

ASSISTÈNCIA EN VIATGE – MUTUAL SERVEI

Garanties d'Assistència en Viatge “Mutual Servei” contractades amb FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

CONDICIONS DE LA COBERTURA

Disposicions prèvies

Persones assegurades. La persona física, resident a Espanya, assegurada a Mutual Mèdica, M.P.S., així com els seus empleats.

Àmbit de l'Assegurança i durada. L'assegurança té validesa a tot el món i a Espanya a partir de 25 km de la residència habitual de l'assegurat. La seva durada va lligada a la pertinença a Mutual Mèdica, M.P.S.

Validesa. Per poder beneficiar-se de les prestacions garantides, l'assegurat ha de tenir el seu domicili a Espanya i residir-hi habitualment; a més que el temps de permanència fora d'aquesta residència habitual no excedeixi els 90 dies per viatge o desplaçament.

Descripció dels riscos coberts:

Aquestes garanties són vàlides a Espanya a partir de 25 km. del domicili habitual de l'assegurat, excepte les garanties l'àmbit territorial de cobertura de les quals és l'estranger.

GARANTIES COBERTES

1. Transport o repatriació sanitària de ferits i malalts

En cas que la persona assegurada pateixi una malaltia o accident, l'assegurador es farà càrrec de:

- Les despeses de transport en ambulància fins a la clínica o hospital més proper.
- El control per part de l'equip mèdic de l'assegurador, en contacte amb el metge que atén la persona assegurada ferida o malalta, per determinar les mesures convenients per oferir el millor tractament i el mitjà més idoni per traslladar la persona assegurada, si cal, fins a un altre centre hospitalari més adequat o fins i tot fins el seu domicili.
- Les despeses del trasllat de la persona assegurada ferida o malalta, utilitzant el mitjà de transport més adequat, fins al centre hospitalari prescrit o fins al domicili habitual. Si la persona assegurada ingressa a un centre hospitalari lluny del seu domicili, l'assegurador es farà càrrec del trasllat subsegüent a aquest centre.

El mitjà de transport utilitzat a cada cas el decidirà l'equip mèdic de l'assegurador, en funció de la urgència i la gravetat de l'assumpte. La decisió de la repatriació correspon a l'assegurador, un cop escoltada l'opinió de l'equip mèdic que ha atès la persona assegurada i la dels assessors mèdics de l'assegurador.

2. Transport o repatriació dels familiars de la persona assegurada

Quan la persona assegurada hagi estat traslladat o repatriat per malaltia o accident aplicant la garantia anterior i aquesta circumstància impedeixi als familiars de la persona assegurada tornar al seu domicili pels mitjans previstos al principi, l'assegurador es farà càrrec de les despeses corresponents a:

- Transport dels familiars de la persona assegurada fins al lloc on es troba la seva residència habitual a Espanya o fins al lloc on la persona assegurada hagi estat hospitalitzada, traslladada o repatriada.
- La posada a disposició d'una persona que viatgi i acompanyi a la resta de persones assegurades que es mencionen en el punt a) anterior, quan siguin familiars menors de 15 anys de la persona assegurada, traslladada o repatriada i no tinguin cap familiar de confiança per acompanyar-los durant el viatge de tornada.

El mitjà de transport utilitzat en cada cas el decidirà l'equip mèdic de l'assegurador, en funció de la urgència i la gravetat de la situació. La decisió de la repatriació correspon a

l'assegurador, un cop escoltada l'opinió dels metges que han atès la persona assegurada i la dels assessors mèdics de l'assegurador.

3. Tornada anticipada de la persona assegurada a causa de la mort d'un familiar

Si en el transcurs d'un viatge en el territori espanyol es produeix la mort del cònjuge, ascendent o descendent en primer grau, germà o germana de la persona assegurada i en cas que el mitjà utilitzat per viatjar o el bitllet de tornada contractat no li permeti avançar-ne la tornada, l'assegurador es farà càrrec de les despeses de transport fins al lloc d'inhumació del familiar a Espanya i, si s'escau, dels bitllets de tornada al lloc on es trobava en produir-se l'esdeveniment si per motius professionals o personals li cal continuar el viatge.

