

ASISTENCIA EN VIAJE – MUTUAL SERVICIO

Última modificación 01/08/2012

Garantías de Asistencia en Viaje “Mutual Servicio” contratadas con RACC SEGUROS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA EN VIAJE

Disposiciones previas

Personas aseguradas. La persona física, residente en España, asegurada en MUTUAL MEDICA, M.P.S. así como sus empleados.

Ámbito del seguro y duración. El seguro tiene validez en el mundo entero y en España a partir de 25 km de la residencia habitual del Asegurado. Su duración va ligada a la pertenencia a MUTUAL MEDICA, M.P.S.

Validez. Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el Asegurado debe tener su domicilio en España y residir habitualmente en él, y su tiempo de permanencia fuera de dicha residencia habitual, no exceder de los 90 días por viaje o desplazamiento.

GARANTIAS CUBIERTAS

Estas garantías son válidas en todos los países del mundo y, en España, a partir de 25 km del domicilio habitual del asegurado, excepto las garantías 5. 2º párrafo, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16 y 17.

1. Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos

En caso de sufrir el Asegurado una enfermedad o un accidente, el Asegurador se hará cargo de:

- Los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atiende al Asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro

hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.

c) Los gastos de traslado del herido o enfermo utilizando el medio de transporte más adecuado hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual. Si el Asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, el Asegurador se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

El medio de transporte utilizado en Europa y países ribereños del Mediterráneo, cuando la urgencia y la gravedad del caso lo requiera, será el avión sanitario especial. En otro caso, o en el resto del mundo, se efectuará por avión de línea regular o por los medios más rápidos y adecuados, según las circunstancias.

2. Transporte o repatriación de los asegurados

Cuando uno de los asegurados se le haya trasladado o repatriado por enfermedad o accidente aplicando la garantía 1. Anterior y esta circunstancia impida al resto de los familiares asegurados el regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, el Asegurador se hará cargo de los gastos correspondientes a:

- El transporte de los restantes asegurados hasta el lugar de su residencia habitual o hasta el lugar donde el asegurado, esté hospitalizado trasladado o repatriado.
- La puesta a disposición de una persona para que viaje y acompañe al resto de asegurados de los que se trata en el punto a) anterior, cuando éstos sean hijos menores de 15 años del Asegurado trasladado o repatriado y no cuenten con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje de regreso.

3. Regreso anticipado del Asegurado a causa de fallecimiento de un familiar

Si en el transcurso de un viaje falleciera en España el cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, hermano

o hermana del Asegurado y en caso de que el medio utilizado para viajar o el billete contratado de regreso no le permitiera anticipar el mismo, el Asegurador se hará cargo de los gastos de su transporte hasta el lugar de inhumación en España del familiar y, en su caso, de los de un billete de regreso al lugar donde se encontraba al producirse el evento, si por motivos profesionales o personales precisara proseguir su viaje.

4. Regreso anticipado del Asegurado a causa de incendio o siniestro en su domicilio

Si durante el transcurso de un viaje, estando el asegurado fuera de su domicilio habitual se produjera en éste un siniestro de tal gravedad que lo convirtiera en inhabitable, el Asegurador pondrá a disposición del Asegurado un billete de tren o de avión para regresar a su domicilio. También en el caso de que el Asegurado precisara regresar al punto de partida, el Asegurador pondrá a su disposición un billete de las mismas características (avión o tren) para tal efecto.

5. Billeto de ida y vuelta para un familiar y gastos de hotel

Cuando el Asegurado se encuentre hospitalizado a más de 25 km de su residencia habitual y su internamiento se prevea de duración superior a los 5 días, el Asegurador pondrá a disposición de un familiar un billete de ida y vuelta a fin de acudir a su lado.

Si dicha hospitalización es en el extranjero, el Asegurador se hará cargo de los gastos de estancia del familiar en un hotel, contra los justificantes oportunos, hasta 120€ por día y con un máximo de 1.200€.

6. Consulta o asesoramiento médico a distancia

Si el Asegurado precisara de una información de carácter médico que no le fuera posible obtener localmente, podrá recurrir telefónicamente al Asegurador, que a través de su servicio médicos le facilitará la información de

carácter orientativo que precise. Dada la imposibilidad de establecer un diagnóstico por teléfono, la información debe ser considerada como una mera sugerencia.

7. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización

Si a consecuencia de una enfermedad o de un accidente el Asegurado necesita asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria, el Asegurador se hará cargo de:

- a) Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
- b) Los gastos farmacéuticos prescritos por un médico.
- c) Los gastos de hospitalización.

La cantidad máxima cubierta por asegurado, por el conjunto de los citados gastos que se produzcan es de **18.000€ en el extranjero y de 1.200€ en España.**

8. Gastos odontológicos de urgencia en el extranjero

Si a consecuencia de la aparición de problemas odontológicos agudos como infecciones, dolores o traumas que requieren un tratamiento de urgencia, el Asegurador se hará cargo de los gastos inherentes al citado tratamiento hasta un máximo de 240€.

9. Gastos de prolongación de estancia en un hotel en el extranjero

Cuando sea de aplicación la garantía anterior de pago de gastos médicos, el Asegurador se hará cargo de los gastos de prolongación de estancia del Asegurado en un hotel, después de la hospitalización y bajo prescripción médica, hasta un importe de 120€ por día y con un máximo de 1.200€.

10. Envío de medicamentos al extranjero

El Asegurador se encargará del envío de los medicamentos necesarios para la curación del Asegurado, prescritos por un facultativo, y que no puedan encontrarse en el lugar donde éste se encuentre.

11. Transporte o repatriación de fallecidos y de los asegurados acompañantes

El Asegurador se hará cargo de todas las formalidades a efectuar en el lugar del fallecimiento del Asegurado, así como de su transporte o repatriación hasta el lugar de su inhumación en España.

En el caso de que los familiares asegurados que le acompañaran en el momento de la defunción no pudieran

regresar por los medios inicialmente previstos o por no permitírsele su billete de regreso contratado, el Asegurador se hará cargo del transporte de los mismos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

Si los familiares fueran los hijos menores de 15 años del Asegurado fallecido y no contaran con un familiar o persona de confianza para acompañarles en el viaje, el Asegurador pondrá a su disposición una persona para que viaje con ellos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

12. Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales

En caso de robo, pérdida o extravío de equipajes y efectos personales, el Asegurador prestará asesoramiento al Asegurado para la denuncia de los hechos. Tanto en este caso como en el de pérdida o extravío de dichas pertenencias si éstas fueran recuperadas, el Asegurador se encargará de su expedición hasta el lugar donde se encuentre el asegurado de viaje o hasta su domicilio.

13. Pérdida o daños del equipaje

En caso de pérdida o daños en el equipaje o en otros efectos personales, siempre y cuando se viaje con una compañía de transportes, el Asegurador se hará cargo de hasta un máximo de 600€.

EXCLUSIONES

1. El Asegurador no reembolsará ninguna cantidad:

a). Si la persona Asegurada no informa a los responsables de la línea aérea de la pérdida del equipaje en el punto de destino y obtiene un informe de anomalías de pertenencias, o no toma las medidas adecuadas para proteger o recuperar el equipaje objeto de retraso o pérdida.

2. En el caso de Pérdida o Daños del equipaje, la Compañía no indemnizará en relación con dinero en efectivo, valores, cheques de viaje, sellos de correo o sellos de colección.

3. Se excluye todo viaje por motivo de misiones de guerra, entrenamientos y cualquier otro desplazamiento que tenga como objetivo principal una actividad física.

14. Asistencia jurídica telefónica.

La entidad Aseguradora pone a disposición de las personas aseguradas

un servicio de atención telefónica para resolver cualquier consulta jurídica (civil, penal, laboral, fiscal o administrativa) para la cual resulte de aplicación el derecho español. En cambio, si se trata de una cuestión más compleja y requiere análisis de la documentación, se resolverá la consulta en un plazo máximo de 72 horas a partir de la recepción de la misma.

