>A</b>	Anulación / Regreso Anticipado	€500	€15**
<b>B</b>	Gastos Médicos	€150,000	€50**
	Emergencia odontológica en caso de dolor de dientes o muelas	€200	€50
<b>C</b>	Beneficio de Hospitalización (máximo)	€125	—
	Beneficio de Hospitalización (por día)	€25	—
<b>D</b>	Equipaje (máximo)	€1,500	€50
	Límite por objeto único	€300	—
	Límite por objetos de valor	€300	—
	Robo o pérdida de pasaporte / documento de identidad / visa	€400	€50
	Equipaje demorado	€200	—
<b>E1</b>	Dinero Personal	€500	€50
	Efectivo	€100	—
	Efectivo (menores de 18 años)	€50	—
<b>E2</b>	Robo y ataque en cajeros automáticos	€350	€50
<b>F1</b>	Demora en el Viaje (máximo)	€240	—
	Demora en el Viaje (por 12 horas)	€20	—
<b>F2</b>	Abandono del Viaje	€500	€50**
<b>G</b>	Vuelo Perdido	€150	—
<b>H</b>	Interrupción del Viaje	€150	—
<b>I</b>	Responsabilidad Civil	€100,000	€350
<b>J</b>	Gastos Legales	€2,000	€100
<b>K</b>	Accidente de viaje – Viaje Ryanair sólo		
	Pérdida de miembros o vista	€250,000	—
	Invalidez permanente total	€250,000	—
	Compensación por muerte (edad 18+)	€100,000	—
	Compensación por muerte (menor de 18)	€60,000	—

\*\*NB. LOS ASEGURADOS QUE CUENTEN 65 AÑOS DE EDAD O MÁS AL MOMENTO DE LA RESERVA ESTARÁN SUJETOS AL PAGO DEL DOBLE DEL DEDUCIBLE.

### Beneficios del Seguro Ryanair Travel Plus (en caso de haber pagado por el seguro Travel Plus)

- ✓ Seguro contra quiebra de aerolíneas regulares hasta €2,000

\* Sujeto a Términos y Condiciones

### Límites Territoriales

**Zona 2:** El continente europeo al oeste de los montes Urales, Madeira, Islas Canarias, Islandia, las Azores, islas del Mediterráneo y países no europeos que limitan con el Mediterráneo (con excepción de Argelia, Israel, Líbano y Libia).

# ÍNDICE

SEGURO DE VIAJE RYANAIR Y VIAJE PLUS .....	1
EXPLICACIÓN Y ORIENTACIÓN .....	4
<b>SEGURO DE VIAJE RYANAIR</b>	
DEFINICIONES .....	6
PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES .....	8
TRATAMIENTO HOSPITALARIO EN EL EXTRANJERO .....	8
CLÁUSULA A: ANULACIÓN Y REGRESO ANTICIPADO .....	9
CONDICIONES ESPECIALES: .....	11
CLÁUSULA B: GASTOS MÉDICOS.....	11
CLÁUSULA C: BENEFICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	12
CLÁUSULA D: OBJETOS PERSONALES, DOCUMENTOS DE VIAJE Y EQUIPAJE DEMORADO.....	13
CLÁUSULA E1: DINERO PERSONAL .....	14
CLÁUSULA E2: ROBO Y ATAQUE EN CAJEROS AUTOMÁTICOS .....	14
CLÁUSULA F1: DEMORA EN EL VIAJE .....	15
CLÁUSULA F2: ABANDONO DEL VIAJE.....	15
CLÁUSULA G: VUELO PERDIDO .....	16
CLÁUSULA H: INTERRUPCIÓN DEL VIAJE.....	16
CLÁUSULA I: RESPONSABILIDAD CIVIL .....	17
CONDICIONES ESPECIALES: .....	17
CLÁUSULA J: GASTOS LEGALES .....	18
CONDICIONES ESPECIALES: .....	18
CLÁUSULA K: ACCIDENTE DE VIAJE .....	19
EXCLUSIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODAS LAS CLÁUSULAS DE LA PÓLIZA .....	20
CONDICIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODAS LAS CLÁUSULAS DE LA PÓLIZA .....	23
PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS .....	24
ESQUEMA DE COMPENSACIONES .....	24
LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE 1998 .....	25
PRUEBAS PARA LAS RECLAMACIONES .....	26
Anexo A – Deportes y actividades de ocio aceptables .....	29
<b>RYANAIR TRAVEL PLUS</b>	
SEGURO CONTRA QUIEBRA DE AEROLINEAS.....	30

## EN EL LISTADO DE BENEFICIOS FIGURAN LAS CLÁUSULAS DE ESTE DOCUMENTO BAJO LAS CUALES SE OFRECE COBERTURA

Por el presente se hace constar que el Asegurador, en contraprestación por el pago de la prima estipulada en el certificado de seguro o factura de la reserva, acuerda indemnizar al/a los Asegurado/s que figuran en el certificado de seguro o factura de la reserva con respecto a las coberturas establecidas en el Listado de Beneficios.

Este seguro de viaje Ryanair es avalado por Surestone Insurance dac, certificado de identificación fiscal 340407 con sede social en Merrion Hall, Strand Road, Sandymount, Dublin 4, D04 P6C4. Surestone Insurance dac se encuentra autorizada y regulada por el Banco Central de Irlanda. Consulte las páginas de Travel Plus para obtener datos de contacto e información acerca de compañías de seguros que ofrecen cobertura en caso de quiebra de la aerolínea.

Si desea contactarse con su asegurador por temas relacionados con la póliza, reclamaciones u otros, por favor envíe un correo electrónico a alguna de las siguientes direcciones:

Consultas sobre la Póliza – [RAenquiries@osg.ie](mailto:RAenquiries@osg.ie)

Reclamaciones - [Ryanair@osg.ie](mailto:Ryanair@osg.ie)

Este documento sólo constituirá una póliza de seguro válida cuando se haya emitido junto con un certificado de seguro o factura de reserva válida entre el 01/02/2016 y el 31/12/2016. Todas las pólizas deberán vencer antes del 31/12/2017.

### AVISO IMPORTANTE

EL SEGURO DE VIAJE RYANAIR FUE ESPECIALMENTE DISEÑADO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE SUS PASAJEROS.

ES IMPORTANTE QUE LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN SOBRE GASTOS MÉDICOS.

POR FAVOR, TENGA EN CUENTA QUE esta póliza no ofrece cobertura por reclamaciones de Gastos Médicos o Anulación/Regreso Anticipado que surjan debido a una Condición Médica Preexistente suya o de un familiar. Por favor, lea las "Condiciones Médicas" que se detallan al dorso y la definición de una Condición Médica Preexistente.

Antes de su partida, por favor lea el certificado adjunto y asegúrese que sea adecuado a sus necesidades.

**Este no es un seguro médico privado. Deberá siempre solicitar tratamiento en centros médicos con sujeción a un acuerdo recíproco de salud.**

**El seguro de viaje de Ryanair (Ryanair Travel Insurance) solo está disponible para los pasajeros que residen en el Área Económica Europea.**

## SEGURO DE VIAJE RYANAIR

LEA PRIMERO ESTAS EXPLICACIONES Y ORIENTACIONES IMPORTANTES

El asegurador desea que preste atención a algunas características importantes de su póliza de seguro de viaje. Por favor, contáctese con Ryanair si desea recibir más información o si piensa que el seguro no es adecuado a sus necesidades.

### Condiciones Médicas

La póliza excluye condiciones médicas preexistentes de su conocimiento que involucren su salud, la de sus familiares, compañeros de viaje, colegas o cualquier otra persona cuyos problemas de salud pudieran ocasionar la anulación o el regreso anticipado de su viaje. Por favor, lea la definición de una condición médica preexistente a continuación.

### Acuerdo Recíproco de Salud

Los pasajeros que viajen a países de la Unión Europea deberán llevar consigo una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) del Ministerio de Salud. Esta tarjeta les permitirá beneficiarse de los acuerdos recíprocos de salud que existen entre algunos países europeos. En caso de que se acepte una reclamación de gastos médicos que hayan sido reducidos gracias al uso de una Tarjeta Sanitaria Europea, no corresponderá el límite aplicado al deducible conforme a la Cláusula B.

### Reclamación de Bienes

El monto a pagar por estas reclamaciones estará sujeto al valor de los bienes al momento en que los perdió, es decir que la indemnización no será del tipo "nuevo por viejo" ni equivalente al costo de reposición. Se aplicará una reducción en el valor del bien debido a su uso y depreciación. Algunos bienes personales no se encuentran cubiertos. En caso de pérdida por robo, deberá presentar la denuncia policial correspondiente. Para otros tipos de pérdidas, se le exigirá el comprobante pertinente, como ser, por ejemplo, un Informe de Irregularidad de Propiedad de la Aerolínea, un informe del Gerente del Hotel, etc.

### Documento de la Póliza

Por favor, lea este documento detenidamente. El mismo contiene información detallada sobre lo que queda y lo que no queda cubierto por la póliza y las condiciones de cobertura. Ésta puede variar de acuerdo con la póliza y al asegurador.

### Condiciones, Exclusiones y Declaraciones

Existen condiciones y exclusiones que se aplican sólo a algunas cláusulas en particular, y condiciones y exclusiones generales que se aplican a toda la póliza. Cuando compre su seguro, deberá exponer toda información relevante. De lo contrario, podremos quedar exentos de toda responsabilidad ante reclamaciones.

### Actividades Aceptables

Conforme a las cláusulas de esta póliza que versan sobre gastos médicos, usted estará automáticamente cubierto cuando participe en Deportes y Actividades de Ocio Aceptables, los cuales se encuentran detallados en esta póliza. Toda reclamación que surja de la participación en actividades no establecidas en la presente será rechazada.

### Responsabilidad Civil

No ofrecemos cobertura para reclamaciones por Responsabilidad Civil que surjan en forma directa o indirecta de o debido a la titularidad, posesión o uso de vehículos motorizados o mecánicos, incluyendo remolques o caravanas adosadas, aeronaves (de cualquier tipo), embarcaciones o barcos (con excepción de aquellos propulsados manualmente) o cualquier otro equipo motorizado utilizado durante momentos de ocio; o que surjan de o debido a su participación en algún deporte o actividad de ocio no considerada como un Deporte y Actividad de Ocio Aceptable.

### Límites de la Póliza

Cada cláusula de la póliza establece límites sobre los montos a pagar por el asegurador. De acuerdo con la cláusula que versa sobre Bienes Personales y Equipaje, se aplican límites específicos para objetos únicos, objetos de valor y objetos sin un recibo

original, comprobante de compra o tasación (de fecha anterior a la pérdida).

### **Deducibles de la Póliza**

De conformidad con la mayoría de las cláusulas de la póliza, las reclamaciones estarán sujetas al pago de un deducible. Dicho deducible será aplicado en cada reclamación por persona, por cláusula y por incidente. Esto significa que será responsable del pago de la primera parte de la reclamación. El monto que usted debe pagar es el deducible.

