



## RESUM DE LA PÒLISSA D'ASSEGURANÇA DE VIATGE DE RYANAIR COBERTURA ECONÒMICA

### Cobertures de l'assegurança de viatge\*

- ✓ Despeses de cancel·lació o interrupció de viatge fins a 500 €
- ✓ Franquícia de cancel·lació de només 15 €
- ✓ Assistència de viatge
- ✓ Pèrdua o dany dels objectes personals

\*Subjectes a les Condicions Generals

<b>TAULA DE COBERTURES</b>		<b>Franquícia</b>
<b>Apartat A - Assistència de viatge</b>		
Assistència legal	Inclòs	
Assistència per robatori o pèrdua de documents	Inclòs	
Intèrpret	Inclòs	
Retransmissió de missatges	Inclòs	
<b>Apartat B - Despeses de cancel·lació o interrupció del viatge</b>		
Cancel·lació o interrupció	500 €	15 €
<b>Apartat C - Equipatge i passaport</b>		
Equipatge (màxim)	1,500€	75€
- Límit per objecte	150€	
- Límit total per objectes de valor	250€	
Pèrdua o robatori del passaport, carnet d'identitat o visat	400€	75€

## **REQUERIMENTS I NECESSITATS**

L'assegurança de viatge de Ryanair és adequada per als viatgers que vulguin estar coberts durant el viatge per emergències mèdiques, retard dels viatges, interrupció o cancel·lació del viatge, pèrdua/robatori o retard dels objectes personals, pèrdua del passaport, i responsabilitat personal.

Poden existir condicions per les quals no podreu fer cap reclamació. Si us plau, llegiu les condicions generals de la pòlissa.

És possible que ja tingueu alguna assegurança de viatge alternativa per a totes o algunes de les característiques i cobertures proveïdes per aquesta pòlissa. Investigar tot això és la **vostra** responsabilitat.

Ryanair **no us** ha proporcionat cap recomanació o consell sobre si aquest producte compleix amb les **vostres** necessitats.

## **RESUM DE LA PÒLISSA**

Aquest resum de la pòlissa no conté tota la informació i les condicions de l'assegurança - es troben en els termes de la pòlissa.

### **Apartat A - Assistència de viatge**

- Assistència en la pèrdua de documents, referències legals i retransmissió de missatges.

### **Apartat B - Cancel·lació**

- Cancel·lació inevitable o necessària del viatge a causa de defunció; lesions corporals o malaltia; quarantena obligatòria o judici; acomiadament; crida urgent a les forces armades o als serveis d'emergència; demanda de la policia a tornar o romandre a casa a causa de danys greus a la vostra llar produïts per foc, aeronaus, explosions, tempestes, inundacions, esfondraments, persones malintencionades o robatori. La quantitat màxima que pagarem per aquest apartat és de 500 €

### **Apartat C - Equipatge i passaport**

- Pèrdua, robatori o danys accidentals de l'equipatge fins a 1.500 €. Fins a 150 € per a cada objecte i 250 € per a tots els objectes de valor en total. Si us plau, llegiu l'apartat "Definicions" dels termes de la pòlissa.
- Fins a 400 € per a despeses addicionals raonables de viatge i allotjament efectuades per l'obtenció del passaport o del visat de substitució a l'estranger. Si us plau, llegiu els termes de la pòlissa per a obtenir tota la informació de les cobertures disponibles.

## **EXCLUSIONS O LIMITACIONS IMPORTANTS**

### **Exclusions generals:**

- Risc de guerra, revoltes civils, terrorisme (excepte el que s'estableix a l'apartat F - Despeses mèdiques d'emergència i altres despeses, i a l'apartat G - Cobertura hospitalària, a no ser que estigui causat per un atac nuclear, químic o biològic), explosions sòniques, contaminació radioactiva.
- Hi ha una sèrie d'activitats i esports d'hivern que estan exclosos. Si us plau, llegiu l'apartat Exclusions generals, la definició Esports d'hivern i l'apartat Esports i altres activitats dels termes de la pòlissa.
- Lesió autoinflingida de forma intencionada; abús de dissolvents, drogues o alcohol.
- Accions il·legals o les actuacions judicials posteriors que es generin en contra vostra.
- Viatjar a un país o àrea o esdeveniment concert als quals el Departament d'Afers Exteriors o la Organització Mundial de la Salut hagin desaconsellat.

### **Exclusions de l'apartat B - Despeses de cancel·lació:**

- Acomiadament causat per mala conducta, renúncia, acomiadament voluntari o si la notificació d'aquest acomiadament va tenir lloc abans de la sol·licitud d'aquesta pòlissa.
- Qualsevol circumstància coneguda abans de reservar el viatge, la qual podria esdevenir raonablement l'objecte d'una reclamació.

### **Exclusions de l'apartat C - Equipatge i passaport:**

- Objectes de valor que s'hagin deixat desatesos en qualsevol moment, a no ser que es trobessin en una caixa de seguretat.
- Equipatge guardat en un vehicle de motor entre les 9 del vespre i les 8 del matí o entre les 8 del matí i les 9 del vespre, a no ser que es trobi en una àrea segura i hi hagi proves d'obertura violenta i forçada. Si us plau, llegiu l'apartat Exclusions especials aplicables als efectes personals per a la descripció d'àrea segura.
- Les lents de contacte, els audíofons, els accessoris dentals o mèdics i altres objectes estan exclosos. Si us plau, llegiu els termes de la pòlissa per a obtenir una llista completa.
- El vostre passaport que s'hagi deixat desatès en qualsevol moment, a no ser que es trobi en una caixa de seguretat.
- Pèrdua o robatori de xecs de viatge quan no hàgiu complert amb les condicions de l'emissor.

## **TERMES DE LA PÒLISSA D'ASSEGURANÇA DE VIATGE DE RYANAIR - COBERTURA ECONÒMICA**

### **AVÍS IMPORTANT**

1. **Les malalties preexistents** no estan cobertes.
2. Heu de reclamar les despeses mèdiques a l'estranger a la vostra asseguradora mèdica primer, fins al límit que admeti la pòlissa.
3. Si us plau, no **interrompeu** un **viatge** de manera anticipada sense posar-vos en contacte abans amb **ONE ASSIST ASSISTANCE** - vegeu la pàgina 7.

