

## ASISTENCIA EN VIAJE – MUTUAL SERVICIO

Garantías de Asistencia en Viaje “Mutual Servicio” contratadas con FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

### CONDICIONES DE LA COBERTURA

#### Disposiciones previas

**Personas aseguradas.** La persona física, residente en España, asegurada en Mutual Médica, 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 Médica, M.P.S.

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

#### Descripción de los riesgos cubiertos:

Estas garantías son válidas en España, a partir de 25 km. del domicilio habitual del Asegurado, excepto las garantías cuyo ámbito territorial de cobertura es el extranjero.

### GARANTÍAS CUBIERTAS

#### 1. Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos

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

- a) Los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más cercano.
- b) 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 para el mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para trasladarlo, si es necesario, hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos del traslado del herido o enfermo, utilizando el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o hasta su domicilio habitual. Si el Asegurado ingresa en un centro hospitalario lejos de su domicilio, el Asegurador se hará cargo del subsiguiente traslado a dicho centro.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el equipo médico del Asegurador, en función de la urgencia y gravedad del asunto. La decisión de la repatriación corresponde al Asegurador, oída la opinión de los médicos que han atendido al Asegurado y la de los asesores médicos del Asegurador.

#### 2. Transporte o repatriación de los familiares asegurados

Cuando uno de los asegurados haya sido trasladado o repatriado por enfermedad o accidente, aplicando la garantía anterior, y esta circunstancia impida al resto de los familiares asegurados regresar a su domicilio por los medios previstos en un principio, el Asegurador se hará cargo de los gastos correspondientes a:

- a) Transporte del resto de los Asegurados hasta el lugar donde se encuentra su residencia habitual en España o hasta el lugar donde el Asegurado haya sido hospitalizado, trasladado o repatriado.

b) La puesta a disposición de una persona que viaje y acompañe al resto de Asegurados de los que se trata en el punto a) anterior, cuando estos sean hijos menores de 15 años del Asegurado trasladado o repatriado y no tengan ningún familiar o persona de confianza para acompañarlos durante el viaje de vuelta.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el equipo médico del Asegurador, en función de la urgencia y gravedad del asunto. La decisión de la repatriación corresponde al Asegurador, oída la opinión de los médicos que han atendido al Asegurado y la de los asesores médicos del Asegurador.

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

Si en el transcurso de un viaje, se produce en España el fallecimiento del 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 de vuelta contratado no le permita adelantar su vuelta, el Asegurador se hará cargo de los gastos de transporte hasta el lugar de inhumación del familiar en España y, si procede, de los billetes de vuelta al lugar donde se encontraba al producirse el acontecimiento si por motivos profesionales o personales le hiciera falta continuar el 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 este 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 al Asegurado le haga falta volver al punto de partida, el Asegurador pondrá a su disposición un billete de idénticas características (avión o tren) para este efecto.

### **5. Gastos de desplazamiento de un acompañante por hospitalización del asegurado**

La cobertura del seguro se extiende a amparar, si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún familiar directo se encuentra a su lado, el coste de un billete de avión línea regular, de ida y vuelta en clase turista, o de tren, en primera clase, ida y vuelta, a disposición de una persona desde el país de origen declarado en las presentes Condiciones Particulares, para que pueda acompañarle.

**6. Gastos de estancia de un acompañante por hospitalización del asegurado en el extranjero** Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún familiar directo se encuentra a su lado, la cobertura del seguro se extiende a amparar los gastos de estancia para el acompañante desplazado, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes, hasta 120 € por día y con un máximo de 1.200 €.

### **7. 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 sus servicios 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.

### **8. 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.

#### **9. Gastos odontológicos de urgencia en el extranjero**

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

#### **10. Gastos de muletas y material ortopédico**

La cobertura del seguro se extiende a amparar hasta un máximo de 100 €, el importe de las muletas y/o material ortopédico que haya sido adquirido por el Asegurado antes de su regreso al domicilio, como consecuencia de una lesión sufrida por la actividad desarrollada y que es objeto de cobertura por esta póliza.