### **Precauciones Razonables / Pertenencias Desatendidas**

Deberá tomar precauciones razonables para evitar el padecimiento de enfermedades o lesiones y para evitar la pérdida, robo o daño de sus pertenencias, del mismo modo en que lo haría si no contara con un seguro. No ofrecemos cobertura para las pertenencias robadas que hayan sido desatendidas en lugares de acceso público. Tampoco brindamos cobertura en caso de que usted pierda dinero que no llevaba consigo, a menos que estuviera guardado en una caja de seguridad o en un recipiente fijo con cerradura de características similares.

### **Período de Reflexión**

Esperamos que se encuentre satisfecho con la cobertura que ofrece esta póliza. Sin embargo, si después de leerla usted considera que no es adecuada a sus necesidades, por favor contáctenos dentro del plazo de 14 (catorce) días desde la emisión, y siempre y cuando el viaje no haya tenido lugar, y le devolveremos la prima abonada.

Para concretar un reembolso, por favor, visite el siguiente sitio web <https://insurancerefunds.ryanair.com/?lg=ES>.

Para poder procesar su solicitud lo antes posible, por favor asegúrese de incluir la siguiente información:

1. Número de Referencia de la Reserva realizada con Ryanair y datos del vuelo
2. Domicilio de contacto completo establecido en la reserva

3. Nombres y número de póliza de los pasajeros que desean cancelar su seguro de viaje

Siempre que cumpla con los criterios establecidos, su solicitud de reembolso de seguro de viaje será procesada considerando la forma de pago original en el término de los 7 días hábiles contados a partir del día en que se recibió su correo electrónico.

### **Ley Aplicable**

Esta póliza se rige por las leyes británicas, salvo que acuerde lo contrario con el asegurador.

### **Procedimiento para Quejas**

Si desea elevar una queja relacionada con este seguro, por favor lea el procedimiento para quejas.

### **Trabajo Manual**

No ofrecemos cobertura para reclamaciones que surjan de trabajos manuales, con excepción de los trabajos como barman y recolector de frutas (siempre que no implique el uso de maquinaria agrícola en tierra).

### **Conducir en el Extranjero**

La cobertura para gastos médicos que ofrece esta póliza también incluye reclamaciones que surjan a consecuencia de incidentes mientras conduzca o se encuentre dentro de vehículos automotores o motocicletas de hasta 125cc. Por favor, tenga en cuenta que, conforme a la cláusula de responsabilidad civil, no brindamos cobertura alguna para reclamaciones que surjan del uso o posesión de un vehículo motorizado. Por consiguiente, le sugerimos que confirme a través del propietario o alquilador del vehículo que cuenta con una póliza de seguro alternativa la cual brinde este tipo de cobertura.

### **Travel Plus**

Si usted pagó por el seguro Travel Plus (Seguro contra Quiebra de Aerolínea), los detalles de la cobertura y los términos y condiciones de esta se encuentran estipulados al final de este documento.

## DEFINICIONES

Cualquier palabra cuya definición figure a continuación conservará el mismo significado en toda la póliza. Las definiciones aparecen en orden alfabético.

### **Accidente, Accidental**

Cualquier evento repentino, inesperado, inusual, específico, violento y externo que ocurra en un momento y lugar único e identificable e independientemente de otras causas, y que tenga como resultado único, directo e inmediato el daño físico del asegurado causando una pérdida orgánica.

### **Acción Legal**

Procedimiento llevado a cabo para iniciar una reclamación con acuerdo del asegurador. Este procedimiento incluye negociaciones conciliatorias, audiencias en Tribunales Civiles, procedimientos de arbitraje y recursos de apelación que resulten de dichas audiencias. No están incluidas las solicitudes:

- Ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Tribunal de Derechos Humanos de la Unión Europea, u otra organización internacional similar; o
- Para hacer cumplir una Sentencia o decisión legalmente vinculante.

### **Acto de Terrorismo**

Todo acto, incluyendo en forma enunciativa pero no limitativa, el uso de fuerza o violencia y/o la amenaza del mismo, llevado a cabo por cualquier persona o grupo/s de personas, ya sea actuando solas o en nombre de o en conexión con cualquier organización o gobierno, y cometido por motivos políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluyendo la intención de influir sobre cualquier gobierno y/o amenazar a cualquier sector del público.

### **Artículos Deportivos**

Aquellos artículos que normalmente se utilizan durante la práctica de un deporte.

### **Artículo Único, Par o Conjunto de Artículos**

Cualquier objeto, o par o conjunto de objetos personales que son complementarios

o que pueden utilizarse al mismo tiempo.

### **Asegurado, Usted, Su**

Toda persona cuyo nombre es brindado al asegurador al momento de pagar la prima.

### **Asegurador**

Surestone Insurance dac

### **Asesor Designado**

El representante legal u otra persona, firma o empresa calificada que lo represente durante una reclamación por indemnización.

### **Bienes Personales**

Equipaje, ropa, objetos de valor y artículos personales que son de su propiedad y que ha llevado para utilizarlos durante el viaje o que ha comprado durante el transcurso del mismo.

*La cobertura no incluye: antigüedades, bienes utilizados con fines comerciales o profesionales, bicicletas, binoculares, bonos, cupones, documentos de cualquier tipo, dinero, títulos valores, llaves o llaveros, estampillas, cheques de viajero, teléfonos móviles, equipamiento informático o telecomunicación de cualquier tipo (con excepción de iPods/reproductores de MP3), juegos para ordenadores, equipos de audio o audiovisuales y sus accesorios, ordenadores portátiles (por ejemplo, dispositivos PalmPilot, I Pad, Kindle), lentes de contacto, equipos para buceo, pieles, instrumentos musicales, dispositivos de navegación satelital, gafas ópticas o de sol.*

### **Certificado**

El certificado de seguro e itinerario de reserva de Ryanair, que juntos validan y activan las cláusulas de este seguro.

### **Condición Médica Preexistente**

Cualquier condición médica que ha padecido o por la cual ha recibido medicación, consejo médico o tratamiento dentro de los 24 meses previos a la fecha de emisión de la póliza.

### **Deducible**

El primer monto que usted y cada una de las personas incluidas en el certificado de seguro han acordado pagar por cualquier

reclamación de acuerdo con las Cláusula de la póliza.

### **Deportes y Actividades de Ocio Aceptables**

Los deportes y actividades de ocio aceptables están incluidos automáticamente en la cobertura siempre que el asegurado participe en ellos como amateur. La lista de todas las actividades aceptables se encuentra detallada en el anexo de este documento.

### **Desatendido/a**

Cuando se encuentra ubicado en un lugar que no le permite tener una visión completa de sus pertenencias o vehículos dificultando que pueda prevenir el acceso no autorizado a ellos.

### **Despido, Despedido**

Desempleado por despido conforme a las definiciones establecidas en la Ley de Protección del Trabajo del Reino Unido. Debe contar con una Notificación de Despido y recibir pagos conforme a la ley de indemnización por despido vigente.

### **Dinero**

Billetes, monedas y cheques.

### **Enfermedad o Lesión Grave**

Cualquier enfermedad o lesión que limite su movilidad, o que debido a la cual deba ser hospitalizado por más de 48 horas.

### **Invalidez permanente total**

Invalidez que impide completamente que atienda a los deberes de cualquier negocio u ocupación, que dura doce meses consecutivos y al final de dicho período no tiene esperanza de mejora.

### **Familiar**

Hermano/a, cuñado/a, pareja de hecho, hijo/a, yerno, nuera, prometido/a, nieto/a, tutor/a legal, padre, suegro/a o cónyuge que vive en su mismo país de residencia

### **Gastos de Anulación**

Gastos de viaje y alojamiento irre recuperables que haya pagado o que se haya comprometido a pagar con motivo de su viaje (con excepción de las tasas de

aeropuerto, u otros impuestos similares, identificados en forma separada, gastos administrativos o de tarjetas de crédito).

### **Gastos Legales**

- Honorarios u otros gastos similares (incluyendo el IVA o impuesto local por bienes y servicios) con relación a la acción legal iniciada por usted que los aseguradores acuerdan pagar.
- Cualquier gasto que un Tribunal o árbitro le ordene pagar

### **Gastos por Regreso Anticipado**

Gastos de viaje incurridos en forma necesaria para que pueda regresar a su hogar antes de la fecha de regreso reservada y un monto proporcional que representa los gastos pagados por anticipado o pendientes de pago correspondientes al alojamiento, alquiler de vehículos y excursiones por cada día entero que no estuvo en el extranjero, sin incluir los gastos atribuibles a los billetes de ida y regreso, hayan sido utilizados o no.

### **Hogar**

Su lugar habitual de residencia donde vive durante más de seis meses por año.

### **Información Relevante**

Cualquier hecho de su conocimiento que pueda influir sobre el asegurador en cuanto a la aceptación o valuación de la póliza de seguro.

### **Médico**

Profesional registrado que ejerce la medicina y que no mantiene ninguna relación con usted ni con ninguna de las personas con las que viaja.

### **Nosotros**

Surestone Insurance dac

### **Objetos de Valor**

Piel de animales, artículos que contengan o estén hechos de oro, plata u otro metal precioso, cámaras, joyas, artículos de cuero, equipamiento fotográfico, piedras preciosas o semipreciosas, artículos de seda, telescopios, relojes.

## ***País de Residencia***

El país donde vive durante la mayoría del año.

## ***Pareja/s de Hecho***

Cualquier pareja (aún del mismo sexo) unidas de hecho o que hayan convivido como mínimo durante 6 meses.

## ***Período de Cobertura para Viaje Único***

La duración del viaje que figura en el certificado de seguro.

Conforme a la cláusula de anulación de la póliza, la cobertura comienza el día en que se emitió el certificado y finaliza al inicio de su viaje.

En cuanto a las demás cláusulas de la póliza, la cobertura comienza a la partida de su viaje y finaliza cuando regresa a su hogar o cuando vence la póliza, lo que ocurra primero.

## ***Póliza***

Su certificado de seguro, incluyendo el listado de beneficios, las cláusulas de la póliza y los endosos.

## ***Residente***

Persona que permaneció en su país de residencia en forma permanente durante más de seis meses en el año anterior a la contratación de este seguro y al momento de iniciar su viaje.

## ***Socio***

Cualquier persona que trabaje en la misma empresa que usted y en su mismo país de residencia, cuya ausencia al trabajo durante un día entero o más al mismo tiempo que usted impida el funcionamiento correcto del negocio.

## ***Transporte Público***

Trenes, autobuses de corta o larga distancia, transbordadores o vuelos programados por aerolíneas que operan según sus horarios publicados para unir el itinerario de viaje reservado.

## ***Viaje, Duración del Viaje***

Viaje que comienza cuando usted deja su

hogar y finaliza cuando regresa, durante el período de cobertura, a

- su hogar, o
- a un hospital o sanatorio en su país de residencia, luego de su repatriación.