### **ÍNDEX**

TAULA DE COBERTURES .....	1
REQUERIMENTS I NECESSITATS .....	2
RESUM DE LA PÒLISSA .....	2
EXCLUSIONS O LIMITACIONS IMPORTANTS .....	2
AVÍS IMPORTANT .....	2
INTRODUCCIÓ .....	3
DEFINICIONS .....	3
CONDICIONS GENERALS .....	4
CONDICIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS.....	5
CONDICIONS DE RECLAMACIÓ .....	5
EXCLUSIONS GENERALS .....	5
EXCLUSIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS.....	6
PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ .....	6
ASSEGURANÇA .....	7
APARTAT A - ASSISTÈNCIA DE VIATGE .....	7
APARTAT B - DESPESES DE CANCEL·LACIÓ .....	7
APARTAT C - EQUIPATGE I PASSAPORT .....	7
PROVES NECESSÀRIES PER LES RECLAMACIONS .....	8

### **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA DE VIATGE:**

SI US PLAU, TRUQUEU A **ONE ASSIST ASSISTANCE** AL

**+44 0 199 244 4337**

### **NOTIFICACIÓ DE RECLAMACIONS**

SI US PLAU, envieu un correu electrònic a  
claims@europeaninsuranceservices.com

Si us plau, indiqueu el vostre nom, el número de pòlissa (PNR) i el motiu de la reclamació.

## INTRODUCCIÓ

Gràcies per contractar una assegurança de viatge amb Ryanair. Aquesta és la **vostra** pòlissa d'assegurança de viatge. Aquesta pòlissa conté la informació sobre les cobertures, les condicions i les exclusions aplicables a cada **persona assegurada** i estableix les bases sobre les quals s'atendran les reclamacions. La pòlissa esdevé vàlida mitjançant l'emissió d'un **Certificat d'assegurança**, que acredita la contractació de l'assegurança. En cas que alguna informació del **Certificat d'assegurança** sigui incorrecta o que les vostres necessitats canviïn, poseu-vos en contacte amb **European Insurance Services** el més aviat possible.

Un cop pagada la prima corresponent, estareu assegurats en cas de possibles **dany corporals**, defunció, **malaltia o condició mèdica**, pèrdua, robatori, danys o altres esdeveniments que es produeixin dins el **període de validesa de l'assegurança** de conformitat amb els apartats operatius de la pòlissa a què es fa esment en el **vostre Certificat d'assegurança**. Totes les prestacions i límits s'entenen per **persona assegurada**, apartat aplicable i **viatge** a menys que s'indiqui una altra cosa explícitament.

### PAÍS DE RESIDÈNCIA

Aquesta pòlissa només és vàlida si l'**assegurat** és resident permanent d'un dels països de la Unió Europea en el moment actual i ho ha estat durant els 6 últims mesos de la data d'emissió de la pòlissa.

### FRANQUÍCIES DE LA PÒLISSA

A la majoria d'apartats de la pòlissa, les reclamacions se sotmeten a una franquícia. Això significa que l'**assegurat** s'haurà de fer càrrec dels primers 75 € (500 € for responsabilitat personal i 15 € for cancel·lació) de cada reclamació en cas d'incident per cada **persona assegurada**.

### CANCEL·LACIÓ DE LA PÒLISSA

Si us plau, avalueu la pòlissa i el **Certificat d'assegurança** i retorneu-los en un termini màxim de 14 dies des de la data d'emissió si no satisfà les vostres necessitats. Sempre que no hàgiu fet el viatge, no hàgiu fet cap reclamació ni tingueu previst fer-ne cap i no s'hagi produït cap incident que pugui donar lloc a una reclamació, retornarem l'import de la prima íntegrament si abans de la data d'inici del viatge hem rebut la pòlissa i el Certificat d'assegurança.

Si voleu cancel·lar la pòlissa dins els 14 dies següents a la compra (període de reflexió) i encara no heu iniciat el viatge, podeu seguir els passos següents:

1. Si heu comprat la pòlissa en el moment inicial de fer la reserva del vol, envieu la vostra sol·licitud de devolució a través d'un correu electrònic a [insurancerefunds@Ryanair.com](mailto:insurancerefunds@Ryanair.com)
2. Si heu adquirit la pòlissa **per separat**, adreceu la vostra sol·licitud de devolució a [refunds@europeaninsuranceservices.eu](mailto:refunds@europeaninsuranceservices.eu).
3. El **vostre** correu electrònic/sol·licitud ha d'incloure **NECESSÀRIAMENT** la informació següent:
  1. Noms i número de pòlissa dels passatgers que desitgin cancel·lar la seva assegurança de viatge.
  2. Adreça de contacte completa de la reserva Sempre que es compleixin els criteris, la vostra petició de devolució es processarà a la forma original de pagament dins els 7 dies laborables següents a la recepció del vostre correu electrònic.

### TIPUS D'ASSEGURANÇA I COBERTURA

Assegurança de viatge per a **viatges** individual. Si us plau, vegeu el vostre **Certificat d'assegurança** per a més informació sobre la cobertura que heu seleccionat. La pòlissa té cobertura en els **viatges** destins dels **límits territorials**.

### LLEI APLICABLE A LA PÒLISSA

Aquesta pòlissa es regeix per les lleis del vostre país de residència, a menys que s'hagi acordat una altra cosa explícitament.

### INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES

Si aquesta sol·licitud inclou dades personals, heu de acceptar en puguem fer el següent ús:

- a) Revelar la informació personal i sobre la cobertura de la pòlissa, inclosa la informació relativa al **vostre** estat de salut, a empreses

del grup SOLID, als nostres socis, i a proveïdors i agents de serveis per tal d'administrar i gestionar la **vostra** cobertura d'assegurança, processar i cobrar els pagaments corresponents, per a la prevenció de frau i per gestionar els productes d'assegurança que hàgiu adquirit;

b) emprendre totes les accions anteriors dins la Unió Europea. Hem pres mesures adequades per garantir el nivell de protecció de la **vostra** informació a la Unió Europea; i

c) supervisar i/o gravar les **vostres** trucades telefòniques en relació a la cobertura per assegurar un nivell de servei constant i un bon funcionament.