En todo caso, y como complemento a los riesgos no asegurados con carácter general, no son objeto de cobertura los gastos que no tengan su correspondiente factura original y la prescripción médica mediante la oportuna receta o certificado médico.

#### **11. Gastos de prolongación de estancia en un hotel en el extranjero**

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

#### **12. 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 este se encuentre.

#### **13. Traslado Restos Mortales**

En el supuesto de que se produzca el fallecimiento del Asegurado durante un desplazamiento a más de 25 km de su domicilio, el Asegurador se hará cargo de todas las formalidades necesarias en el lugar donde se produzca el fallecimiento del Asegurado, así como de su transporte o repatriación hasta el lugar de su inhumación en España.

En caso de que los familiares que acompañen al Asegurado en el momento de su defunción no puedan regresar por los medios inicialmente previstos o por no permitírselo su billete de regreso contratado, el Asegurador se hará cargo del transporte de estos hasta el lugar de la inhumación o de su domicilio en España.

A los efectos de esta cobertura, se consideran familiares, el cónyuge del Asegurado, los ascendientes y descendientes hasta el primer grado.

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

#### **14. Gastos de desplazamiento de un familiar por fallecimiento del asegurado**

La cobertura del seguro se extiende a amparar en caso de fallecimiento en el extranjero de un Asegurado, si ningún familiar directo se encuentra a su lado, el traslado desde el país de origen declarado en las presentes Condiciones Particulares hasta el lugar del óbito a un familiar. Cubriendo asimismo el billete del regreso (en tren, primera clase, o en avión, en línea regular clase turista o en cualquier otro medio de transporte adecuado).

**15. Gastos de estancia de un acompañante por fallecimiento del asegurado en el extranjero**

En caso de fallecimiento en el extranjero de un Asegurado, si ningún familiar directo se encuentra a su lado, la cobertura del seguro se extiende a amparar los gastos de estancia de un acompañante, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes, hasta 120 € por día y con un máximo de 1.200 €.

**16. Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales**

En caso de robo, pérdida o extravío de los 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 estas son recuperadas, el Asegurador se encargará de enviarlas hasta el lugar donde se encuentra el Asegurado de viaje o hasta su domicilio.

**17. Pérdida o daños del equipaje**

En caso de que la persona asegurada sufra, durante el traslado, la pérdida o daños del equipaje por una empresa de transporte de viajeros, el Asegurador se hará cargo de dicha pérdida hasta un máximo de 600 €.

**Exclusiones:**

El asegurador no reembolsará ninguna cantidad:

- a) Si la persona Asegurada no informa a los responsables de la empresa de transporte de viajeros 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.
- b) En caso de pérdida o daños del equipaje, el Asegurador no indemnizará en relación con dinero en efectivo, valores, cheques de viajes, sellos de correo o sellos de colección y joyas.

**Trámites de siniestros de equipajes**

En caso de destrucción total o parcial durante el traslado por una empresa de transporte de viajeros, el Asegurado deberá presentar el documento acreditativo facilitado por la empresa transportista.

En caso de pérdida durante el traslado por una empresa de transporte de viajeros, el Asegurado deberá presentar un certificado que constate los hechos, emitido por la empresa transportista. El Asegurado deberá facilitar toda prueba que pueda ser demandada sobre la existencia y valor de los objetos asegurados en el momento del siniestro.

Deberá adjuntar a su declaración los documentos siguientes que justifiquen su petición:

- Certificado original de constatación del daño o pérdida emitida por la empresa de transporte.
- Originales de facturas de compra o documentación acreditativa de la existencia de los objetos.
- Relación detallada y valorada de los objetos robados, perdidos o deteriorados.
- Indicación de las garantías suscritas con otras compañías de seguros para el mismo riesgo.

**18. Demora del equipaje**

En el caso de que en el viaje de ida la entrega del equipaje facturado sufriera un retraso superior a las 12 horas, o trascurre una noche de por medio, por causas ajenas al Asegurado e imputables a las compañías aéreas, la cobertura del seguro se extiende a amparar el reembolso de los gastos ocasionados por la compra de artículos de primera necesidad, hasta el límite de 120 €.