Quedará excluido el servicio de asistencia jurídica telefónica y resolución jurídica en los siniestros que se detallan a continuación:

- Actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radioactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas,
- Hechos voluntariamente causados por el Tomador, Asegurado o Beneficiario, o aquellos en que concurra dolo o culpa grave, según sentencia judicial firme.
- Hechos realizados con vehículos a motor y remolques que sean propiedad del Asegurado, Tomador o Beneficiario,
- Hechos que se produzcan en el ejercicio de la profesión liberal del Asegurado o deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular,
- Reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza o por cualquiera de éstos contra el Asegurador de la misma,
- Actos relacionados con la informática o con cosas muebles según se regula en el artículo 336 del Código Civil, es decir, renta, pensiones, contratos sobre servicios públicos y células o títulos representativos de préstamos hipotecarios.
- Litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual e industrial, de sociedades, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación o que dimanen de contratos sobre cesión de derechos a favor del Asegurado.
- Litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Casos Asegurados que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de recesión o anulación de este contrato.
- Hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.

15. Servicio de asistencia informática remota.

Cuando el Asegurado necesite ayuda para la utilización de herramientas informáticas de tipo software o hardware de uso frecuente, podrá ponerse en contacto con un experto informático.

La asistencia técnica cubre todos los sistemas operativos Win32 de Microsoft de W98 Segunda Edición a Vista. Con respecto al software, este servicio incluye la ayuda en el manejo, instalación y desinstalación de aplicaciones soportadas, las actualizaciones de versiones y Service Pack para el software soportado siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita, y la configuración de sistemas operativos y aplicaciones soportadas. No obstante, no queda cubierto el asesoramiento sobre el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Excel, Access, PowerPoint). Con respecto al hardware, incluye el servicio de incidencias en estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows, la configuración del hardware y sistema operativo, y la instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, cámaras digitales y PDAs.

Queda excluido el servicio de incidencias en aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, Power Point).

16. Chequeo informático.

Si la persona asegurada necesita datos claves sobre su ordenador, quiere realizar una puesta a punto de su PC o pretende optimizar el espacio de su disco duro, podrá llamar telefónicamente al Asegurador. de lunes a viernes de 9h a 21h

El chequeo informático constará de una revisión de un máximo de 12 puntos, ya sean éstos, en el software o el hardware. El diagnóstico correspondiente sobre su PC se enviará por correo electrónico al asegurado en un plazo aproximado de 48h.

17. Backup Remoto.

Cuando el Asegurado necesite recuperar o acceder a información de dispositivos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos informáticos propiedad del asegurado (discos duros, ordenadores portátiles, memorias PDA, sistemas de almacenamiento de videos, cámaras digitales o similares), y éstos sufran un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, etc.) o bien lógico

(virus, mala utilización, error humano, etc.), el Asegurado podrá utilizar este servicio. Este servicio incluye, además de la atención telefónica, el transporte del soporte dañado (desde el domicilio del Asegurado en la póliza hasta el laboratorio de recuperación de datos), la evaluación y diagnóstico del soporte señalado, la recuperación de los datos si ésta resulta posible, el transporte del soporte con la información recuperada hasta el domicilio del Asegurado, la cobertura limitada a dos incidencias sobre soportes denominados domésticos, y la puesta a disposición de un nuevo soporte de iguales o superiores características al soporte dañado si éste no resulta reutilizable.

No habrá indemnización ni compensación alguna si finalmente no se puede recuperar total o parcialmente la información contenida en el soporte, aunque sí que será posible sustituir el soporte que esté averiado.

El alcance de este servicio incluye que el Asegurado suministre todas las licencias necesarias para que se puedan hacer copias de seguridad de todos los ordenadores residenciales y también facilite una aplicación para la gestión de copias de seguridad; así como que cada ordenador tenga 5 GBytes de espacio en disco para dichas copias de seguridad.

Cuando el asegurado tenga algún problema con el Back Up o no supiera configurarlo podrá ponerse en contacto con el Centro de Soporte del Asegurador.

Quedará excluido el servicio de recuperaciones sobre los soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados o que la recuperación resulte imposible debido a daños con ácidos, productos similares o sobre-escritura (Head-Crash). También quedarán fuera de este servicio la recuperación de películas, CDS, o juegos originales.

18. Envío de documentos al extranjero

Si el Asegurado, precisa de algún documento que haya olvidado, el Asegurador hará todas las gestiones oportunas, para hacérselos llegar hasta su lugar de destino, hasta un importe máximo de 120€ como gastos de envío.