Utilitzem una tecnologia avançada i unes pràctiques ben definides per ajudar a garantir que la **vostra** informació es processa ràpidament, de manera acurada i totalment de conformitat amb la legislació vigent sobre protecció de dades.

Si voleu saber quina informació sobre **vosaltres** reté SOLID INSURANCE, si us plau, adreceu-vos a:

#### ASSEGURADORA

SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suècia. Corp ID No 516401-8482 SOLID insurance és una companyia d'asseguracions amb base a Suècia i regulada per l'Autoritat de Serveis Financers de Suècia (FSA) (Número de referència: 401229

## DEFINICIONS

Qualsevol terme o expressió la definició del qual s'indiqui a la pòlissa conservarà el mateix significat en tot el document. Per facilitar-ne la lectura, els termes definits a continuació estan ressaltats amb negreta.

### Equipatge

- equipatge, roba, efectes personals, **objectes de valor** i altres articles que pertanyen a l'**assegurat** i que es duen posats, s'utilitzen o es transporten durant el **viatge**.

### Dany corporal

- qualsevol dany físic que es pugui apreciar i que sigui resultat d'un esdeveniment fortuït i inesperat concret. Rebrà la consideració de **dany corporal** qualsevol dany o lesió a conseqüència d'una exposició inevitable als elements de la natura.

### Soci

- qualsevol persona l'absència de la qual de l'empresa durant un o més dies complets al mateix temps que l'**assegurat** impedeix el funcionament correcte del negoci.

### Equipament de negocis

- qualsevol article que l'**assegurat** faci servir per al desenvolupament de la seva activitat comercial, inclòs el material d'oficina, i que es pugui dur a sobre, com ara ordinadors personals, telèfons i calculadores.

### Viatge de negocis

- un **viatge** emprès total o parcialment per motius professionals, exclosa la **feina manual**.

### Familiar proper

- mare, pare, germana, germà, muller, marit, filla, fill, àvia, avi, néta, nét, sogra, sogre, nora, gendre, cunyada, cunyat, madrastra, padrastre, fillastra, fillastre, germanastra, germanastre, filla o fill adoptiu o d'acollida, tutora o tutor legal, menor tutelat, parella, promesa, promès o parella de fet (incloses les parelles del mateix sexe, els matrimonis de dret consuetudinari i les parelles que hagin conviscut durant un mínim de 6 mesos).

### País de residència

- el país on residiu legalment

### ONE ASSIST Assistance

- subministrador d'assistència mèdica

### European Insurance Services

- Controlador de reclamacions i administrador del programa.

### Casa

- el vostre lloc de residència habitual dins el **país de residència**.

### **Certificat d'assegurança**

- aquest document s'emet un cop contractada la pòlissa i esdevé efectiu un cop rebuda la prima corresponent; inclou la informació facilitada per l'assegurat. El document mostra qui està assegurat, el nivell de cobertura que heu seleccionat, el període de validesa, els límits del territori i la prima corresponent.

### **Feina manual**

- feina de bar i restaurant, cambrer/a, xalet, servent/a, au pair i cangur i la feina manual lleugera realitzada esporàdicament a nivell de terra, inclosa la feina en comerços i la recollida de fruita, però que no impliqui l'ús de maquinària.

### **Condició mèdica, malaltia**

- qualsevol malaltia, lesió o dany.

### **Metge**

- Qualsevol membre registrat i practicant de la professió mèdica que no tingui cap relació amb l'assegurat o amb cap acompanyant de viatge.

### **Parell o conjunt**

- un nombre d'elements d'**equipatge** que puguin considerar-se similars, complementaris o que es facin servir de manera conjunta.

### **Període de l'assegurança**

- el termini del viatge i la finalització en el moment de la compleció, que en cap cas no pot superar els 28 dies. De conformitat amb l'apartat B - Cancel·lació, la cobertura entrarà en vigor a partir del moment en què es faci efectiva la prima o es reservi el **viatge** (l'acció més posterior) i vencerà quan s'iniciï el **viatge**.

Per a tots els apartats de la pòlissa, llevat de l'apartat B - Cancel·lació, l'assegurança comença quan sortiu de **casa**, de l'hotel o del lloc de treball al **país de residència** (l'acció posterior) per iniciar el **viatge** i s'acaba quan torneu a **casa**, l'hotel o el lloc de treball del **país de residència** (el que es produeixi abans) al final del **viatge** com s'indica en la confirmació de la reserva.

En el cas dels viatges només d'anada, però, la cobertura està limitada a 7 dies.

Els **viatges** que ja s'haguessin iniciat abans de contactar la pòlissa d'assegurança en quedaran exclosos.

El **període d'assegurança** es prolongarà automàticament per incloure qualsevol període de retard en cas que el retorn al **país de residència** s'hagi endarrerit de forma inevitable a causa d'un esdeveniment contemplat en aquesta pòlissa.

### **Efectes personals**

- **equipatge, equipament d'esquí, equipament de golf i equipament professional.**

### **Condició mèdica preexistent**

- qualsevol malaltia física o mental que existeixi amb anterioritat al **viatge** i/o que causi dolor o malestar físic o redueixi la mobilitat normal significativament, com ara:

1. qualsevol condició mèdica amb motiu de la qual estiguen en llista d'espera o tingueu coneixement de la necessitat de sotmetre-us a una intervenció quirúrgica, a un tractament hospitalari o a una observació en un hospital, clínica o residència hospitalària;
2. qualsevol condició mèdica per raó de la qual en els 2 anys anteriors a la data de contractació o emissió de la pòlissa (la que sigui posterior) hàgiu necessitat medicació amb prescripció mèdica o visites mèdiques de forma regular;
3. qualsevol condició mèdica que hagi d'adreçar-se a un especialista o que hagi requerit un ingrés hospitalari durant el període d'un any anterior al **viatge**;
4. qualsevol afecció psicològica, inclosa la por a volar o altres pors relacionades amb viatjar;
5. qualsevol condició mèdica que no se us hagi diagnosticat;
6. qualsevol afecció per la qual un **metge** us hagi donat un pronòstic terminal;
7. qualsevol circumstància de què en tingueu coneixement o que creieu que pugui originar una reclamació en virtut d'aquesta pòlissa.