## **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES**

### **TRATAMIENTO HOSPITALARIO EN EL EXTRANJERO**

Si usted fue admitido en un hospital, deberá contactarse con Global Response en forma inmediata llamando al 00 44 1992 454271. Caso contrario, podremos no brindarle cobertura o podremos reducir el monto a pagar por gastos médicos.

## ***Mientras se encuentre de viaje***

### **Qué hacer en caso de una emergencia médica**

La asistencia médica que este Seguro le ofrece es operada por Global Response. Si requiere tratamiento hospitalario o ambulatorio, debe comunicarse con:

Global Response  
Tel.: 00 44 1992 454271  
Correo electrónico:  
operations@global-response.co.uk

Global Response podrá garantizar el pago de gastos en su nombre. Cuando se comunique con Global Response, por favor indique que su seguro es brindado por Surestone Insurance dac y mencione el nombre del esquema y número de referencia correspondientes:

Nombre del esquema: Ryanair  
Referencia: RYRPATH12

Nota: Deberá conservar todos los recibos de gastos médicos y de cualquier otro gasto adicional incurrido. Usted será responsable del pago del deducible de la póliza y deberá realizar dicho pago al momento de recibir el tratamiento.



## **Regreso anticipado a su país de residencia**

En caso de que deba regresar a su país de residencia de conformidad con lo establecido en la Cláusula A (Anulación y Regreso Anticipado) o B (Gastos Médicos y de Tratamiento de Emergencia), el servicio de emergencia médica que atiende las 24 horas deberá autorizar su regreso. Si su regreso no fue autorizado, no estaremos obligados a brindarle cobertura o bien podremos reducir el monto a pagar por el regreso a su país de residencia. El servicio de emergencia médica que atiende las 24 horas se reserva el derecho a enviarlo de regreso a su país de residencia en caso de que nuestros asesores médicos lo consideren en condiciones de viajar. Si usted rehúsa regresar a su país, la cobertura brindada por esta póliza finalizará. El servicio de emergencia médica le brindará asistencia las 24 horas desde cualquier parte del mundo.

### **Cuando regrese de su viaje – Realizar una reclamación**

Si necesita realizar una reclamación, por favor complete y envíe el formulario de reclamación correspondiente dentro de los 31 días posteriores al incidente:

Antes de enviar el formulario de reclamación, por favor asegúrese de haber incluido toda la documentación necesaria según se establece en el documento de la póliza bajo la cláusula Documentación Acreditativa de la Reclamación.

### **CLÁUSULA A: ANULACIÓN Y REGRESO ANTICIPADO**

#### **Está cubierto:**

El asegurador le pagará hasta el monto límite establecido en el listado de beneficios, por el proporcional de gastos de anulación o gastos por regreso anticipado irre recuperables que usted haya pagado o que se encuentre obligado contractualmente a pagar, en caso de que sea necesario e inevitable cancelar o interrumpir su viaje como resultado de:

- a. El fallecimiento, lesión grave o enfermedad durante el período de cobertura de:

- usted, o
  - cualquier persona con la cual esté viajando, o
  - un familiar, o
  - un socio que viva en su mismo país de residencia, o
  - un amigo o familiar que viva en el extranjero con el cual se encuentre viviendo.
- b. Usted, o cualquier persona con la que viaje:
    - deba actuar como jurado o presentarse a juicio como testigo en su país de residencia, o
    - deba entrar en cuarentena obligatoria, o
    - deba estar presente por requerimiento policial tras producirse el robo de su hogar o asiento principal de sus negocios en su país de residencia dentro de los siete días anteriores a la fecha del viaje
    - tras daños accidentales a su hogar tornándolo inhabitable dentro de los siete días anteriores a la fecha del viaje
    - haya sido despedido, siempre que cumpla con los requisitos para recibir una indemnización por despido conforme a la legislación vigente.
    - sea enviado al extranjero o llamado para cumplir con su deber como miembro de las Fuerzas Armadas, Policía, Bomberos, o Servicios de Enfermería o Ambulancia.

#### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula A, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. reclamaciones que surjan del regreso anticipado no autorizado por el servicio de Asistencia Médica de Emergencia con anterioridad al regreso a su país de residencia.

- c. tasas de aeropuerto, u otros impuestos similares, identificados en forma separada.
- d. reclamaciones que no cuenten con el respaldo de una confirmación médica por escrito, informes clínicos de los proveedores de servicios médicos, y toda otra prueba del incidente que provocó la anulación o el regreso anticipado de su viaje.
- e. cualquier gasto que haya pagado o se encuentre obligado contractualmente a pagar, en caso de que su viaje haya sido cancelado por alguno de los siguientes motivos:
- reclamaciones que surjan directa o indirectamente como resultado de una condición médica preexistente padecida por usted, su acompañante, un pariente o socio suyo o de su acompañante, o por cualquier persona con la cual usted haya acordado residir durante su viaje.
  - la persona cuya condición médica dio origen a la reclamación:
    - realice el viaje con el fin de obtener tratamiento médico durante la duración del mismo, o
    - realice el viaje a pesar de que el médico le sugiriera lo contrario, o
    - haya recibido un pronóstico terminal por parte de un médico acreditado antes de adquirir la póliza, o
    - se encuentre en la lista de espera de un hospital, o
    - se encuentre esperando los resultados de investigaciones médicas.
  - no haber ingerido los medicamentos o recibido las vacunas o inyecciones recomendadas en forma previa a su viaje.
  - no contar con el pasaporte o visa correspondiente.
  - se entablen procedimientos penales o ilegales en su contra o en contra de cualquier persona que viaje con usted.
- haber sido despedido sin recibir la notificación pertinente durante el período de cobertura.
  - haber decidido no viajar por cualquier motivo, incluyendo fobias, ansiedad o estrés.
  - motivos financieros personales, con exclusión de su despido durante el período de cobertura, habiendo recibido la notificación de despido luego de la fecha de emisión del certificado.
  - haber llegado tarde al aeropuerto o puerto luego de realizar el check-in o reserva con la antelación debida.
- f. cualquier gasto relacionado con lo siguiente:
- *reclamaciones que surjan directa o indirectamente de la anulación o regreso anticipado del viaje debido a cualquier causa relacionada con una orden o recomendación emitida por un gobierno o una autoridad pública o local, incluyendo, en forma enunciativa y no limitativa, órdenes o recomendaciones emitidas por una autoridad de aviación civil o federal.*
  - *pérdida del "air passenger duty" (tasa por pasajero aéreo).*
  - *multipropiedades, millas u otros beneficios o promociones similares no utilizados.*
  - *pérdida del disfrute del viaje causada por cualquier motivo.*
  - *no habernos brindado información relevante en forma previa a la emisión del certificado o a la partida de su viaje.*
  - *tramos de su billete de avión original no utilizados en caso de repatriación.*
  - *gastos de viaje incurridos durante el regreso a su país de residencia, en caso de que no cuente con billetes de regreso pagados por anticipado.*
  - *cualquier gasto de anulación o por*

regreso anticipado que el asegurador no estuviera obligado a pagar si usted hubiera notificado al tour operador o proveedor de transporte o alojamiento en forma inmediata su intención de cancelar o regresar anticipadamente del viaje.

- cualquier gasto incurrido como resultado de la reparación de su vehículo motorizado privado.
- cualquier reclamación que surja si usted o la persona con la que viaje fuera enviado al extranjero o llamado en forma urgente para cumplir con su deber debido a una guerra, invasión o acto terrorista.
- incumplimiento de lo establecido en el itinerario reservado, incluyendo error, omisión o incumplimiento por parte del proveedor de cualquier servicio incluido en el mismo.

### **CONDICIONES ESPECIALES:**

La Compañía de Asistencia deberá autorizar su regreso anticipado y en cualquier caso usted deberá contar con la confirmación de que **ES NECESARIO EN TÉRMINOS MÉDICOS QUE INTERRUMPA SU VIAJE** antes de incurrir en algún gasto por regreso anticipado. En caso de que deba interrumpir su viaje a causa de la enfermedad o fallecimiento de un tercero, miembro de la familia o pariente, también deberá contactarse con la Compañía de Seguros para que ésta autorice los gastos; de lo contrario, su reclamación podrá ser rechazada. Tome siempre las precauciones necesarias para que sus gastos sean mínimos.

### **CLÁUSULA B: GASTOS MÉDICOS**

#### **Está cubierto:**

Si usted se enfermara o sufriera alguna lesión durante el viaje, el asegurador le pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios por:

- a. Gastos médicos y de tratamiento
  - gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios razonables incurridos

fuera de su país de residencia

- gastos por tratamiento odontológico de urgencia incurridos fuera de su país de residencia sólo para el alivio inmediato del dolor de dientes o muelas hasta un monto de €200.
- b. Gastos funerarios y de repatriación. En caso de que usted fallezca durante el viaje, el asegurador pagará lo siguiente:
    - los gastos funerarios en el país donde usted falleció hasta un monto de €3.000, siempre que no se su país de residencia, o
    - los gastos incurridos al enviar sus restos o cenizas a su país de residencia.
  - c. Gastos de viaje y alojamiento
    - gastos de viaje y alojamiento (sólo habitación) razonables y adicionales en los que usted o la persona con la que viaje haya incurrido luego de que los asesores médicos del asegurador le sugieran no regresar a su país de residencia por razones médicas. El monto máximo que el asegurador pagará en concepto de alojamiento es €1.000 por persona.

#### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula B, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. cualquier gasto incurrido, en caso de no haber notificado al servicio de Asistencia Médica y no haber recibido la autorización correspondiente en cuanto a los gastos, como resultado de:
  - haber fallecido, o
  - haber incurrido en gastos médicos o de tratamiento, o
  - haber sufrido un accidente, o
  - haber sido admitido en un hospital, o
  - haber interrumpido su viaje por razones médicas, o

- *haber perdido su vuelo por razones médicas.*
- c. gastos de telefonía o por viajes en taxi, a menos que hayan sido aprobados por el servicio de Asistencia Médica de Emergencia.
  - d. reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta como resultado de una condición médica preexistente padecida por usted.
  - e. cualquier gasto médico, hospitalario o de tratamiento incurrido en su país de residencia.
  - f. cualquier gasto médico o de tratamiento, o gastos funerarios o de repatriación incurridos como resultado de haber participado en alguna actividad no incluida en los Deportes y Actividades de Ocio Aceptables.
  - g. cualquier gasto médico, hospitalario, de tratamiento, funerario o de repatriación incurrido en caso de que usted:
    - *haya recibido un pronóstico terminal por parte de un médico acreditado con anterioridad a la compra de esta póliza, o*
    - *haya decidido viajar con el objeto de recibir tratamiento médico, o*
    - *haya decidido viajar a pesar de que el médico le sugiriera lo contrario, o*
    - *se encuentre en la lista de espera de un hospital, o*
    - *se encuentre esperando los resultados de investigaciones médicas.*
  - h. cualquier gasto médico, hospitalario o de tratamiento que, según la opinión de los asesores médicos del asegurador, no sea absolutamente necesario o que pueda postergarse en forma razonable hasta que regrese a su país de residencia.
  - i. cualquier gasto incurrido durante las gestiones pertinentes para permanecer en una sala personal o privada de un hospital, clínica o sanatorio.
  - j. gastos por tratamiento odontológico recibido no sólo para aliviar dolores.
  - k. cualquier gasto médico, hospitalario o de tratamiento que no haya sido autorizado en su momento por un médico acreditado.
  - l. cualquier gasto médico, hospitalario, o de tratamiento incurrido luego de haberse negado a ser trasladado a su país de residencia cuando, según la opinión de los asesores médicos del asegurador, usted se encontraba en condiciones de viajar.
  - m. cualquier gasto de fisioterapia u otro tratamiento relacionado, siempre que no formen parte de un programa continuo para el tratamiento de una lesión grave, que según la opinión de los asesores médicos del asegurador no pueda ser postergado en forma razonable hasta su regreso.
  - n. tratamientos intermitentes.
  - o. cualquier actualización de clase turista a otra clase superior, salvo que los asesores médicos del asegurador indiquen que es necesario por razones médicas.
  - p. cualquier gasto en caso de que usted no cuente con un billete de regreso a su país de residencia pagado por adelantado al inicio de su viaje.
  - q. cualquier medicación o droga que usted sepa que necesitará al inicio de su viaje.
  - r. gastos por cualquier tratamiento u operación quirúrgica, incluyendo pruebas de exploración, que no estén relacionados en forma directa con la enfermedad o lesión y por el cual haya tenido que ir al hospital o clínica en el extranjero.
  - s. pérdida o daño de dentaduras postizas, prótesis para extremidades u otros artículos prostéticos, audífonos, lentes de contacto o gafas recetadas.
  - t. cualquier gasto médico incurrido luego de más de 12 meses de la fecha del accidente o enfermedad en cuestión.

## CLÁUSULA C: BENEFICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### Está cubierto:

Conforme a la Cláusula B de esta póliza, el asegurador pagará el monto establecido en el Listado de Beneficios por cada 24 horas enteras que usted permanezca internado en un hospital en el extranjero durante su viaje, como resultado directo de haber sufrido alguna enfermedad o lesión causada por un accidente.

### No está cubierto:

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula C, y además de las exclusiones generales, el asegurador no será responsable del pago en caso de que usted:

- sea un paciente interno de algún hospital o clínica en su país de residencia.
- no se encuentre recibiendo tratamiento continuo.
- sea un paciente interno en algún hospital o clínica sin la autorización e intervención del servicio de Asistencia Médica de Emergencia.

## CLÁUSULA D: OBJETOS PERSONALES, DOCUMENTOS DE VIAJE Y EQUIPAJE DEMORADO

### Está cubierto:

#### a. Objetos Personales y Equipaje

El asegurador pagará por la pérdida, robo o daño accidental de sus objetos personales o equipaje hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios, siempre que se presente un informe de autoridad competente por escrito confirmando la pérdida, robo o daño. El asegurador descontará, por cada artículo, los siguientes montos como consecuencia del uso y desgaste:

Años del artículo	Deducción
-------------------	-----------

Hasta 1 año	15% del precio de compra
Hasta 2 años	30% del precio de compra
Hasta 3 años	50% del precio de compra
Hasta 4 años	70% del precio de compra
Hasta 5 años	80% del precio de compra

#### b. Documentos de Viaje

El asegurador pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios por cualquier gasto razonable en el que usted haya incurrido durante la obtención de pasaportes, tarjetas de residencia permanente, visas, vouchers de alojamiento, cupones para gasolina o billetes de viaje que hayan sido perdidos o robados durante el viaje.

#### c. Equipaje Demorado

El asegurador pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios para el reemplazo de ropa, medicamentos y artículos de tocador en caso de que sus objetos personales estuvieran demorados o se hubieran perdido en tránsito durante su viaje de ida por más de 24 horas.

### No está cubierto:

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula D, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. reclamaciones por el robo de sus objetos personales y equipaje sin haber notificado a la policía dentro de las 24 horas de descubierto el hecho y sin haber obtenido un informe por escrito que incluya el número de referencia del delito.
- c. reclamaciones por robo producido en la habitación de su hotel o apartamento, a menos que el ingreso a la habitación del hotel o apartamento haya sido en forma forzada y violenta.
- d. más de €50 y hasta un máximo de €150 por artículo único y por reclamación, en caso de que no cuente con el recibo original, comprobante de compra o tasación con fecha anterior a la pérdida.
- e. cualquier reclamación en caso de que la pérdida, daño o robo ocurra durante un viaje o mientras el artículo se encuentre bajo la custodia de una aerolínea u otro transportista y usted no haya informado al transportista o a sus agentes sobre el incidente y no haya obtenido un informe

- oficial o un Informe de Irregularidad de Propiedad.
- f. uso, desgaste o depreciación.
  - g. pérdida, robo o daño que surja del retraso, detención, retención o confiscación por parte de la Aduana o cualquier otra autoridad.
  - h. daño causado por filtraciones de polvo, líquido u otra sustancia transportada con sus bienes personales o equipaje.
  - i. Quiebre de artículos frágiles, excepto que haya sido causado por incendio u otro accidente del vehículo en el cual son transportados.
  - j. reclamaciones que surjan de la pérdida, robo o daño de carritos de bebé, sillas de ruedas, bicicletas a pedal, vehículos motorizados, equipos de navegación satelital, equipamiento marino, equipos para buceo, embarcaciones, tablas de surf, tablas de windsurf, o sus accesorios, o artículos deportivos.
  - k. daño, pérdida o robo de sus objetos personales o equipaje en caso de que usted los haya dejado:
    - *desatendidos en un lugar público, o*
    - *bajo la custodia de una persona que no tenga la responsabilidad oficial de cuidar sus bienes, o*
    - *en un vehículo automotor desatendido, salvo que hayan sido tomados del maletero cerrado con llave entre las 8 y las 20 hs (hora local) y exista evidencia del ingreso violento confirmado por un informe policial.*
    - *pérdida o daño de artículos deportivos mientras se encuentren en uso.*
    - *pérdida, robo o daño a:*
    - *cualquier objeto enviado como carga o con un certificado de embarque; o*
    - *dentaduras, prótesis dentales, prótesis para extremidades o audífonos de cualquier tipo; o*
    - *artículos llevados en el portaequipaje de un vehículo.*
  - l. pérdida, robo o daño de objetos de

valor que al momento de dicha pérdida, robo o daño se encontraban dentro del equipaje facturado o de un vehículo automotor desatendido.

- m. objetos de valor robados en cualquier momento mientras se encuentren en tránsito, salvo que los llevara en su equipaje de mano.
- n. cualquier reclamación por equipaje demorado en caso de que usted no cuente con los recibos correspondientes a las compras realizadas para el reemplazo de ropa, medicamentos y artículos de tocador y con la confirmación por escrito del transportista donde figure la cantidad de horas de la demora.

## **CLÁUSULA E1: DINERO PERSONAL**

### ***Está cubierto:***

El asegurador pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios por la pérdida o robo de dinero y cheques de viajero que ocurra durante su viaje mientras los lleve consigo o se encuentren guardados en la caja fuerte de su hotel.

### ***No está cubierto:***

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula E1, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- cualquier pérdida o robo de dinero que no haya sido notificada a la policía dentro de las 24 horas de descubierto el hecho y sin haber obtenido un informe por escrito que incluya el número de referencia del delito.
- pérdida o robo de cheques de viajero, en caso de que el emisor ofrezca un servicio de reemplazo.
- depreciación en valor, variaciones en tasas de cambio o artículos agotados debido a error u omisión
- pérdida o daño que surja del retraso, detención, retención o confiscación por parte de la Aduana o cualquier otra autoridad.

## CLÁUSULA E2: ROBO Y ATAQUE EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

### **Está cubierto:**

El Asegurador le reembolsará hasta el monto máximo establecido en el Listado de Beneficios en caso de que sufra el robo de alguna suma de dinero extraída de un cajero automático dentro de los 30 minutos posteriores a dicha extracción y durante el período de validez de su seguro. Para que el ataque sea considerado consecuencia de la extracción realizada en el cajero automático, el incidente debe ocurrir en una zona cercana, o inmediatamente próxima, a dicho cajero.

### **No está cubierto:**

Con respecto a las reclamaciones realizadas de conformidad con la Cláusula E2, el Asegurador no pagará lo siguiente:

- Incidentes en los cuales el dinero le fue robado a otra persona y no a usted.
- Artículos robados durante el mismo incidente, a excepción de dinero.
- Incidentes que ocurran más de 30 minutos después de la extracción realizada en el cajero automático o en un lugar que se considere razonablemente no relacionado con dicha extracción.
- Gastos médicos incurridos como resultado del ataque.

### **CONDICIONES ESPECIALES:**

- a. Debe informar a la policía del ataque/robo dentro de las 4 horas posteriores al incidente.
- b. Debe informarnos del ataque/robo dentro de las 72 horas posteriores al incidente.
- c. Debe obtener un informe por escrito de la policía que incluya el número de incidente.
- d. Debe proporcionar pruebas que demuestren la cantidad de dinero, la fecha y la hora de la extracción cubierta.

Todas las demás disposiciones establecidas en las CONDICIONES GENERALES

## CLÁUSULA F1: DEMORA EN EL VIAJE

### **Está cubierto:**

El asegurador le pagará el monto establecido en el Listado de Beneficios en caso de que su primer vuelo de ida internacional o su último vuelo de regreso internacional, ya sea desde o hacia su país de residencia, sufra una demora en su partida de 12 horas o más debido a:

- *huelga, o*
- *acción industrial, o*
- *condiciones climáticas adversas, o*
- *falla mecánica o técnica en el transporte público programado donde usted esté registrado para viajar.*

## CLÁUSULA F2: ABANDONO DEL VIAJE

### **Está cubierto:**

El asegurador pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios por los gastos de viaje y alojamiento irre recuperables que usted haya pagado o se haya comprometido a pagar, si:

- a. *sus vacaciones o viaje fuera necesariamente cancelado debido a una demora de por lo menos 12 horas en el horario de partida programado debido a:*
  - *huelga, o*
  - *acción industrial, o*
  - *condiciones climáticas adversas, o*
  - *falla mecánica o técnica en el transporte público programado donde usted esté registrado para viajar.*

### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo las Cláusulas F1 y F2, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. indemnización en caso de que no cuente con la confirmación por escrito de la compañía aérea, ferroviaria o naviera, o de sus agentes, donde se establezca

el motivo de la demora o cancelación de sus vacaciones, el horario de partida programado, y el horario de partida real de su vuelo, o de su viaje en tren o barco, según corresponda.