En el caso de que el siniestro afecte a varios asegurados, el límite máximo de indemnización para el conjunto de personas afectadas será de 300 €.

El Asegurado deberá presentar las facturas originales justificativas de las compras efectuadas, la tarjeta de embarque original, así como el justificante original de la demora expedido por la compañía transportista causante.

Esta indemnización será deducible de la que corresponda al amparo de la prestación "Pérdida o daños del equipaje" de llegar a producirse la pérdida definitiva.

**En todo caso, y como complemento a los riesgos no asegurados con carácter general, no son objeto de cobertura:**

-Las demoras que se produzcan en la provincia donde el Asegurado tenga su domicilio habitual.

-Las demoras en el viaje de retorno.

-Las demoras que no tengan su justificación.

#### **19. Demora del viaje por *overbooking* en medio de transporte aéreo**

En el caso de que en la iniciación del viaje se sufriera un retraso superior a las 6 horas, por la contratación por parte del transportista aéreo de un mayor número de plazas de las realmente existentes (*overbooking*), la cobertura del seguro se extiende a amparar el reembolso de los gastos de primera necesidad, hasta el límite de 120 €.

En el caso de que el siniestro afecte a varios asegurados, el límite máximo de indemnización para el conjunto de personas afectadas será de 300 €.

**Esta garantía queda nula y sin efecto en el supuesto de que la fecha de emisión de la póliza coincida con la fecha de inicio del viaje.**

El Asegurado deberá presentar las facturas originales justificativas de las compras efectuadas, así como el justificante original de la demora expedido por la compañía transportista causante. El reembolso no podrá exceder del precio del billete correspondiente al trayecto volado.

**En todo caso, y como complemento a los riesgos no asegurados con carácter general, no son objeto de cobertura:**

-Las demoras producidas en vuelos no regulares.

-Las demoras que no tengan su justificación.

#### **20. Envío de documentos al extranjero**

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

#### **21. 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.

#### **22. 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 penal a consecuencia de un accidente de circulación sufrido con el vehículo. La suma máxima para este concepto se señala en la garantía anterior, es decir, 1.500 €.

Se incluye, en concepto de adelanto a cuenta del titular Asegurado, la fianza penal para garantizar su libertad provisional o su asistencia personal en el 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, en cualquier caso, dentro de los tres meses de haber efectuado la garantía que le asegure el cobro del pago anticipado. La suma máxima anticipada por este concepto es de 9.000 €.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar del Asegurado un aval, garantía o depósito que le asegure el cobro del pago anticipado.

### **23. Informaciones de viaje**

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

a) Vacunación y petición de visados para países extranjeros, así como los requisitos especificados en la publicación más reciente del T.I.M. (*Travel Information*), 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 recogida en el T.I.M. ni de las variaciones que puedan hacerse de dicha publicación.

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

### **24. 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.

### **25. Gastos de Asistencia Jurídica efectuados en el extranjero**

Si por hechos derivados de un accidente de circulación el Asegurado es encarcelado o procesado, la cobertura del seguro se extiende a amparar el pago en el extranjero de los honorarios de abogados y procuradores surgidos como consecuencia de la asistencia jurídica derivada de un accidente de circulación, hasta un máximo de 1.500 €.

Si esta prestación estuviera cubierta por otra póliza de seguros del vehículo, la misma tendrá la consideración de anticipo rigiendo las mismas condiciones que en la prestación "Prestación y/o adelanto de fianzas penales en el extranjero".

En cualquier caso, las cantidades adelantadas deberán ser devueltas al Asegurador en el plazo máximo de 30 días.