### **Transport públic**

- qualsevol tipus d'aeronau, vaixell, tren o autobús amb llicència pública i on tingueu previst viatjar.

### **Esports i activitats d'oci**

- qualsevol de les activitats indicades a la pàgina 7 està coberta quan la participació de l'**assegurat** en aquestes activitats no sigui l'única raó o la raó principal del **viatge**.

### **Límits territorials**

- la pòlissa cobreix els viatges als països enumerats a continuació: Albània, Andorra, Àustria, Guernsey, Jersey, Bielorrússia, Bèlgica, Bòsnia i Hercegovina, Bulgària, Illes del Canal, Croàcia, Xipre, República Txeca, Dinamarca, Egipte, Estònia, Finlàndia, França, Geòrgia, Alemanya, Grècia, Hongria, Islàndia, República d'Irlanda, Itàlia, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Macedònia, Malta, Moldàvia, Mònaco, Marroc, Països Baixos, Noruega, Polònia, Portugal, Romania, Rússia a la part occidental dels Urals, San Marino, Sèrbia i Montenegro, Eslovàquia, Eslovènia, Espanya, Suècia, Suïssa, Turquia, Ucraïna, Regne Unit (Anglaterra, Escòcia, Gal·les, Irlanda del Nord i l'Illa de Man) i Ciutat del Vaticà.

### **Terrorisme**

Qualsevol acte, com ara l'ús de la força o la violència i/o l'amenaça que se'n derivi, comès per part d'una persona o grup de persones, ja sigui actuant sols o de part de o en relació amb qualsevol organització o govern per motius polítics, religiosos, ideològics o d'altra mena, inclosa la intenció d'influir en un govern i/o intimidar el públic en general o una part.

### **Viatge**

- qualsevol viatge per motiu de vacances, negocis o plaer que faci l'**assegurat** dins els **límits territorials** durant el **període de l'assegurança**.

Els **viatges** dins el **país de residència** només estan coberts si l'**assegurat** ha reservat prèviament un mínim de dues nits d'allotjament en un hotel, motel, campament de vacances, habitació de lloguer, casa de vacances o similar a canvi del pagament d'un import en concepte de lloguer. S'exclouen les cobertures mèdiques de l'apartat F - Despeses mèdiques i altres despeses i de l'apartat G - Cobertura hospitalària en el **país de residència**.

### **Desatès**

- Significa que us trobeu en un lloc o posició des d'on no podeu vigilar ni impedir qualsevol interferència no autoritzada dels vostres béns o vehicle.

### **Objectes de valor**

- articles de joieria, or, plata, articles fets amb metalls preciosos o pedres precioses o semiprecioses, rellotges, pells, articles de cuir, càmeres de fotos, càmeres de vídeo, ordinadors, aparells fotogràfics, d'àudio, vídeo, televisió i telecomunicacions (inclosos CD, DVD, cintes, pel·lícules, cassets, cartutxos i auriculars), jocs d'ordinador i aparells relacionats, telescopis, binocles, reproductors de DVD portàtils, ipods i reproductors d'MP3 i MP4.

### **Asseguradora, nosaltres, nostre, nostra, nos**

- SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suècia. Corp ID No 516401-8482 SOLID insurance és una companyia d'assegurances amb base a Suècia i regulada per l'Autoritat de Serveis Financers de Suècia (FSA) (Número de referència: 401229)

### **Assegurat/s, vos, us, vostre, vostra, vostres**

- qualsevol persona que hagi d'anar de **viatge** i el seu nom consti en el **Certificat d'assegurança**.

### **CONDICIONS GENERALS**

Aquestes condicions s'apliquen a la totalitat de la **vostre** pòlissa. És imprescindible que compliu les condicions següents per gaudir de totes les cobertures de la pòlissa. Si no les compliu, podrem rebutjar atendre la **vostre** reclamació o reduir la quantitat de qualsevol pagament que us correspongui en virtut d'aquesta.

## 1. DOBLE ASSEGURANÇA

Si en el moment de produir-se un incident que genera una reclamació en virtut d'aquesta pòlissa existeix una altra assegurança que cobreix la mateixa pèrdua, dany, despesa o responsabilitat, només us n'abonarem la part proporcional que ens correspongui.

No estan cobertes les reclamacions que us atorguin el dret a rebre una indemnització en virtut de qualsevol altra assegurança, incloses les quantitats que pugueu rebre de qualsevol altra font, excepte els imports que superin el límit que cobriria aquesta assegurança o altres imports recuperables d'altres fonts, si aquestes cobertures no s'han fet efectives.

## 2. PRECAUCIONS RAONABLES

Cal que prengueu i que feu que es prenguin totes les precaucions necessàries per evitar lesions, malalties, pèrdues, robatoris o danys i per protegir els **vostres** béns de qualsevol dany o pèrdua i per recuperar qualsevol bé perdut o robat.

## CONDICIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS

1. Cal que informeu de qualsevol pèrdua, robatori o intent de robatori d'**efectes personals** o **objectes de valor** en el termini de 24 hores posterior a l'esdeveniment i que n'obtingueu un informe escrit. No n'hi haurà prou amb un informe dels representants de les vostres vacances.
2. Per als articles danyats mentre sou de **viatge**, cal que obtingueu un informe oficial de l'autoritat local competent.
3. Si els vostres **efectes personals** són robats, es perden o resulten danyats mentre us trobeu sota la responsabilitat d'una empresa de transports, autoritat o hotel, cal que els informeu, per escrit, dels béns perduts, robats o danyats i que obtingueu un informe oficial de l'autoritat local competent. Si els **efectes personals** són robats, es perden o resulten danyats mentre us trobeu sota la responsabilitat d'una companyia aèria, cal que feu el següent:
  - a) Obtingueu un informe d'irregularitat de propietat de l'empresa de transports.
  - b) Informeu per escrit de la reclamació a la companyia aèria dins el termini que estableixin les seves condicions de transport (conserveu-ne una còpia).
  - c) Conserveu tots els bitllets i resguards de viatge per presentar-los en cas que s'hagi de presentar una reclamació en virtut del Programa de la pòlissa.
4. Cal que presenteu una factura original o una altra prova que demostrï el dret de propietat dels béns perduts, robats o danyats per tal de recolzar la **vostra** reclamació.
5. Cal que conserveu tots els béns danyats i, si us ho demanem, que ens els feu arribar a ports pagats. Si us paguem una reclamació pel valor total d'un bé i posteriorment el recupereu de qualsevol manera, el bé passarà a ser de la **nostra** propietat.
6. Cal que conserveu les factures dels articles perduts, robats o danyats, ja que us serviran per recolzar la **vostra** reclamació.