- c. cualquier reclamación que surja por no haber podido registrarse según su itinerario original.
- d. cualquier demora que se produzca debido a huelgas o acciones industriales que hayan comenzado o fueran anunciadas antes de comprar esta póliza.
- e. indemnización conforme a las cláusulas de esta póliza que versan sobre demora en el viaje y abandono del viaje.
- f. reclamaciones que surjan directa o indirectamente de la demora en los preparativos del viaje debido a cualquier causa relacionada con una orden o recomendación emitida por un gobierno o una autoridad pública o local, incluyendo, en forma enunciativa y no limitativa, órdenes o recomendaciones emitidas por una autoridad de aviación civil o federal.
- g. cualquier indemnización adicional conforme a la Cláusula G.

## **CLÁUSULA G: VUELO PERDIDO**

### ***Está cubierto:***

El asegurador le pagará hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios por cualquier gasto de viaje y alojamiento adicional y razonable incurrido en caso de haber llegado demasiado tarde al punto de partida final desde o hacia su país de residencia perdiendo así su vuelo reservado, a causa de lo siguiente:

- a. demoras en el transporte público programado ocasionadas por huelgas, acciones industriales, condiciones climáticas adversas o fallas mecánicas.
- b. falla mecánica o avería en el vehículo privado que estaba utilizando para su traslado.
- c. falla mecánica o avería en el vehículo privado que estaba utilizando para su traslado después de que éste estuviera involucrado en forma directa o indirecta

en un accidente de tránsito.

### ***No está cubierto:***

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula G, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. cualquier mejora de categoría de la habitación del hotel donde se aloje.
- c. cualquier reclamación que surja debido a que usted no tomó los recaudos necesarios para llegar a tiempo al punto de partida.
- d. cualquier reclamación en caso de que las condiciones climáticas adversas o la acción industrial que ocasionó su demora ya estuvieran presentes o fueran anunciadas públicamente antes de que usted iniciara su viaje al punto de partida.
- e. cualquier reclamación relacionada con una falla mecánica o avería de su vehículo privado, en caso de que éste no hubiera recibido el servicio y mantenimiento adecuado.
- f. cualquier gasto incurrido por la reparación de su vehículo privado.
- g. cualquier reclamación por fallas mecánicas o averías de su vehículo que no sean comprobadas con un informe por escrito del servicio de auxilio mecánico o de un proveedor de servicios de reparación de vehículos calificado y establecido comercialmente.
- h. cualquier reclamación adicional conforme a las Cláusulas F1 o F2.

## **CLÁUSULA H: INTERRUPCIÓN DEL VIAJE**

### ***Está cubierto:***

El asegurador le pagará el monto establecido en el Listado de Beneficios. En caso de que Ryanair o su agente autorizado le informen de que el primer vuelo de ida o último vuelo de regreso será cancelado debido a una demora de más de cuatro horas, el asegurador del seguro le pagará hasta el monto establecido en el Listado de



Beneficios en concepto de gastos de viaje y alojamiento en que usted haya incurrido para poder completar el viaje de forma alternativa ya sea por aire, mar, ferrocarril o carretera.

### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. Cualquier reclamación que surja por gastos de viaje, en caso de no haber recibido la confirmación por escrito de Ryanair o su agente autorizado, en la que se detalla el motivo de la demora, la hora de partida programada, el tiempo de demora previsto para su vuelo o información completa de cualquier reembolso percibido con relación a un billete de avión no usado.
- b. Toda indemnización en caso de que haya decidido utilizar el billete de avión correspondiente al primer o último vuelo de ida cancelado, en una fecha posterior para un viaje distinto.
- c. Cualquier demora ocasionada por una huelga o acción industrial que haya iniciado o haya sido anunciada antes de adquirir esta póliza.
- d. Toda indemnización por vuelo cancelado debido a una demora menor que cuatro horas.
- e. Toda indemnización de conformidad con más de una de las siguientes cláusulas: "Demora en el Viaje", "Interrupción del Viaje" y "Abandono del Viaje".
- f. No haber realizado el check-in de acuerdo con el itinerario que se le brindó.
- g. Reclamaciones que surjan directa o indirectamente de la demora en los preparativos de su viaje debido a cualquier causa relacionada con una orden o recomendación emitida por un gobierno o una autoridad pública o local, incluyendo, en forma enunciativa y no limitativa, órdenes o recomendaciones emitidas por una autoridad de aviación civil o federal.

Toda indemnización a la que usted tenga derecho tendrá en cuenta cualquier reembolso que haya recibido de Ryanair o de un agente autorizado en relación con un vuelo no usado.

## **CLÁUSULA I: RESPONSABILIDAD CIVIL**

### **Está cubierto:**

El asegurador le pagará a usted o a sus representantes hasta el monto límite establecido en el listado de beneficios por todo gasto necesario y razonable incurrido y que tenga la obligación jurídica de pagar en caso de que le haya ocasionado en forma accidental alguna lesión a alguien o haya dañado los bienes de otra persona, siempre que no sea un miembro de su familia.

### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula I, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. reclamaciones que surjan directa o indirectamente, a través o como consecuencia de:
  - *responsabilidad contractual, responsabilidad del empleador, responsabilidad respecto a un miembro de su familia, o responsabilidad respecto a su acompañante o un miembro de la familia de éste; o*
  - *animales que sean suyos o que se encuentren bajo su cuidado, custodia o control; o*
  - *actos dolosos, maliciosos o ilegales, o el uso de armas de fuego o armas de cualquier otro tipo; o*
  - *el ejercicio de cualquier negocio, comercio, o profesión; o*
  - *la titularidad u ocupación de terreno o inmuebles, con excepción de la ocupación temporal de un alojamiento vacacional; o*
  - *la influencia de bebidas alcohólicas o drogas intoxicantes.*

- c. cualquier responsabilidad, lesión, pérdida o daño que surja en forma directa o indirecta de o debido a la titularidad, posesión o uso de vehículos motorizados o mecánicos, incluyendo remolques o caravanas adosadas, aeronaves (de cualquier tipo), embarcaciones o barcos (con excepción de aquellos propulsados manualmente) o cualquier otro equipo motorizado utilizado durante momentos de ocio.
- d. reclamaciones por costas y honorarios que resulten de procedimientos penales.
- e. cualquier reclamación en la cual su responsabilidad se encuentre cubierta por otra póliza.
- f. cualquier reclamación por Responsabilidad Civil que surja en forma directa o indirecta de su participación en algún deporte o actividad de ocio no considerada como un Deporte y Actividad de Ocio Aceptable.
- g. multas a pagar en concepto de daños punitivos (multas impuestas con el objeto de sancionar a la persona responsable en lugar de indemnizar a la víctima).
- h. indemnizaciones o costas que surjan en forma directa o indirecta de la transmisión de cualquier enfermedad o virus contagioso.

### **CONDICIONES ESPECIALES:**

Usted o sus representantes deberán informarnos tan pronto como tengan conocimiento de una posible reclamación, procesamiento, investigación judicial o lesión que pueda conducir a una reclamación de conformidad con esta cláusula.

Ni usted ni sus representantes deberán negociar, pagar, admitir o negar responsabilidad respecto a terceros sin el consentimiento previo por escrito de los aseguradores.

### **CLÁUSULA J: GASTOS LEGALES**

#### **Está cubierto:**

El asegurador le pagará a usted o a sus representantes hasta el monto establecido en el Listado de Beneficios para que un asesor

designado presente acciones legales en contra de terceros (con exclusión de algún miembro de su familia, acompañante o miembro de la familia de éste, socio comercial o empleador) para solicitar la indemnización que le corresponda por lesiones físicas a su persona o como consecuencia de su fallecimiento durante el período de validez de su seguro.

#### **No está cubierto:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula J, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. el deducible establecido en el Listado de Beneficios.
- b. reclamaciones que surjan cuando el asegurador considere improbable la obtención de un beneficio razonable.
- c. reclamaciones donde los gastos legales se basen directa o indirectamente en el monto del laudo.
- d. reclamaciones que surjan por gastos de viaje y alojamiento durante el inicio de acciones legales.
- e. reclamaciones que surjan por haber iniciado un procedimiento legal como parte y/o en representación de un grupo u organización y/o como parte de una acción popular.
- f. gastos incurridos al efectuar una reclamación en contra del asegurador, el gestor de reclamaciones, la compañía de asistencia, el agente colocador o Ryanair.
- g. reclamaciones bajo el derecho penal.
- h. el asegurador no será responsable de los gastos incurridos por reclamaciones iniciadas en más de un país, en caso de que éstas fueran posible.
- i. cualquier reclamación por gastos legales incurridos en una acción legal relacionada en forma directa o indirecta con la negligencia médica o supuesta negligencia médica.
- j. cualquier reclamación que haya sido informada más de 90 días después del inicio del incidente que originó la reclamación.

## **CONDICIONES ESPECIALES:**

Antes de incurrir en gastos legales, el asegurado deberá contactar al Departamento de Reclamaciones a fin de brindarle información completa relacionada con las circunstancias que dieron lugar a la posible reclamación.

**Para realizar una reclamación bajo la cláusula J, deberá cumplir con el siguiente procedimiento:**

**Deberá solicitar al asegurador una declaración por escrito confirmando la viabilidad de una reclamación. El asegurador no será responsable de los gastos legales incurridos en forma previa a la emisión de la declaración por escrito confirmando la viabilidad de una reclamación.**

**En caso de que reciba una indemnización (por decisión judicial o por acuerdo entre las partes), usted o su representante deberá reintegrarle al asegurador la suma de dinero entregada por éste bajo cualquier cláusula de esta póliza en relación con el mismo incidente por el usted recibió la indemnización.**

**Usted deberá llevar a cabo su reclamación según las indicaciones del asesor designado.**

**Deberá informarnos, tanto a nosotros como al asesor designado, sobre cualquier hecho o correspondencia que reciba, incluyendo las ofertas conciliatorias.**

**No deberá responder a ningún tipo de correspondencia recibida en relación con la reclamación sin nuestro consentimiento previo por escrito.**

## **CLÁUSULA K: ACCIDENTE DE VIAJE**

### **Lo que cubre:**

La aseguradora pagará, hasta la cantidad mostrada en la tabla del Programa de Compensaciones, si tiene o sufre muerte, invalidez permanente total, pérdida de un miembro o pérdida de la vista como resultado directo de un accidente que tenga que ver con su vuelo de Ryanair que resultará exclusiva e independientemente de cualquier

otra causa, en el plazo de un año, en su muerte, invalidez permanente total, pérdida de un miembro o pérdida de la vista. La aseguradora puede designar un médico para examinarle las veces que estime necesarias en caso de una demanda.

### **Lo que no cubre:**

Con relación a las reclamaciones efectuadas bajo la Cláusula K, y además de las exclusiones generales, el asegurador no pagará lo siguiente:

- a. La compensación no se le pagará bajo más de uno de los artículos mostrados en la Tabla de Compensaciones.
- b. La compensación no se le pagará por Invalidez permanente total hasta un año después de la fecha en la que haya sufrido la lesión corporal.

## EXCLUSIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODAS LAS CLÁUSULAS DE LA PÓLIZA

Este seguro no cubre:

1. Reclamaciones por viajes al extranjero que surjan en forma directa o indirecta a causa de condiciones médicas preexistentes.
2. Reclamaciones (independientemente del destino de su viaje) que surjan en forma directa o indirecta cuando usted o cualquier persona de la cual su viaje dependa:
  - a. viaje aún cuando el médico haya sugerido lo contrario o actúe en forma contraria a sus recomendaciones
  - b. se encuentre esperando los resultados de exámenes o investigaciones médicas
  - c. se encuentre en la lista de espera de un hospital para recibir tratamiento
  - d. haya recibido un pronóstico terminal
  - e. sufra de ansiedad, estrés o depresión (a menos que haya sido admitido para internación)
  - f. no provea información relevante al momento de adquirir su póliza y durante la validez del seguro.
3. Reclamaciones a causa o como consecuencia de:
  - a. la falla de; o
  - b. la posibilidad de la falla de; o
  - c. la imposibilidad de cualquier equipo o programa informático de reconocer, interpretar correctamente o procesar cualquier fecha como su fecha calendario real o de continuar funcionando correctamente más allá de esa fecha con respecto a otras causas que no incluyan pérdida, daño, gastos o daño emergente y que no se encuentren excluidas y que resulten de la operación de una causa no asegurada.
4. Cualquier reclamación, ya sea en forma directa o indirecta, causada u ocasionada por, como resultado de, o con relación a cualquiera de los siguientes motivos sin importar que otra causa o evento haya contribuido en forma concurrente o no a la reclamación:
  - a. acto de terrorismo; o
  - b. detonación, reacción, radiación o contaminación nuclear, sin importar la causa de la misma; o
  - c. guerra, invasión o cualquier acto relacionado (aún cuando se haya declarado guerra o no), actos hostiles de entidades soberanas o gubernamentales, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil que alcance las proporciones de o sea equivalente a un motín, golpe militar o usurpación de poder o ley marcial o confiscación por orden del gobierno o de cualquier autoridad pública; o
  - d. embargo u ocupación ilegal; o
  - e. confiscación, requisa, detención, ocupación legal o ilegal, embargo, cuarentena, o cualquier otro resultado de una orden dictada por una autoridad pública o gubernamental que lo prive del uso o valor de sus bienes, o por pérdida o daño que surja de actos de contrabando o transporte o comercio ilegal; o
  - f. descarga de contaminantes, incluyendo en forma enunciativa y no limitativa, cualquier irritante, contaminante o sustancia tóxica sólida, líquida, gaseosa o térmica o sustancia peligrosa u otra sustancia cuya presencia, existencia o liberación ponga en peligro o pueda poner en peligro la salud, seguridad o bienestar de las personas o del medio ambiente; o
  - g. cualquier liberación o exposición química o biológica; o
  - h. ataques a través de medios electrónicos, incluyendo piratería informática o la introducción de cualquier virus informático; o
  - i. amenazas o bulos sin la presencia

- de daño físico debido a un acto de terrorismo; o
- j. cualquier acción tomada para controlar, prevenir o suprimir actos de terrorismo, o cualquier acción relacionada con éstos; o
  - k. normas prohibitivas del gobierno de un país; o
  - l. en caso de que el tour operador, operador de autobuses de larga distancia, compañía de transporte u hotel:
    - ocasione una demora en el inicio de su viaje
    - aplique un recargo sobre el precio folleto básico de sus vacaciones.
  - m. no haber notificado en forma inmediata al hotel, establecimiento vacacional, tour operador, agente de viaje o de reservaciones, o proveedor de servicios de transporte sobre la necesidad de cancelar o regresar anticipadamente de su viaje.
5. Cualquier reclamación que surja en forma directa o indirecta a causa de que usted decida viajar aún cuando no sea seguro para su persona o el Ministerio de Relaciones Exteriores (o cualquier organismo gubernamental) le recomiende lo contrario.
  6. Cualquier reclamación que surja en forma directa o indirecta a causa de que usted decida viajar aún cuando no cumpla con los requisitos de salud estipulados por la compañía de transporte, sus agentes o cualquier otro proveedor de transporte público.
  7. Cualquier reclamación, pérdida o gasto que resulte o surja en forma directa o indirecta de la pérdida, destrucción o daño de bienes, o cualquier pérdida consecuyente o responsabilidad legal causada total o parcialmente por o como consecuencia directa o indirecta de:
    - a. la radiación ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear, o de cualquier residuo nuclear resultante de la combustión de combustible nuclear, o
    - b. las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier ensamblaje nuclear explosivo o componente nuclear relacionado.
  8. Cualquier reclamación que surja en forma directa o indirecta de delitos o actos ilegales cometidos por el asegurado o de los que éste haya sido parte.
  9. Cualquier reclamación que surja en forma directa o indirecta de actos ilegales o procesamientos penales iniciados en contra del asegurado o de cualquier otra persona de la cual dependan las vacaciones. Esta exclusión no será aplicable en caso de que usted tenga la obligación de presentarse ante un Tribunal de Justicia por haber sido citado como testigo, a menos que dicha obligación forme parte de sus funciones profesionales, laborales, u otras.
  10. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta de cualquier pérdida consecuyente (sólo se pagarán indemnizaciones por aquellas pérdidas establecidas específicamente en las cláusulas de esta póliza, con excepción de lo estipulado en la Cláusula D respecto de la pérdida de documentos de viaje).
  11. Cualquier reclamación que surja en forma directa o indirecta de la incapacidad financiera del asegurado, excepto en casos de despido.
  12. Cualquier reclamación que, de no ser por esta póliza, estaría cubierta bajo otra póliza de seguro (o pólizas), incluyendo cualquier monto que el asegurado reciba de o en concepto de:
    - a. su seguro médico privado; o
    - b. pagos relacionados con la Tarjeta Sanitaria Europea; o
    - c. acuerdos recíprocos de salud; o
    - d. aerolíneas; u
    - e. hoteles; o
    - f. aseguradores del contenido del

- hogar; o
- g. cualquier otro monto recibido que haya sido motivo de reclamación.
13. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta a causa de que el tour operador, aerolínea o cualquier otra compañía, firma o persona se vuelva insolvente, o no pueda o no esté dispuesta a cumplir con cualquiera de sus obligaciones.
14. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta del fallecimiento, lesión grave o enfermedad del asegurado como resultado de haber participado en alguna actividad durante su viaje no incluida en los Deportes y Actividades de Ocio Aceptables.
15. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta de:
- a. lesión o enfermedad voluntaria o autoinfligida; o
  - b. suicidio o intento de suicidio; o
  - c. exposición voluntaria a peligros, excepto en un intento de salvar vidas humanas; o
  - d. abuso de solventes; o
  - e. consumo de alcohol o drogas, con excepción de aquellas prescritas por un médico acreditado, pero no las consumidas por un tratamiento de adicción a las drogas; o
  - f. no haber tomado los medicamentos o recibido las vacunas o inoculaciones recomendadas en forma previa a su partida; o
  - g. enfermedades de transmisión sexual; o
  - h. Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA); o
  - i. VIH (Virus de la Inmunodeficiencia Humana) y/o cualquier enfermedad relacionada y/o cualquier derivado mutante o variación de éste.
16. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta a causa de ansiedad, estrés o depresión diagnosticada antes de adquirir la póliza.
17. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta a causa de que el asegurado ingrese, salga o descienda de una aeronave, siempre que no se trate de una aeronave debidamente autorizada para el transporte de pasajeros en la que el asegurado se encuentra viajando en calidad de pasajero o como parte de la tripulación con el objeto de emprender una actividad comercial u operación técnica.
18. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta de la exposición voluntaria a peligros. Usted debe tomar los recaudos necesarios para evitar cualquier enfermedad, lesión o pérdida o daño de sus bienes del mismo en que lo haría si no tuviera cobertura.
19. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta a raíz de cualquier actividad laboral que el asegurado emprenda durante su viaje, a menos que haya sido previamente acordado con nosotros y se haya pagado una prima adicional.
20. Reclamaciones que no hayan sido comprobadas y cuyo monto no haya sido corroborado.
21. Reclamaciones por pérdida del empleo, sin importar su causa.
22. Prolongación del período de discapacidad o incremento de la gravedad de la pérdida de miembros orgánicos como resultado de un acto u omisión del asegurado.
23. Derechos de terceros. Sólo usted podrá reclamar un beneficio de conformidad con los términos de esta póliza.
24. Incumplimiento de lo establecido en el itinerario reservado, incluyendo error, omisión o incumplimiento por parte del proveedor de cualquier servicio incluido en el mismo.
25. Reclamaciones que surjan en forma directa o indirecta de su participación en cualquier trabajo manual no considerado como un Deporte y Actividad de Ocio Aceptable.
26. Reclamaciones que surjan de cualquier tratamiento o atención de rutina razonable que pueda llevarse a cabo durante el período de validez del seguro.

27. Reclamaciones que surjan del cierre del espacio aéreo como resultado de la presencia de ceniza volcánica.

## **CONDICIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODAS LAS CLÁUSULAS DE LA PÓLIZA**

1. Usted deberá brindarnos toda información relevante. En caso de que no lo haga, sus derechos bajo esta póliza podrán verse afectados. En caso de que la información relevante provista por usted sufra alguna modificación durante el período de validez del seguro, tendremos derecho a modificar o anular la póliza entregándole un reembolso proporcional de la prima. Si tiene dudas con respecto a la relevancia de la información, le sugerimos que por su propia protección nos lo informe.
2. Deberá informarnos lo antes posible sobre cualquier cambio en los riesgos que afectan a su póliza, incluso en el caso de que usted, la persona con la que viaja, socio comercial, o familiar reciba la confirmación de una condición médica o se encuentre actualmente bajo investigación médica, o en caso de que desee participar durante su viaje en otros deportes o actividades de ocio, o en caso de que desee que alguna otra persona esté asegurada bajo la póliza. Tendremos derecho a reevaluar su póliza y prima luego de que nos brinde cualquier información relevante. Si usted no nos brinda toda la información relevante, podremos fijar términos erróneos, rechazar o reducir una reclamación o invalidar la póliza.
3. Si la cobertura no satisface sus necesidades, por favor comuníquese con nosotros dentro de los 14 días luego de haber recibido su póliza y envíenos toda la documentación necesaria para solicitar el reembolso de la prima. Si durante dicho período de 14 días usted viajó, presentó, o tiene la intención de presentar, una reclamación, tendremos el derecho a recuperar todos los gastos en los que hayamos incurrido por el servicio prestado.
4. Cuando participe en cualquier Deporte

o Actividad de Ocio Aceptable, deberá tomar todas las precauciones necesarias para garantizar su seguridad y la seguridad de las personas que lo rodeen. Dichas precauciones incluyen seguir las instrucciones del instructor y/o del líder de la expedición y cumplir en todo momento con el procedimiento de seguridad habitual y razonable sugerido o recomendado por el organismo que se encarga de controlar el deporte o actividad en cuestión, o el procedimiento de seguridad que por lo general se debe tener en cuenta durante la práctica del deporte o actividad en cuestión.