19. Adelanto de fondos en el extranjero

El Asegurador facilitará al Asegurado un adelanto de fondos hasta un máximo de 1.500€ en caso de robo de sus medios de pago (dinero, tarjetas de crédito, etc.), previa denuncia ante la Autoridad competente.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar al Asegurado algún tipo de aval,

garantía o depósito que le asegure el cobro del anticipo.

20. Defensa jurídica automovilística en el extranjero

Defensa del titular asegurado, conductor de un vehículo, ante las jurisdicciones civiles o penales, de las acciones que contra él se dirijan a consecuencia de un accidente de circulación, sufrido con el vehículo, y hasta una cantidad máxima de 1.500€.

21. Prestación y/o adelanto de fianzas penales en el extranjero

Exigidas al titular asegurado, conductor de un vehículo, para garantizar las costas procesales en un procedimiento criminal a consecuencia de un accidente de circulación sufrido con el vehículo. La suma máxima para este concepto es la señalada para la anterior garantía, o sea de 1.500€.

Se incluye aquí, en concepto de adelanto por cuenta del titular asegurado, la fianza penal para garantizar la libertad provisional de éste o su asistencia personal al juicio. En este caso, el Asegurado deberá firmar un escrito de reconocimiento de deuda, comprometiéndose a la devolución del importe dentro de los dos meses siguientes a su regreso al domicilio o, en todo caso, en los tres meses de efectuada su petición. La suma máxima adelantada por este concepto es la de 9.000€.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar del Asegurado algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo.

22. Informaciones de viaje

El Asegurador, facilitará a petición del Asegurado, información referente a:

a) Vacunación y petición de visados para países extranjeros así como aquellos requisitos especificados en la publicación más reciente del T.I.M. - *Travel Information Manual* (manual de información sobre viajes)-, publicación conjunta de catorce miembros de líneas aéreas de I.A.T.A.

El Asegurador no se responsabiliza de la exactitud de la información contenida en el T.I.M. ni de las variaciones que puedan realizarse en la citada publicación.

b) Direcciones y números de teléfono de las Embajadas Españolas y Consulados de todo el mundo, donde los hubiere.

23. Transmisión de mensajes

El Asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los asegurados, derivados de los eventos cubiertos por las presentes garantías.

DELIMITACIONES DEL CONTRATO EXCLUSIONES

Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al Asegurador y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material demostradas.

Los gastos médicos, quirúrgicos y de hospitalización en España.

Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.

La muerte por suicidio o las enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionadamente por el titular a sí mismo, así como las derivadas de acciones criminales del titular directamente o indirectamente.

El tratamiento de enfermedades o estados patológicos provocados por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), o narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

Los gastos de prótesis, gafas y lentillas, los partos y embarazos excepto complicaciones imprevisibles durante los primeros seis meses, y cualquier tipo de enfermedad mental.

Los eventos ocasionados en la práctica de deportes de competición y el rescate de personas en mar, montaña o desierto. Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9,02€.

En el traslado o repatriación de fallecidos: los gastos de inhumación y ceremonia.

DISPOSICIONES ADICIONALES

En las comunicaciones telefónicas solicitando la Asistencia de las garantías señaladas, deben indicar: nombre del asegurado, número de Certificado de MUTUAL SERVICIO, el lugar donde se encuentra, número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, se reembolsará al Asegurado a su regreso a España –o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurren las anteriores circunstancias-, de los gastos en que hubiera incurrido y

se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.

Las prestaciones de carácter médico relativas al transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atiende al Asegurado con el Equipo Médico del Asegurador.

Si el Asegurado tuviera derecho a reembolso por la parte del billete no consumida, al hacer uso de la garantía de transporte o repatriación, dicho reembolso revertirá al Asegurador.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán, en todo caso, complemento de los contratos que pudiera tener cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la seguridad social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al Asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquél y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

Para la prestación, por el Asegurador, de los servicios inherentes a las anteriores garantías es indispensable que el Asegurado solicite su intervención, desde el momento del suceso, a uno de los siguientes teléfonos:

RACC Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

desde España:

901.215.216

desde otro país:

34 901.215.216

34.93. 319. 78. 00

Servicio permanente las 24 horas