### **26. Recuperación de datos**

Si el Asegurado, durante el viaje, sufre una pérdida de los datos contenidos en los soportes internos de almacenamiento de información, utilizados en equipos de procesamiento digital propiedad del Asegurado, que sufrieran daños que ocasionaran accidentalmente la pérdida o deterioro de la información contenida en dichos soportes, la cobertura del seguro se extiende a amparar un servicio para la recuperación de estos datos, hasta el límite de 1.200 €.

Quedan cubiertos, exclusivamente los datos contenidos en los siguientes equipos:

- Ordenadores portátiles
- Memorias portátiles o PDA.

La recuperación de datos es válida cuando esta se haya producido por fallos del *software*, accidentes, incendios, daños por robo, errores humanos, fallos mecánicos o desastres naturales y siempre que se haya producido durante el desplazamiento profesional del Asegurado.

En caso de siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo al Asegurador a través de llamada al número facilitado, donde se le facilitarán instrucciones para el desmontaje, embalaje y envío del soporte.

Esta comunicación debe realizarse durante el viaje asegurado o durante los siete días siguientes a su finalización. **En caso de no comunicarse el siniestro en este plazo, debe justificarse de forma fehaciente que el mismo ocurrió durante el viaje asegurado por la presente póliza.**

Será necesario disponer del soporte dañado, por lo que el Asegurador facilitará el transporte del mismo desde el domicilio del Asegurado en España hasta el laboratorio donde se efectúe la recuperación de datos. Se realizará el diagnóstico del dispositivo dañado, efectuando la recuperación de datos cuando fuera posible, siendo posteriormente transportado el soporte con la información recuperada desde el laboratorio al domicilio del Asegurado en España.

Queda cubierta la entrega de un nuevo disco duro o DVD, en caso de que el soporte dañado estuviera descatalogado o no fuera reutilizable.

En los casos en que el Asegurado solicitará la prestación de este servicio desde fuera de España, serán de su cuenta los gastos de envío de soporte y su posterior devolución. **La prestación de este servicio de recuperación de datos queda limitada a un siniestro por Asegurado/Viaje y undispositivo por Asegurado/Viaje.**

## 27. Información legal en el extranjero

A solicitud del Asegurado, la cobertura del seguro se extiende a amparar la búsqueda para la puesta en contacto de un abogado en la localidad donde se encuentre, todos los gastos serán acuenta del Asegurado.

## 28. Esquí

Quedan expresamente cubiertos los siniestros ocasionados por la práctica, en calidad de aficionado, del esquí alpino sobre pista, esquí de fondo en circuitos habituales, conocidos y señalizados, motoesquí o surf sobre nieve, siempre que la práctica se realice dentro del recinto de una Estación de Esquí, dentro del horario y condiciones establecidas por la misma. En estos casos, quedaría cubierto el rescate.

## EXCLUSIONES GENERALES DEL SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

Queda excluido del Seguro con carácter general las enfermedades, accidentes o fallecimientos objeto de las garantías contratadas, a consecuencia de:

- a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al Asegurador, previamente al teléfono de asistencia, designados por el Asegurador y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material demostradas. Tampoco se atenderán los reembolsos de las prestaciones que no sean proporcionadas por el Asegurador ni a las que no hay dado su previo consentimiento.
- b) Los siniestros causados por dolo, mala fe del Asegurado o por actos notoriamente peligrosos o temerarios del Asegurado, del Tomador del Seguro, de los derechohabientes o de las personas que viajen con el Asegurado y la conducción temeraria.
- c) Las muertes por suicidio o las enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio ocausadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo.
- d) Las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formación de la póliza.
- e) Los accidentes o lesiones que sobrevengran en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como en los entrenamientos, pruebas, carreras, desafíos, apuestas, la participación en excursiones y travesías organizadas, la circulación por pistas forestales (no pertenecientes a la red de carreras) o la práctica de todo terreno (4x4, ralis, trial, enduro, etc.)

f) Los siniestros ocasionados por actividades deportivas y turísticas de aventura, así como aquellas que se practican sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la misma naturaleza en el medio en que se desarrollan y a los cuales es inherente el factor riesgo, tales como el parapente, el descenso de aguas bravas, el heliesquí, el piragüismo, el salto desde

puentes, el hidrobob, el hidrotrineo y en general todo tipo de deportes de riesgo.