5. Usted o sus representantes legales deberán brindarnos toda póliza, información y evidencia que solicitemos y de acuerdo con el formato que solicitemos.
6. Usted deberá someterse a exámenes médicos a su propio cargo, con excepción de su autopsia, cuyo gasto nos reservamos el derecho a afrontar.
7. Usted deberá conservar para nuestra inspección cualquier artículo que sea objeto de una reclamación por daños hasta que dicha reclamación se resuelva, y deberá enviarnos, a su propio cargo o a cargo de sus representantes legales, el artículo en cuestión cuando así lo solicitemos. Todos los artículos serán de nuestra propiedad una vez resuelta la reclamación.
8. En caso de que surja alguna situación que pueda provocar la presentación de una reclamación de conformidad con esta póliza, usted deberá tomar los recaudos necesarios para minimizar toda pérdida que surja de dicha reclamación.
9. Usted deberá actuar con el debido cuidado para mantener sus bienes a salvo. Asimismo, deberá tomar las precauciones necesarias para evitar cualquier accidente, pérdida o daño.
10. Deberá notificarnos cualquier reclamación dentro de los 31 días posteriores al incidente que ocasionó la pérdida. Toda documentación, <certificados / programas>, y evidencia médica solicitada para apoyar una

reclamación deberá ser proporcionada a su propio cargo. Nos reservaremos el derecho a rechazar toda responsabilidad por cualquier reclamación notificada en forma posterior a dicha fecha.

11. Este seguro no es transferible. Luego de que trascuran los primeros 14 días correspondientes al período de reflexión, no podrá recibir ningún reembolso total o proporcional de la prima abonada.
12. Esta póliza se regirá por las Leyes de Inglaterra y se interpretará de conformidad con las mismas.
13. El asegurador tendrá derecho a iniciar acciones por su propia cuenta en nombre del asegurado para recuperar una compensación o garantizar una indemnización de terceros en relación con cualquier pérdida o daño cubierto por este seguro. Los montos recuperados pertenecerán al asegurador. En caso de recuperación total, el asegurador reintegrará el deducible pertinente.
14. Nuestra responsabilidad estará sujeta al cumplimiento por parte del asegurado de los términos y condiciones de este seguro. Asimismo, nuestra responsabilidad estará sujeta a la veracidad y completitud de las declaraciones y respuestas brindadas por asegurado o sus representantes. En caso de que el asegurado o sus representantes inicien reclamaciones falsas, o pretendan obtener algún beneficio por medios fraudulentos, perderán el derecho a recibir cualquier beneficio bajo este seguro y no recibirán ningún reembolso por la prima abonada.
15. Si usted cuenta con otro seguro o garantía que cubre la misma pérdida, daño o responsabilidad que este seguro, sólo abonaremos una parte proporcional de la reclamación.

## PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS

Nuestra intención es brindarle el mejor servicio posible, pero si usted tiene alguna consulta o pregunta sobre este seguro o

sobre la gestión de una reclamación, siga el procedimiento para quejas que se describe a continuación:

## VENTA DE LA PÓLIZA

Para quejas acerca de la VENTA DE LA PÓLIZA por favor visite: <http://frd.ie/help/>

Si su queja sobre la venta de la póliza no se puede resolver al final del siguiente día laborable, Ryanair la pasará a:

Customer Relations Department  
UK General Insurance Limited  
Cast House  
Old Mill Business Park  
Gibraltar Island Road  
Leeds  
LS10 1RJ  
Tel: 0345 218 2685  
Email: [customerrelations@ukgeneral.co.uk](mailto:customerrelations@ukgeneral.co.uk)

Por favor, indique en toda correspondencia que el seguro es brindado por Surestone Insurance dac e incluya el siguiente código: RYRPATH12.

## RECLAMACIÓN

Las quejas acerca de una RECLAMACIÓN deben dirigirse a: [Customerservices@osg.ie](mailto:Customerservices@osg.ie)

Si su queja sobre la reclamación no se puede resolver al final del siguiente día laborable, OSG la pasará a:

Customer Relations Department  
UK General Insurance Limited  
Cast House  
Old Mill Business Park  
Gibraltar Island Road  
Leeds  
LS10 1RJ  
Tel: 0345 218 2685  
Email: [customerrelations@ukgeneral.co.uk](mailto:customerrelations@ukgeneral.co.uk)

Por favor, indique en toda correspondencia el nombre del esquema (Ryanair) e incluya el número de referencia (RYRPATH12).

Si no es posible llegar a un acuerdo, usted tiene derecho a presentar un recurso de apelación ante la Dirección General de Seguros en:

Paseo de la Castellana 44 Madrid

Además del procedimiento para quejas que



figura anteriormente, usted cuenta con sus derechos legales como consumidor.

## **ESQUEMA DE COMPENSACIONES**

Surestone Insurance dac está cubierto por el Plan de Compensación para Servicios Financieros (FSCS, por sus siglas en inglés). Usted puede tener derecho a una compensación del esquema, si no pueden cumplir con sus obligaciones. Esto dependerá del tipo de negocio y circunstancias de la reclamación. La mayoría de los contratos de seguro están cubiertos por el 90% de la reclamación. Podrá obtener mayor información sobre los acuerdos de esquemas de compensación a través del FSCS o ingresando al sitio web [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk).

## **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE 1998**

Por favor, tenga en cuenta que toda la información que nos brinde será procesada por nosotros o por nuestros agentes de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección de Datos de 1998, con el objeto de brindar cobertura y gestionar reclamaciones, de corresponder, que requieran brindar dicha información a terceros. Asimismo, podremos enviar la información en forma confidencial para que sea procesada por otras compañías según sus requerimientos, incluyendo aquellas que se encuentren ubicadas fuera de la Zona Económica Europea.

## **PRUEBAS PARA LAS RECLAMACIONES**

Para todas las reclamaciones, le solicitaremos los detalles de su viaje y los billetes de avión, factura de reservación e itinerario originales.

Nosotros requeriremos las siguientes pruebas cuando sea necesario, así como otra información relevante que podamos solicitarle.

### **Cláusula A – Anulación y Regreso Anticipado**

1. Un certificado médico del médico tratante explicando por qué era necesario anular o anticipar el regreso de su viaje.
2. En caso de fallecimiento que provoque la anulación o el regreso anticipado del viaje, el certificado de defunción original.
3. Confirmación de la reserva junto con una factura de anulación de Ryanair, de su tour operador o de su proveedor de alojamiento.
4. En caso de reclamaciones por regreso anticipado, detalles por escrito de su agente de viaje, tour operador o proveedor de transporte / alojamiento de los gastos separados de transporte, alojamiento y otros costos o cargos pagados por anticipado que constituyan el costo total del viaje.
5. Sus billetes de avión no usados / datos de los vuelos no disfrutados.
6. Recibos o facturas originales por cualquier costo, cargo o gasto cuya indemnización se solicita.
7. El número de referencia de Global Response para confirmar que usted se contactó con el servicio de asistencia de emergencia.
8. En caso de cuarentena obligatoria, una carta de la autoridad pertinente o del profesional médico tratante.
9. En el caso de servicio como jurado o asistencia como testigo, la citación del tribunal. (sujeto a la póliza)
10. La notificación de despido para las reclamaciones por despido. (sujeto a la póliza)
11. Una carta del oficial encargado involucrado que confirme la cancelación la partida autorizada o su llamada por razones operativas. (sujeto de la póliza)
12. En caso de daño grave de su hogar, un informe de la policía o autoridad relevante.
13. Programa de Prestaciones del Seguro Médico Privado.

### **Cláusula B – Gastos Médicos**

1. Recibos o facturas originales de todo tratamiento recibido como paciente interno o ambulatorio o tratamiento odontológico de urgencia recibido.
2. Un certificado médico del médico tratante explicando por qué era necesario anular o anticipar el regreso de su viaje.
3. En caso de fallecimiento, el certificado de defunción original y los recibos o facturas por los gastos funerarios, de cremación o de repatriación.
4. El número de referencia de Global Response para confirmar que usted se contactó con el servicio de asistencia de emergencia.
5. Recibos o facturas originales por gastos de taxi hacia o desde el hospital, en los que deben figurar fecha, nombre y ubicación del hospital pertinente.
6. Recibos o facturas originales por cualquier costo, cargo o gasto por transporte o alojamiento o por cualquier otro gasto cuya indemnización se solicita.
7. Programa de Prestaciones del Seguro Médico Privado.

### **Cláusula C – Beneficio de Hospitalización**

Confirmación por escrito del hospital, de la autoridad pertinente o del médico tratante de las fechas en las cuales usted fue admitido y posteriormente dado de alta del hospital, cuarentena obligatoria o confinamiento en su alojamiento.

### **Cláusula D – Equipaje y Pasaporte**

1. Un informe original de la policía local del país donde ocurrió el incidente para toda pérdida, robo o intento de robo.
2. Un informe de Irregularidad de Propiedad de Ryanair o una carta del transportista en caso de que la pérdida, robo o daño haya ocurrido bajo su custodia, así como la confirmación de cualquier pago hecho.
3. Una carta del representante de su tour operador, hotel o proveedor de alojamiento, según corresponda.
4. Recibos originales por objetos perdidos, robados o dañados.
5. Una carta de Ryanair que confirme la hora y fecha en la cual su equipaje le fue devuelto, junto con cualquier pago realizado.
6. Detalles de los vuelos disfrutados y etiquetas del equipaje.
7. Informe de un proveedor que confirme que el o los artículos han sido dañados más allá de una reparación económica.
8. Recibos o facturas originales por cualquier gasto de transporte y alojamiento cuya indemnización se solicita.
9. Programa de Prestaciones del Seguro Doméstico.

### **Cláusula D – Equipaje Demorado**

1. Un informe de Irregularidad de Propiedad de Ryanair o una carta del transportista en caso de que la pérdida, robo o daño haya ocurrido bajo su custodia, así como la confirmación de cualquier pago hecho.
2. Una carta del representante de su tour operador, hotel o proveedor de alojamiento, según corresponda.
3. Recibos originales por todas las prendas, medicamentos y artículos de tocador reemplazados, si su equipaje se pierde temporalmente en tránsito por más de 12 horas.
4. Una carta de Ryanair o del transportista que confirme la hora y fecha en la cual su equipaje le fue devuelto, junto con cualquier pago realizado.
5. Detalles de los vuelos disfrutados y etiquetas del equipaje.
6. Programa de Prestaciones del Seguro Doméstico.

### **Cláusula E2 – Robo y ataque en cajeros automáticos**

1. Debe obtener un informe por escrito de la policía que incluya el número de incidente.
2. Debe proporcionar pruebas que demuestren la cantidad de dinero, la fecha y la hora de la extracción cubierta.