## CONDICIONS DE RECLAMACIÓ

Aquestes condicions s'apliquen a la totalitat de la **vostra** pòlissa. És imprescindible que compliu les condicions següents per gaudir de totes les cobertures de la pòlissa. Si no les compliu, podem rebutjar atendre la **vostra** reclamació o reduir la quantitat de qualsevol pagament que us correspongui en virtut d'aquesta.

### Què és el primer que heu de fer?

Us recomanem que comproveu la **vostra** cobertura. Si us plau, llegiu l'apartat corresponent de la pòlissa per saber què cobreix i què no, així com totes les condicions, limitacions i exclusions. El **vostre Certificat d'assegurança** indica quins apartats són d'aplicació.

En cas de pèrdua, robatori o dany, cal que feu el següent de manera immediata:

1. Truqueu a **ONE ASSIST ASSISTANCE** al **+44 0 199 244 4337** per informar d'urgències mèdiques o sol·licitar una repatriació.
2. Informeu la Policia local del país on s'hagi produït l'incident i obtingueu una còpia de la denúncia o de l'informe d'irregularitat de la propietat perduda.

3. Realitzeu totes les accions necessàries per recuperar els béns perduts o robats.
4. Preneu totes les mesures necessàries per evitar nous incidents.

### Com es fa una reclamació?

1. Envieu-nos un correu electrònic durant els 28 dies següents a l'incident a l'adreça electrònica [claims@europeaninsuranceservices.com](mailto:claims@europeaninsuranceservices.com) per obtenir un formulari de reclamació. Si us plau, indiqueu el vostre nom, el número de pòlissa (PNR) i el motiu de la reclamació.
2. Cal que presenteu, per compte **vostre**, tota la informació, proves, detalls d'assegurances de la llar, certificats mèdics i assistència que siguin necessaris.
3. Cal que presenteu totes les factures originals, rebuts, informes, etc. Al final d'aquest document trobareu una llista de les proves que us poden ajudar a recolzar la **vostra** reclamació.

### Què és el que no heu de fer?

1. Abandonar qualsevol bé objecte d'una reclamació que hàgim de gestionar **nosaltres**.
2. Desfer-vos d'articles danyats, ja que és possible que necessitem veure'ls.

Podem assumir qualsevol dret en benefici **nostre** en la defensa o resolució de qualsevol reclamació en nom **vostre** enfront de tercers. Podem prendre possessió dels béns assegurats i participar en qualsevol acció de rescat. També podem presentar reclamacions per recuperar qualsevol import d'un tercer en nom de qualsevol persona que reclami cobertura en virtut d'aquesta pòlissa.

Ens reservem el dret a sol·licitar-**vos** que us sotmeteu a una revisió mèdica independent per compte **vostre**. També podem sol·licitar, per compte **nostre**, una autòpsia.

Podem rebutjar el reembossament de totes les despeses per a les quals no presenteu factures o rebuts.

## FRAU

Està prohibit actuar de manera fraudulenta. Si vós, o qualsevol persona que actuï en nom vostre:

1. presenteu una reclamació en virtut de la pòlissa que sabeu que és falsa o que s'ha exagerat de manera fraudulenta en algun aspecte,
  2. feu una declaració per recolzar una reclamació i sabeu que és falsa,
  3. presenteu un document per recolzar una reclamació i sabeu que és fals o fraudulent,
  4. presenteu una reclamació per qualsevol pèrdua o danys causats intencionadament per **vós** o amb la vostra connivència,
- aleshores:
1. no pagarem la reclamació,
  2. no pagarem qualsevol altra reclamació que s'hagi presentat en virtut de la pòlissa,
  3. podrem declarar nul·la la pòlissa, a la **nostra** discreció,
  4. podrem exigir-**vos** que ens retorneu els imports abonats per qualsevol reclamació ja pagada en virtut de la pòlissa,
  5. podrem informar la policia d'aquestes circumstàncies,
  6. no realitzarem cap reembossament de la prima.

## EXCLUSIONS GENERALS

Aquestes exclusions s'apliquen a la totalitat de la **vostra** pòlissa.

No pagarem reclamacions derivades directament o indirectament de:

1. Guerres, invasions, actes d'enemics exteriors, hostilitats o operacions bèl·liques (es declari o no la guerra), guerres civils, revoltes, **terrorisme**, revolucions, insurreccions, revoltes civils que arribin al grau d'aixecament, cops d'estat militars o d'un altre tipus. No obstant això, aquesta exclusió no s'aplicarà a les pèrdues que descriuen l'apartat F - Despeses mèdiques d'urgència i altres despeses i l'apartat G - Cobertura hospitalària), tret que aquestes pèrdues siguin causades per un atac nuclear, químic o biològic o que el problema o alteració ja s'estigui produint quan s'inicia el **viatge**.