4. Tornada anticipada de la persona assegurada a causa d' incendi o sinistre al seu domicili

Si durant el transcurs d'un viatge, estant la persona assegurada fora del seu domicili habitual, es produeix en un sinistre de tal gravetat que el convertís en inhabitable, l'assegurador ha de posar a disposició de l'assegurat un bitllet de tren o d'avió per tornar al domicili. També en el cas que la persona assegurada hagi de tornar al punt de partida, l'assegurador posarà a disposició de la persona assegurada bitllets (avió o tren) d'identiques característiques a aquest efecte.

5. Despeses de desplaçament d' un acompanyant per hospitalització de la persona assegurada

La cobertura de l'assegurança s'estén a cobrir si la persona assegurada, durant el viatge, ha d'estar hospitalitzat més de cinc dies i cap familiar directe no es troba al costat, el cost d'un bitllet d'avió línia regular, d'anada i tornada a classe turista , o de tren, a primera classe, anada i tornada, a disposició d' una persona des del país d' origen declarat a les presents Condicions Particulars, perquè pugui acompanyar-lo.

6. Despeses d'estada d'un acompanyant per hospitalització de l'assegurat a l'estranger

Si la persona assegurada, durant el viatge, ha d'estar hospitalitzada més de cinc dies i cap familiar directe no és al seu costat, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir les despeses d'estada i l'allotjament a l'hotel, prèvia presentació de les factures originals corresponents, fins a 120 € per dia i amb un màxim de 1.200 €.

7. Consulta o assessorament mèdic a distància

Si la persona assegurada necessita informació de caràcter mèdic que no ha estat possible obtenir localment, pot demanar-la per telèfon a l'assegurador que a través dels seus serveis mèdics li proporcionarà la informació de caràcter indicatiu que necessiti.

Davant la impossibilitat d'establir un diagnòstic per telèfon, la informació s'ha de considerar com un simple suggeriment.

8. Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització

Si a conseqüència d'una malaltia o un accident la persona assegurada necessita assistència mèdica, quirúrgica, farmacèutica o hospitalària, l'assegurador es farà càrrec de:

- a) Les despeses i honoraris mèdics i quirúrgics.
- b) Les despeses farmacèutiques prescrites per un metge.
- c) Les despeses d'hospitalització.

La quantitat màxima coberta per persona assegurada, pel conjunt de les citades despeses és de 18.000 € en l'estranger i de 1.200 € a Espanya.

9. Despeses odontològiques d'urgència a l'estranger

A conseqüència de l'aparició de problemes odontològics aguts com infeccions, dolors o traumes que requereixen un tractament d'urgència, l'assegurador es farà càrrec de les despeses inherents a aquest tractament, fins a un màxim de 240 €.

10. Despeses de croses i material ortopèdic

La cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir fins a un màxim de 100 € l'import de les

crosses i/o material ortopèdic que la persona assegurada hagi adquirit abans del retorn al seu domicili, com a conseqüència d'una lesió patida per l'activitat desenvolupada que estigui coberta per aquesta pòlissa.

En tot cas, i com a complement als riscos no assegurats amb caràcter general, no són objecte de cobertura les despeses que no tinguin la corresponent factura original i la prescripció mèdica mitjançant la recepta o certificat mèdic oportú.

11. Despeses de perllongament d'estada a un hotel a l'estranger

Quan sigui necessari aplicar alguna garantia anterior de pagament de despeses mèdiques, l'assegurador es farà càrrec de les despeses de prolongació de l'estada de la persona assegurada a un hotel, després de l'hospitalització i sota prescripció mèdica, fins a un import de 120 € per dia i fins a un màxim de 1.200 €.