### **Cláusulas F1 y F2 – Vuelo Demorado/Abandono**

1. Datos completos del itinerario de su viaje.
2. Una carta de Ryanair que confirme la cantidad de horas del retraso, la razón del retraso y la confirmación de que usted hizo el check-in con la antelación debida.
3. Sus billetes de avión no usados / datos de los vuelos no disfrutados.
4. Recibos o facturas de los gastos de transporte, alojamiento o cualquier otro costo, cargo o gasto objeto de la reclamación.
5. Si usted decide abandonar su viaje, debe enviarnos una carta de Ryanair confirmando que no viajó. La misma debe detallar la hora y fecha en la cual usted podría haber viajado a continuación.
6. En caso de reclamación por abandono, la confirmación de su reserva junto con los detalles por escrito de su agente de viaje, tour operador o proveedor de transporte/alojamiento sobre los costos separados de transporte, alojamiento y otros gastos pagados por anticipado o cargos que constituyan el costo total del viaje.

### **Cláusula G – Vuelo Perdido**

1. Detalles completos del itinerario de su viaje.
2. Sus billetes de avión no usados / Datos del vuelo.
3. Recibos o facturas por cualquier gasto de transporte o alojamiento cuya indemnización se solicita.
4. Comprobante por escrito que confirme la razón por la cual el transporte público programado se demoró en llevarlo a destino a tiempo debido a huelgas, acciones industriales, condiciones climáticas adversas o fallas mecánicas.
5. Comprobante por escrito del Servicio de Reparación Autorizado confirmando que el vehículo privado en el que se encontraba viajando sufrió una falla mecánica o avería.
6. Informe de la Policía y/o del Servicio de Reparación Autorizado confirmando que el vehículo privado en el que se encontraba viajando sufrió una falla mecánica o avería como resultado de haber estado involucrado en un accidente de tránsito.

### **Cláusula I – Responsabilidad Civil**

1. Información detallada por escrito de cualquier incidente.
2. Usted debe hacernos llegar cualquier orden o citación judicial, carta de reclamación u otro documento tan pronto como lo reciba.

### **Cláusula K - Accidente de Viaje**

1. Un certificado médico del médico tratante.
2. En caso de fallecimiento, el certificado de defunción original.

## Anexo A – Deportes y actividades de ocio aceptables

Las siguientes actividades están incluidas automáticamente en la cobertura siempre que el asegurado participe en ellas como amateur:

- alpinismo (sólo en pared de escalada)
- arbitrar (sólo como amateur)
- arborismo
- atletismo amateur (pista y campo)
- bádminton
- balonmano
- basquetbol
- béisbol
- billar/pool
- bochas
- bodyboarding (boogie boarding)
- bowling
- buceo hasta una profundidad de 18 metros (sólo si está calificado o acompañado por una persona calificada, y no bucea solo)
- cetrería
- ciclismo (no de competición)
- ciclismo de montaña (no incluye carreras)
- conducir cualquier vehículo motorizado siempre que cuente con la licencia de conducir correspondiente en su **país de residencia** (excepto en el caso de competiciones automovilísticas o de rally). Se deberá usar casco para conducir vehículos motorizados de dos o tres ruedas.
- correr (no incluye participar en competiciones o maratones)
- cricket
- croquet
- curling
- deslizarse en trineo (no sobre nieve)
- equitación (no incluye competiciones, carreras, salto o caza)
- escalada bajo techo (en pared de escalada)
- esgrima
- esnórquel
- esquí acuático/salto en esquí acuático
- estudiantes que trabajen como asesores o intercambios universitarios para trabajos prácticos (no manuales)
- excavación arqueológica
- montañismo/correr
- fútbol (sólo amateur y no como motivo principal del viaje)
- golf
- gimnasia aeróbica
- hockey subacuático
- hurling (sólo amateur y no como motivo principal del viaje)
- juego de la soga
- juegos de playa
- karting (dentro de las pautas establecidas por los organizadores)
- karting (no incluye carreras)
- korbball
- lanchas con fondo de cristal/burbujas
- montañismo/senderismo/caminatas hasta 2.000 metros sobre el nivel del mar
- nado con delfines
- natación
- navegación a vela (sólo si está calificado o acompañado por una persona calificada, no incluye carreras)
- navegación a vela sobre arena
- navegación rápida
- navegar veleros de mástil alto (no incluye carreras)
- netball
- ocupaciones administrativas, de oficina o profesionales
- orientación
- paintball/juegos de guerra (con equipo de protección para los ojos)
- paseo en banana acuática
- paseo en camello
- paseos en aerodeslizador o manejo de éste
- paseos en cuatriciclo (no incluye carreras)
- paseos en globo aerostático (sólo paseos organizados)
- paseos en jet esquí (no incluye carreras)
- paseos en kayak (hasta ríos de grado 2)
- paseos en lancha acuática (no incluye carrera)
- paseos en lancha motora (no incluye carreras ni competiciones)
- paseos en poni
- patinaje/patinaje en línea (con protectores y casco)
- pelota mano
- pesca
- pesca en alta mar
- pesca submarina (in tanques)
- ping-pong
- piragüismo (hasta ríos de grado 2)
- pista americana
- polo acuático
- práctica de tiro con rifles de bajo calibre
- rápel (dentro de las pautas establecidas por los organizadores)
- ráquetbol
- remo (no incluye carreras)
- rounders
- sandboarding
- senderismo
- skateboarding (con protectores y casco)
- softball
- squash
- surf
- surf/esquí sobre arena
- tablaestela
- tenis
- tiro (dentro de las pautas establecidas por los organizadores)
- tiro al plato
- tiro con arco
- tirolesa/zip trekking (con arnés de seguridad)
- trampolín
- trotar
- tubing
- viajar en aeronaves debidamente autorizadas para el transporte de pasajeros habiendo pagado la tarifa correspondiente
- voleibol
- vuelo en túnel de viento (con protectores y casco)
- windsurf
- zorbing/hidrozorbing/esferaton

## **RYANAIR TRAVEL PLUS (de corresponder) - SEGURO CONTRA QUIEBRA DE AEROLÍNEAS REGULARES**

La cobertura es proporcionada por International Passenger Protection Limited, IPP House, 22-26 Station Road, West Wickham, Kent BR4 OPR, Reino Unido y está suscrita por Certain Underwriters at Lloyd's (la Aseguradora).

**La Aseguradora pagará** hasta 2,000 € en total por cada **Persona Asegurada** que aparezca en la factura y en el billete de la aerolínea para:

1. Las sumas irrecuperables pagadas por adelantado en el caso de Insolvencia de la aerolínea que no forme parte de unas vacaciones con todo incluido antes de la salida o
2. En el caso de Insolvencia después de la salida:
  - a) Los costes adicionales prorrateados incurridos por la Persona Asegurada al sustituir esa parte de los planes de vuelo en un nivel similar de transporte al que se disfrutó antes de la reducción de los planes de viaje; o
  - b) Si la reducción de las vacaciones resultara inevitable, el coste de los vuelos de vuelta al punto de salida en un nivel similar de transporte al que se disfrutó antes de la reducción de los planes de viaje.

A CONDICIÓN DE QUE en los mencionados casos a) y b), cuando sea viable, la Persona Asegurada hubiera obtenido la aprobación de la Aseguradora antes de incurrir en los costes pertinentes poniéndose en contacto con ésta como se expone en el Procedimiento de Reclamaciones.

### **La Aseguradora no pagará por:**

1. Vuelos programados no reservados en Austria, Bélgica, Dinamarca, la República, Checa, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Malta, los Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal,

Eslovaquia, España y las islas Canarias, Suecia o el Reino Unido antes de la salida.

2. Ningún coste resultante de la Insolvencia de:
  - a) Cualquier aerolínea programada que sea insolvente o respecto a la cual se conozca cualquier posibilidad de Insolvencia en la fecha de la solicitud del Asegurado según esta póliza.
  - b) Cualquier aerolínea programada que esté protegida o asegurada en otra parte (incluso si la garantía es insuficiente para satisfacer la reclamación).
  - c) Cualquier aerolínea programada del Capítulo 11, su equivalente o cualquier amenaza de insolvencia que se conozca en la fecha de solicitud del Asegurado para esta Póliza.
3. La quiebra financiera de cualquier agencia de viajes, organizador turístico, agente de reservas o consolidador aéreo con el que el asegurado haya reservado un vuelo programado.
4. Ninguna pérdida de la que sea responsable un tercero o que se pueda recuperar por otros medios legales.
5. Ninguna pérdida que no esté directamente asociada con el incidente que haga que el asegurado reclame. Por ejemplo, una pérdida debida a no ser capaz de llegar a un hotel, chalet, automóvil de alquiler o crucero reservados previamente después de la quiebra de una aerolínea.
6. Ninguna pérdida donde la póliza de seguro se hubiera expedido más de 14 días después de la fecha de reserva del vuelo.

**Procedimiento de Reclamaciones:-** reclamaciones de International Passenger Protection **solamente-** cualquier hecho que pueda originar una reclamación debe notificarse tan pronto como sea razonablemente viable y en cualquier caso en un plazo de 14 días a:

IPP Claims Office  
IPP House, 22-26 Station Road  
West Wickham  
Kent BR4 0PR. Reino Unido  
Teléfono: +44 (0)20 8776 3752  
Fax: +44 (0)20 8776 3751  
Correo: info@ipplondon.co.uk  
Web: www.ipplondon.co.uk

IPP solo aceptará reclamaciones presentadas hasta seis meses después de la quiebra.

Cualquier reclamación presentada después del período de seis meses NO se procesará.

PARA TODAS LAS DEMAS RECLAMACIONES – CONSULTE SU DOCUMENTO DEL SEGURO Y VEA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES ALTERNATIVO.

Este Certificado es solamente un resumen de la protección proporcionada. Una copia de la redacción de la Póliza Maestra que muestre los detalles completos de los términos y condiciones de este Seguro está disponible para el tomador del seguro previa solicitud.

## **NOTAS ACERCA DE LA QUIEBRA DE LA AEROLÍNEA PROGRAMADA -PPIP(B)**

### **Cubrimos:**

Cualquier aerolínea programada (que no forme parte de unas vacaciones con todo incluido) reservada en Austria, Bélgica, Dinamarca, la República Checa, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Malta, los Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Eslovaquia, España y las islas Canarias, Suecia o el Reino Unido en el caso de Insolvencia de la aerolínea Para:

- Todo el dinero pagado antes de la salida del vuelo respecto al precio del billete(s);
- El coste de un pasaje de vuelta (s) a Austria, Bélgica, Dinamarca, la República Checa, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Malta, los Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Eslovaquia, España y las islas Canarias, Suecia o el Reino Uni o vuelo(s) de conexión con el fin de completar el

trayecto organizado en el mismo nivel que el reservado.

### **No cubrimos:**

La agencia de viajes, el agente de reservas ni el consolidador aéreo.