2. Radiació ionitzant o contaminació per radioactivitat procedent de qualsevol combustible o residu nuclear, de la combustió de combustible nuclear o de les propietats radioactives, tòxiques, explosives o perilloses de qualsevol instal·lació nuclear o component nuclear d'aquesta instal·lació.
  3. Pèrdua, destrucció o danys ocasionats directament per ones de pressió causades per aeronaus i altres aparells aeris que viatgen a velocitats sòniques o supersòniques.
  4. La **vostra** participació o pràctica d'algun esport o activitat, tret que s'inclouï dins la llista de **Esports i altres activitats** de la pàgina 6 i la **vostra** participació no sigui l'única o la principal raó del **vostre viatge**.
  5. La **vostra** participació o pràctica de: **feines manuals** que impliquin l'ús d'equipaments perillosos en relació amb una professió, negoci o indústria; el vol quan no sigui com a passatger amb bitllet en un avió de passatgers amb llicència; l'ús de vehicles motoritzats de dues o tres rodes, tret que disposeu d'un permís de conducció expedit al **vostre país de residència** que permeti l'ús d'aquests vehicles i sempre que porteu casc; l'entreteniment professional; esports professionals; les curses (que no siguin a peu); competicions automobilístiques i ral·lis; o qualsevol prova de velocitat o resistència.
  6. Lesions o malalties autoinflingides de forma intencionada, suïcidi o intent de suïcidi, malalties de transmissió sexual, abús de dissolvents, consum de drogues (diferents dels medicaments que es prenguin amb prescripció d'un **metge** i que no siguin per al tractament de l'addicció a les drogues) i l'exposició voluntària a riscos innecessaris (excepte quan sigui amb la intenció de salvar vides humanes).
  7. Les malalties que patiu i per les quals un **metge** us hagi desaconsellat viatjar o us ho hauria desaconsellat si li ho haguéssiu consultat.
  8. El fet que viatgeu sense respectar els requeriments de salut establerts per l'empresa de transports, els seus prestataris de serveis o altres proveïdors de **transport públic**.
  9. Quan viatgeu amb la intenció d'obtenir atenció o tractament mèdics (inclosa la investigació quirúrgica) fora del **vostre país de residència**.
  10. Quan no seguïu el tractament o no prengueu la medicació que estableixi un **metge**.
  11. Si cometeu algun delicte o hi ha algun procés penal en contra **vostra**.
  12. qualsevol altra pèrdua, dany o despesa addicional que es derivi de l'esdeveniment que reclameu, excepte quan estiguin coberts per aquesta assegurança. Exemples d'aquestes pèrdues, danys o despeses addicionals són el cost de substituir panys per pèrdua de claus, els costos derivats de la preparació d'una reclamació, la pèrdua d'ingressos resultant de **danys corporals** o d'una malaltia, la pèrdua d'ingressos o les despeses derivades de la interrupció del **vostre** negoci.
  13. Les obligacions derivades del fet de ser membre de les Forces Armades.
  14. La pèrdua d'usdefruit.
  15. Quan viatgeu a un país o àrea o esdeveniment concrets als quals l'Organització Mundial de la Salut hagi desaconsellat viatjar.
- iii. a les unitats d'emmagatzematge fixes tancades amb clau d'una caravana a remolc o d'una autocaravana,
  - iv. en un portaequipatge tancat amb clau i fixat a una baca que, alhora, estigui assegurada amb clau al sostre del vehicle;
    - quan hi hagi proves de l'ús de la força i violència per accedir al vehicle confirmades per un informe de la policia local del país on es produeixi l'incident.
4. La pèrdua o danys derivats del retard, la detenció o la confiscació per part de les duanes o altres funcionaris autoritzats.
  5. La pèrdua, el robatori o els danys soferts per entrades per a esdeveniments, targetes de telèfon, targetes de crèdit/dèbit.
  6. Els danys, la pèrdua o el robatori de pedres precioses, lents de contacte, audíofons, pròtesis dentals o d'un altre tipus, cosmètics, antiguitats, instruments musicals, escriptures, manuscrits, valors, mercaderies sensibles, bicicletes i danys en maletes (tret que la maleta quedi totalment inutilitzable com a resultat d'un únic dany).
  7. Pèrdua o danys a conseqüència d'esquerdes, ratllades, trencaments o danys en porcellana, vidre (quan no sigui el vidre de l'esfera dels rellotges, càmeres, binocles o telescopis), ceràmica o altres articles fràgils, excepte quan hagin estat causats per foc, robatori o accident de l'avió, vaixell, tren o vehicle que els transportava.
  8. Pèrdua o danys a conseqüència del trencament d'equipament esportiu o dels danys causats a la roba esportiva durant l'ús.
  9. Reclamacions que no estiguin recolzades per la factura original, prova de propietat o valoració d'assegurança (obtinguda abans de la pèrdua) dels articles perduts, sostrets o danyats.
  10. Els danys, la pèrdua o el robatori d'eines comercials, accessoris de motor i altres elements utilitzats en relació amb el **vostre** negoci, professió o ocupació.
  11. La pèrdua o els danys causats pel desgast natural, la depreciació, el deteriorament, les condicions atmosfèriques o climàtiques, arnes, insectes, qualsevol procés de neteja, reparació o restitució, fallades mecàniques o elèctriques o danys per líquids.
  12. La pèrdua o els danys causats per la depreciació del valor, les variacions dels tipus de canvi o els costos de ruptura resultants d'errors o omissions.
  13. Reclamacions sorgides de la pèrdua o el robatori produïts al **vostre** allotjament, excepte quan hi hagi proves d'entrada forçada confirmades per un informe policial expedit per la policia local del país on es produeixi l'incident.
  14. Reclamacions sorgides de danys causats per fuites de pols o líquids transportats entre els efectes personals o l'**equipatge**.
  15. Reclamacions sorgides de la pèrdua, el robatori o els danys en els **efectes personals** transportats com a mercaderies o amb coneixement d'embarcament.
  16. **Equipament de golf**
  17. **Equipament de negocis**
  18. **Equipament d'esquí**

### **EXCLUSIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS**

1. El pagament es realitzarà a partir del valor del bé en el moment de ser danyat, perdut o robat. S'aplicarà una deducció per desgast i la pèrdua de valor dels béns en funció de la seva antiguitat.
2. Els danys, la pèrdua o el robatori d'**objectes de valor** o del passaport per haver-los **desatès** en algun moment (també dins d'un vehicle o quan es trobin sota la custòdia de les empreses de transports), excepte si els heu dipositat a la caixa forta de l'hotel o una altra caixa de seguretat.
3. Els danys, la pèrdua o el robatori d'**efectes personals** dipositats a l'interior d'un vehicle **desatès**:
  - a) durant la nit entre les nou del vespre i les 8 del matí (hora local)
  - b) o en qualsevol moment entre les 8 del matí i les 9 del vespre (hora local), tret que es trobin
    - i. al quadre de comandament, al maleter o al portaequipatge d'un vehicle de motor tancat amb clau,
    - ii. al portaequipatge tancat amb clau d'un vehicle cupè equipat amb una tapa que tanqui el maleter, o d'un

### **PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ**

#### **FEU-VOS SENTIR**

El nostre compromís és oferir-vos un servei i una atenció al client excepcionals. Som conscients que les coses poden anar malament i que hi pot haver ocasions en què sentiu que no **us** hem ofert el servei que esperàveu. Quan això passi, volem que **ens** ho feu saber per intentar resoldre-ho.