g) La práctica de todo deporte a título profesional, remunerado, en competición o en entrenamiento preparatorios, así como la práctica habitual de aquellos considerados como de alto riesgo o aventura. También quedan excluidas las expediciones deportivas por mar, montaña o desierto.

h) Los accidentes que resulten de la práctica profesional de cualquier deporte, así como en cualquier caso, los derivados del ejercicio como aficionado de los siguientes: rugby, boxeo, judo y cualquier otro de lucha corporal; deportes aéreos, incluido paracaidismo; caza mayor fuera de España; espeleología; deportes submarinos; deportes acuáticos practicados a más de 3 Kilómetros de la orilla o costa; automovilismo y motorismo; escalada, equitación y polo; patinaje y hockey sobre hielo; el toreo y encierro de reses bravas.

i) Los eventos ocasionados en la práctica de deportes de competición.

j) El rescate de personas en mar, montaña o desierto (a estos efectos, no se considera rescate en montaña las actuaciones destinadas a cubrir exclusivamente un accidente del Asegurado en pistas de esquí, en los términos expresamente incluidos en el presente seguro).

k) Los daños, situaciones o gastos que sean consecuencia de los siguientes riesgos extraordinarios:

- Guerra, manifestaciones, insurrecciones, movimientos o tumultos populares, actos de terrorismo, sabotajes, motines, restricciones a la libre circulación y huelgas.
- Movimientos telúricos, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, asentamientos, hundimientos, desprendimientos, corrimientos, aludes, caídas de pedrisco y nieve, desbordamiento de ríos y lagos, inundaciones, erupciones volcánicas, ciclones, caída de cuerpos siderales y, en general, los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza: no quedando en ningún caso cubiertos los siniestros que se encuentran garantizados por el Consorcio de Compensación de Seguros, ni tampoco los calificados por el Poder Público de Catástrofes o Calamidad Nacional.

- Radiaciones nucleares y radiactividad, otras radiaciones ionizantes u otras explosivas, peligrosas o contaminantes.

- Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico o extraordinario o acontecimientos que por su magnitud y gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad nacional. Así como por cuarentena u otras medidas sanitarias o de desinfección.

l) Secuestro o cualquier apresamiento ilegal o ejercicio injusto del control de la persona.

m) Hecho o actuaciones violentas de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

n) Los gastos que se produzcan a consecuencia del incumplimiento de la normativa vigente en materia de tráfico y circulación vial.

o) La conducción temeraria.

## RIESGOS NO ASEGURADOS CON CARÁCTER GENERAL

El Asegurador no garantiza en ningún caso:

- a) Las reclamaciones que se puedan derivar directa o indirectamente de enfermedades preexistentes, congénitas, defectos, deformaciones preexistentes, afecciones crónicas, dolencias bajo tratamiento médico o lesiones, ni sus secuelas, que no sean súbitas, consecuencia de procesos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones o recádas, tomando como fecha de referencia la fecha de inicio del viaje objeto de estas garantías.
- b) Los gastos ocasionados por una enfermedad o accidente de los que el Asegurado no estaba restablecido en el momento del inicio de su viaje y que, a juicio del equipo médico del Asegurador, estuviese contraindicado con dicho viaje.
- c) Las lesiones o accidentes corporales como consecuencia de acciones delictivas, provocaciones, imprudencias, apuestas, cualquier hecho arriesgado o temerario, duelos, peleas o riñas (siempre que, en este último caso, no hubiera actuado en legítima defensa o en tentativa de salvamento de personas o bienes).
- d) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9 €.
- e) Las consultas y tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo los supuestos de urgencia amparados por la póliza.
- f) Los tratamientos psicológicos, psicoanalíticos, psicoterapéuticos, psicoterapia, terapias de grupo, curas de sueño o de reposo y el tratamiento en balnearios.
- g) El tratamiento de enfermedades o estados patológicos provocados por la ingestión intencionada de alcohol, drogas, tóxica o estupefaciente o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica. Tratamiento, terapia y rehabilitación de alcoholismo y/o drogadicción.
- h) Cualquier tipo de enfermedad mental.
- i) Los gastos sanitarios (médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización) a partir del traslado sanitario del Asegurado a su domicilio y/o al centro hospitalario próximo al mismo.
- j) Los gastos relativos a suministros o reposición de audífonos, prótesis, gafas y lentillas.
- k) Diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y los partos y embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en los primeros seis meses de gestación. Tampoco se incluirán los gastos de contracepción.
- l) Los gastos suplementarios derivados del alojamiento en habitaciones individuales o privadas de hospitales, excepto bajo prescripción médica.
- m) Los gastos de ceremonia, féretro, inhumación y/o incineración en caso de traslado o repatriación de fallecidos, excepto los gastos de féretro de transporte.
- n) Cualquier tipo de gasto médico con fines terapéuticos, tratamientos estéticos, curas termales o helioterapia.
- o) Los gastos de medicina preventiva.
- p) Los gastos de rehabilitación, vacunación, empastes, órtesis y ortopedia.
- q) Los gastos médicos y farmacéuticos en España, aunque correspondan a un tratamiento prescrito o iniciado en el extranjero.

- r) Los gastos de fisioterapia y aquellos otros que, según el equipo médico del Asegurador, estén contraindicados con la patología que presente el Asegurado.
- s) Tratamientos especiales tales como radioterapia, isótopos radiactivos, cobaltoterapia, diálisis, quimioterapia, organometría, acupuntura, trasplantes, cirugías experimentales y tratamientos no reconocidos por la ciencia médica oficial en España.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

- En las comunicaciones telefónicas solicitando la Asistencia de las garantías señaladas, deben indicar: nombre del Asegurado, NIF, 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, cuando 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 con el acuerdo previo del médico del centro hospitalario que atiende al Asegurado o 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 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 aquel y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

### INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

El Reglamento de Defensa del Cliente de Fiac se encuentra a disposición de los Sres. Clientes de la Mutua en cualquier oficina abierta al público, en el domicilio social de la entidad, Avenida Diagonal, 648 de Barcelona, así como en la página Web [www.fiatc.es](http://www.fiatc.es).

### SERVICIO DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE (SCAC)

El Servicio de Calidad y Atención al Cliente atenderá, instruirá y resolverá la integridad de las quejas y reclamaciones que presenten los Tomadores, Asegurados, Beneficiarios o Terceros Perjudicados relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos por cualquier razón derivada del contrato de seguro. El Servicio de Calidad y Atención al Cliente (SCAC) se encuentra en nuestra sede sita en Avenida Diagonal, núm. 648, -08017- de Barcelona, Teléfono Atención de Incidencias y Reclamaciones 900 567 567, Fax 936 027 374 y dirección de correo electrónico [scac@fiatc.es](mailto:scac@fiatc.es).

El SCAC dispondrá de UN MES a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento definitivo.

### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El reclamante en caso de disconformidad con el resultado emitido o bien en ausencia de resolución en el plazo de un mes por parte del SCAC puede presentar su reclamación ante el SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, dependiente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, condomicilio en Paseo de la Castellana, núm. 44, -28046- de Madrid.

### JUECES Y TRIBUNALES

Con carácter general y sin obligación de acudir a los anteriores procedimientos, los conflictos seresolverán por los Jueces y Tribunales que correspondan.

### TELÉFONO DE ASISTENCIA FIATC

En caso de precisar cualquier servicio es obligatorio contactar con el servicio 24 horas deasistencia, mediante llamada telefónica, a los siguientes teléfonos:

- Hasta el 31 de diciembre de 2025
  - Desde España: 900 533 085
  - Desde el extranjero: 00 34 915 141 469
- A partir del 1 de enero de 2026
  - Desde España: 91 908 70 89
  - Desde el extranjero: 00 34 91 908 70 89