12. Enviament de medicaments a l'estranger

L'assegurador enviarà els medicaments necessaris per a la curació de la persona assegurada, prescrits per un metge, que no es puguin trobar en el destí del seu viatge.

13. Trasllet de restes mortals

En el cas que la defunció de la persona assegurada es produeixi durant un desplaçament a més de 25 de km del seu domicili habitual, l'assegurador es farà càrrec de tots els tràmits necessaris en el lloc on es produeix la defunció, així com en el seu transport o repatriació de les restes mortals fins al lloc de seva sepultura a Espanya.

En cas que els familiars que acompanyin la persona assegurada en el moment de la seva defunció no puguin tornar pels mitjans previstos a l'inici del viatge o perquè no els ho permeti el bitllet de tornada contractat, l'assegurador es farà càrrec del seu transport fins al lloc d'inhumació o fins al seu domicili a Espanya.

Es considera com a família de la persona assegurada el/la cònjuge de la persona assegurada i els/les ascendents i descendents fins al primer grau.

Si els familiars són els/les fills/es menors de 15 anys, en cas de defunció de la persona assegurada, si aquests/es menors no tenen cap familiar o persona de confiança per acompanyar-los en el viatge, l'assegurador posarà a la seva disposició una persona que viatgi amb ells/elles fins al lloc de la inhumació o el domicili a Espanya.

14. Despeses de desplaçament d'un familiar per defunció de la persona assegurada

La cobertura de l'assegurança s'estén a emparar en cas de defunció a l'estranger d'una persona assegurada, si cap familiar directe es troba al seu costat, el trasllat des del país d'origen

declarat a les presents condicions particulars fins al lloc de l'òbit a un familiar, cobrint així mateix el bitllet del retorn (amb tren primera classe, o avió línia regular classe turista o qualsevol altre mitjà de transport adequat).

15. Despeses d'estància d'un acompanyant per defunció de la persona assegurada a l'estranger

En cas de mort a l'estranger d'una persona assegurada, si cap familiar directe no es troba al seu costat, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir les despeses d'estada d'un/a acompanyant i el seu allotjament a l'hotel, prèvia presentació de les factures originals corresponents, fins a 120€ per dia i amb un màxim de 1.200 €.

16. Cerca i transport d'equipatges i efectes personals

En cas de robatori, pèrdua o desaparició dels equipatges o efectes personals de la persona assegurada, l'assegurador prestarà assessorament a la persona assegurada pel que fa a la denúncia dels fets. Tant en aquest cas com en el de pèrdua o desaparició de les pertinences esmentades, si aquestes són recuperades, l'assegurador s'encarregarà d'enviar-les fins al lloc on la persona assegurada estigui de viatge, o fins al seu domicili.

17. Pèrdua o danys d'equipatge

En cas que la persona assegurada pateixi durant el trasllat la pèrdua o els danys de

l'equipatge per una empresa de transport de viatgers, l'assegurador es farà càrrec d'aquesta pèrdua fins a un màxim de 600 €.

Exclusions:

L'assegurador no reemborsarà cap import:

- a) Si la persona assegurada no informa els responsables de l'empresa de transport de viatgers de la pèrdua de l'equipatge al punt de destinació i obté un informe d'anomalies de pertinences, o no pren les mesures adequades per protegir o recuperar l'equipatge objecte del retard o la pèrdua.
- b) En el cas de pèrdua o danys de l'equipatge, l'assegurador no indemnitzarà la persona assegurada amb diners en efectiu, valors, xecs de viatge, segells de correu o segells de col·lecció, ni joies.

Tràmits de sinistres d' equipatges

En cas de destrucció total o parcial durant el trasllat per una empresa de transport de viatgers, cal presentar el document acreditatiu facilitat per l'empresa de transport.