#### **QUAN US POSEU EN CONTACTE AMB NOSALTRES**

Si us plau, indiqueu el **vostre** nom i número de telèfon. Indiqueu també el número de la **vostra** pòlissa i/o reclamació. Expliqueu de forma clara i concisa la raó de la **vostra** reclamació.

#### **PRIMER PAS: INICIAR LA VOSTRA RECLAMACIÓ**

Cal que us poseu en contacte amb European Insurance Services escrivint a [complaints@europeaninsuranceservices.eu](mailto:complaints@europeaninsuranceservices.eu). Esperem que la majoria de les reclamacions es resolguin de manera ràpida i satisfactòria amb aquesta trucada, però si no en quedeu satisfets, podeu fer un pas més:

## SEGONS PAS: POSEU-VOS EN CONTACTE AMB L'OFICINA CENTRAL D'ASSISTÈNCIA

Si la vostra reclamació és una de les poques que no es poden resoldre amb el primer pas, poseu-vos en contacte amb el Responsable d'atenció al client del **vostre** idioma, que s'encarregarà de realitzar una investigació en nom del Conseller Delegat: SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suècia. Corp ID No 516401-8482 SOLID insurance és una companyia d'assegurances amb base a Suècia i regulada per l'Autoritat de Serveis Financers de Suècia (FSA) (Número de referència: 401229) O també podeu enviar un missatge electrònic a: [info@solidab.com](mailto:info@solidab.com)

## ASSEGURANÇA APARTAT A - ASSISTÈNCIA DE VIATGE

### QUÈ COBREIX L'ASSEGURANÇA?

Durant el viatge **ens** comprometem a:

1. Ajudar-vos a trobar un advocat i/o intèrpret i/o avançar-vos els honoraris de l'advocat o l'intèrpret si heu estat arrestats o amenaçats d'arrest mentre viatgeu, o si heu de presentar-vos davant d'una autoritat pública.
2. Fer arribar missatges als **vostres** familiars propers, socis o amics dins del **país de residència**.
3. Ajudar-vos a trobar l'equipatge extraviat i a informar-vos de l'estat actual de l'equipatge en tot moment.

### QUÈ NO COBREIX L'ASSEGURANÇA?

1. Qualsevol import que s'hagi d'abonar per anticipat o les despeses d'entrega, a menys que s'indiqui una altra cosa específicament.
2. Qualsevol cosa que s'indiqui en les CONDICIONS GENERALS de la pàgina 4.
3. Qualsevol cosa que s'indiqui en les EXCLUSIONS GENERALS de la pàgina 5.

## APARTAT B - DESPESES DE CANCEL·LACIÓ

### QUÈ COBREIX L'ASSEGURANÇA?

Us abonarem, fins als imports que indica la taula de cobertures de la pòlissa, les despeses irrecuperables de viatges i allotjaments que no hàgiu gaudit, així com altres despeses pagades prèviament que hàgiu abonat o contractat, juntament amb qualsevol altra despesa de viatge addicional i raonable, si: la cancel·lació del viatge és necessària i inevitable com a resultat d'algun dels següents esdeveniments:

1. En cas de defunció, **dany corporals** o malaltia greu:
  - a) **vostres**
  - b) de qualsevol persona amb qui viatgeu o heu previst viatjar
  - c) de qualsevol persona amb qui visqueu temporalment
  - d) d'un **parent proper vostre**
2. L'assegurat o una persona amb qui viatgi o tingui previst de fer-ho ha passar un període de quarantena obligatori, ha de fer de jurat popular o si ha estat cridat a actuar com a testimoni en un judici.
3. L'assegurat o una persona amb qui viatgi o tingui previst de fer-ho és acomiadat de la feina i, de conformitat amb la legislació vigent del **país de residència**, té dret a rebre una compensació, si en el moment de la reserva del viatge no hi havia cap motiu per esperar aquest acomiadament.
4. Es retira el permís a un membre de les Forces Armades, la Policia, els serveis d'infermeria o ambulàncies o els empleats d'un departament del Govern, sempre que la cancel·lació o la interrupció del viatge no es poguessin preveure en el moment de rebre el permís o de reservar el **viatge** (el que sigui posterior).
5. La Policia **us** reclama, dins dels 7 dies anteriors a la sortida del vol, que romanguen a **casa** perquè s'hi hagin produït danys importants a causa d'un incendi, explosió d'una aeronau, tempesta, inundació, ensorrament, robatori o presència de persones amb intencions sospitoses.

### CONDICIONS ESPECIALS

1. Si endarreriu o ometeu la notificació d'aquesta situació al vostre agent de viatges, operador turístic o proveïdor de transport/allotjament, en el moment en què sigui necessari

cancel·lar el viatge, la nostra responsabilitat es limitarà a les despeses de cancel·lació que s'haurien aplicat si no s'hagués produït l'endarreriment o l'omissió.

2. Si cancel·leu el **viatge** a causa de **dany corporals** o malaltia, cal que presenteu un certificat mèdic del **metge** que atengui la persona lesionada/malalta on es manifesti que és necessari i raonable evitar el viatge.
3. .
4. Qualsevol cosa que s'indiqui en les CONDICIONS GENERALS de la pàgina 4.