En cas de pèrdua per una empresa de transport de viatgers durant el trasllat, la persona assegurada ha de presentar un certificat emès per l'empresa transportista en el qual constin els fets. La persona assegurada ha de proporcionar qualsevol prova que pugui ser requerida sobre l'existència i el valor dels objectes personals assegurats en el moment de la pèrdua.

Haureu d'adjuntar a la vostra declaració els documents següents que justifiquin la vostra petició:

- Certificat original de constatació del dany o la pèrdua emesa per l'empresa de transport.
- Els originals de les factures de compra o documentació que acreditin l'existència dels objectes.
- Relació detallada i valorada dels objectes robats, perduts o deteriorats.
- Indicació de les garanties subscrites amb altres companyies d'assegurances pel mateix risc.

18. Demora de l'equipatge

En el cas que en el viatge d'anada el lliurament de l'equipatge facturat patís un retard superior a les 12 hores o transcorregués una nit pel mig, per causes alienes a la persona assegurada i imputables a les companyies aèries, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir el reemborsament de les despeses ocasionades per la compra d'articles de primera necessitat, fins al límit de 120 €.

En cas que el sinistre afectés diverses persones assegurades, el límit màxim d'indemnització pel conjunt de persones afectades serà de 300 €.

La persona assegurada haurà de presentar les factures originals justificatives de les compres efectuades, la targeta d'embarcament original, així com el justificant original de la demora expedit per la companyia transportista causant.

Aquesta indemnització serà deduïble de la que correspongui a l'empara de la prestació "Pèrdua o danys de l'equipatge" si es produeix la pèrdua definitiva.

En tot cas, i com a complement als riscos no assegurats amb caràcter general, no són objecte de cobertura:

- Les demores que es produeixin a la província on la persona assegurada tingui el domicili habitual.
- Les demores en el viatge de tornada.
- Les demores que no tinguin justificació.

19. Retard del viatge per "overbooking" en mitjans de transport aeri

En el cas que en la iniciació del viatge patís un retard superior a les 6 hores a causa de la contractació per part del transportista aeri d'un nombre més gran de places de les realment

existents ("overbooking"), la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir el reemborsament de les despeses de primera necessitat, fins al límit de 120 €.

En cas que el sinistre afectés diverses persones assegurades, el límit màxim d'indemnització per al conjunt de persones afectades serà de 300 €.

Aquesta garantia queda anul·lada i sense efecte en cas que la data d'emissió de la pòlissa coincideixi amb la data d'inici del viatge.

La persona assegurada ha de presentar les factures originals justificatives de les compres efectuades, així com el justificant original de la demora expedit per la companyia transportista causant. El reemborsament no podrà excedir el preu del bitllet corresponent al trajecte del vol.

En tot cas, i com a complement als riscos no assegurats amb caràcter general, no són objecte de cobertura:

- Les demores produïdes en vols no regulars.
- Les demores que no tinguin justificació.

20. Enviament de documents a l'estranger

Si la persona assegurada necessita qualsevol document que hagués oblidat, l'assegurador farà tots els esforços necessaris per enviar aquesta documentació al seu lloc de destí fins a un import màxim de 120 €.

21. Avançament de fons a l'estranger

L'assegurador ha de facilitar a la persona assegurada un avançament de fons de fins a un màxim de 1.500 € en cas de robatori dels seus mitjans de pagament (diners, targetes de crèdit, etc.), després de posar la denúncia davant de les autoritats competents.

L'assegurador es reserva el dret de sol·licitar de la persona assegurada un aval, garantia o dipòsit que us asseguri el cobrament del pagament anticipat.

22. Prestació i/o avançament de fiances penals a l'estranger

S'inclouen fiances exigides a la persona assegurada, conductora d'un vehicle, per garantir els costos processals d'un procediment penal a conseqüència d'un accident de circulació que hagi passat amb el vehicle.

L'import màxim per aquest concepte està indicat en l'anterior garantia, és a dir, 1.500 €.