### QUÈ NO COBREIX L'ASSEGURANÇA?

1. **Les malalties preexistents vostres** i de qualsevol de les persones que descriu l'apartat QUÈ COBREIX L'ASSEGURANÇA?.
2. La franquícia indicada al Programa de la pòlissa s'aplica a cadascuna de les reclamacions per incident i per **assegurat**.
3. El cost de les taxes aeroportuàries recuperables.
4. Qualsevol reclamació derivada directament o indirectament de:
  - a) Reducció de plantilla causada per o derivada d'una mala conducta que condueixi a l'acomiadament, de la dimissió o baixa voluntària, o quan s'hagués enviat una notificació d'aquesta reducció abans de la data d'entrada en vigor d'aquestes cobertures o del moment de reservar qualsevol **viatge** (el que es produeixi primer).
  - b) Circumstàncies que coneguésiu abans de la data d'entrada en vigor d'aquestes cobertures o del moment de reservar qualsevol **viatge** (el que es produeixi primer) que fos previsible que desembroquessin en la cancel·lació del **viatge**.
5. Bitllets pagats mitjançant programes de milles d'alguna companyia aèria, com ara les *Air Miles*, o un programa de punts de qualsevol targeta.
6. Despeses d'allotjament pagades mitjançant algun programa de punts, de temps compartit o similar.
7. Un embaràs normal, sense **dany corporals**, malalties ni complicacions. Aquest apartat s'ha concebut per oferir cobertura per a esdeveniments imprevistos, accidents i malalties, i un part normal no es considera un esdeveniment imprevist.
8. La falta d'un passaport, visat o altra documentació vàlida que necessiteu per viatjar.
9. Qualsevol cosa que s'indiqui en les EXCLUSIONS GENERALS de la pàgina 5.

## APARTAT C - EQUIPATGE I PASSAPORT

### QUÈ COBREIX L'ASSEGURANÇA? EQUIPATGE

Us abonarem fins a l'import màxim que indica la taula de cobertures de la pòlissa en concepte de pèrdua accidental, robatori o danys en el vostre **equipatge**. L'import que se us abonarà serà el que resulti de restar al valor de l'equipatge segons els preus actuals la quantitat en què s'estimi la depreciació per l'ús (o, si ho preferiu, podem reemplaçar, restituir o reparar l'**equipatge** perdut o danyat). L'import màxim que **us** abonarem per article o **parell o conjunt** d'articles és l'equivalent al límit per objecte que indica la taula de cobertures. L'import màxim que **us** abonarem per tots els valors en total és l'equivalent al límit aplicable als **objectes de valor** que indica la taula de cobertures de la pòlissa.

### PASSAPORT

Us abonarem fins a l'import màxim que indica la taula de cobertures de la pòlissa per qualsevol altra despesa addicional relacionada amb el viatge i l'allotjament que sigui raonable i que hàgiu efectuat necessàriament fora del **país de residència** per substituir un passaport perdut o robat fora del **país de residència**.

### CONDICIONS ESPECIALS

1. Cal que guardeu tots els comprovants.
2. Qualsevol cosa que indiquin les CONDICIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS de la pàgina 5.
3. Qualsevol cosa que s'indiqui en les CONDICIONS GENERALS de la pàgina 4.

## QUÈ NO COBREIX L'ASSEGURANÇA?

1. Qualsevol cosa que indiquin les **EXCLUSIONS ESPECIALS APLICABLES ALS EFECTES PERSONALS** de la pàgina 6.

2. Qualsevol cosa que s'indiqui en les **EXCLUSIONS GENERALS** de la pàgina 5.

## **PROVES NECESSÀRIES PER LES RECLAMACIONS**

En cas que feu una reclamació, **us** demanarem tots els detalls del viatge: els bitllets de vol, el rebut de la reserva i l'itinerari. Cal que aporteu les proves que s'indiquen a continuació, si s'escau, i qualsevol altra informació rellevant que **us** puguem demanar.

<b>Apartat B - Despeses de cancel·lació</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Certificat mèdic del <b>metge</b> que us hagi atès on s'expliqui la necessitat de cancel·lar el <b>viatge</b>.</li><li>2. En cas que la causa de la cancel·lació del <b>viatge</b> sigui una defunció, el certificat de defunció original.</li><li>3. La confirmació de la reserva i un abonament de l'agència de viatges, l'operador turístic o el proveïdor de transport/allotjament que hàgiu contractat.</li><li>4. Els bitllets de viatge que no hàgiu fet servir.</li><li>5. Els rebuts o factures dels costos, les despeses o els càrrecs que tingueu intenció de reclamar.</li><li>6. .</li><li>7. En cas que hàgiu estat sotmesos a un període de quarantena obligatori, un escrit de l'autoritat competent o el <b>metge</b> que us hagi tractat.</li><li>8. En cas que hàgiu hagut d'actuar com a jurat popular o testimoni, la citació del jutjat.</li><li>9. La carta d'acomiadament, per a les reclamacions relacionades amb l'acomiadament.</li><li>10. Un escrit de l'agent competent que confirmi la cancel·lació d'un permís que s'havia concedit o la crida al servei militar per raons operatives.</li><li>11. En cas que es produeixin danys greus a <b>casa vostra</b>, un informe de la policia o l'autoritat competent.</li><li>12. El programa de la pòlissa d'assegurança mèdica privada.</li></ol>
<b>Apartat C - Equipatge i passaport</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Un informe policial de la comissaria local del país on ha tingut lloc la pèrdua, el robatori o l'intent de robatori.</li><li>2. Un formulari d'irregularitat en l'equipatge (Property Irregularity Report) o un escrit de la companyia que gestiona l'equipatge en cas de pèrdua, robatori o danys ocorreguts mentre l'equipatge era sota la seva responsabilitat, així com el justificant de qualsevol pagament efectuat.</li><li>3. Un escrit del representant de l'operador turístic, l'hotel o el proveïdor de l'allotjament, si s'escau.</li><li>4. Els rebuts de qualsevol objecte perdut, robat o danyat.</li><li>5. Un escrit de la companyia aèria on s'indiqui la data i l'hora en què se us ha retornat l'<b>equipatge</b> i el justificant de qualsevol pagament efectuat.</li><li>6. Els bitllets de vol i les etiquetes de l'equipatge utilitzats.</li><li>7. L'informe d'un proveïdor que confirmi que el cost de reparació de l'objecte o objectes danyats excedeix el cost de substitució.</li><li>8. Els rebuts o factures de les despeses de transport i allotjament que tingueu intenció de reclamar.</li><li>9. El programa de la pòlissa d'assegurança de la llar.</li></ol>