Està inclosa la fiança penal per garantir la llibertat provisional de la persona assegurada o suport personal en el judici, en concepte de bestreta a compte de la persona assegurada.

En aquest cas, la persona assegurada haurà de signar un escrit de reconeixement del deute, i es comprometrà a la devolució de l'import dins dels dos mesos següents a la tornada al seu domicili, o en qualsevol cas, dins dels tres mesos d'haver efectuat la garantia que asseguri el cobrament del pagament anticipat. La suma màxima anticipada per aquest concepte és de 9.000 €.

L'assegurador es reserva el dret de sol·licitar de la persona assegurada un aval, garantia o dipòsit que li asseguri el cobrament del pagament anticipat.

23. Informacions de Viatge

L'assegurador facilitarà, a petició de la persona assegurada, informació referent a:

- a) Vacunació i petició de visats per a països estrangers, així com els requisits especificats a la publicació més recent del TIM (Travel Information Manual), manual d'informació sobre viatges, publicació conjunta de catorze membres de les línies aèries d'IATA.

L'assegurador no es responsabilitza de l'exactitud de la informació recollida al TIM ni de les variacions que es puguin fer d'aquesta publicació.

- b) Adreces i números de telèfon dels consolats i les ambaixades espanyoles de tot el món, on n'hi hagi.

24. Transmissió de missatges.

L'assegurador és responsable de transmetre els missatges urgents a càrrec de la persona

assegurada, derivats dels esdeveniments coberts per les presents garanties.

25. Despeses d'assistència jurídica efectuades a l'estranger

Si per fets derivats d'un accident de circulació l'assegurat és empresonat o processat, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir el pagament a l'estranger dels honoraris d'advocats i procuradors derivats de l'assistència jurídica d'un accident de circulació, fins un màxim de 1.500 €.

Si aquesta prestació està coberta per una altra pòlissa d'assegurances del vehicle, aquesta tindrà la consideració de bestreta regint les mateixes condicions que a la prestació "Prestació i/o avançament de fiances penals a l'estranger".

En qualsevol cas, les quantitats avançades han de ser retornades a l'assegurador en el termini màxim de 30 dies.

26. Recuperació de dades

Si, durant el viatge, la persona assegurada patís una pèrdua de les dades contingudes als suports interns d'emmagatzematge d'informació utilitzats en equips de processament digital propietat de la persona assegurada, que tinguessin danys que ocasionessin accidentalment la pèrdua o deteriorament de la informació continguda en aquests suports, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir un servei per a la recuperació d'aquestes dades fins al límit de 1.200 €.

Es cobreixen, només les dades contingudes en els equips següents :

- Ordinadors portàtils
- Memòries portàtils o PDA.

La recuperació de dades és vàlida quan la pèrdua de les dades ha estat causada per fallides de programari, accidents, incendis, danys per robatori, errors humans, fallides mecàniques o desastres naturals, i sempre que s'hagin produït durant el desplaçament professional de la persona assegurada.

En cas de sinistre, la persona assegurada ho ha de comunicar a l'assegurador per telèfon al número facilitat, mitjançant la qual se li facilitaran les instruccions pel desmuntatge, embalatge i tramesa del suport.

Aquesta comunicació s'ha de fer durant el viatge de la persona assegurada o durant els set dies següents a la terminació. **En cas de no comunicar-se el sinistre en aquest termini, s'han de justificar de forma fefaent, que aquests fets van passar durant el viatge persona assegurada per aquesta pòlissa.**

Per tal que l'assegurador disposi del suport danyat, l'assegurador facilitarà a la persona assegurada el transport des de la llar de la persona assegurada a Espanya, al laboratori on s'efectuarà la recuperació de dades. Es realitzarà el diagnòstic del dispositiu danyat, efectuant la recuperació de dades quan fos possible, i posteriorment serà transportat el suport amb la informació recuperada des del laboratori al domicili de la persona assegurada a Espanya.

Queda cobert el lliurament d'un disc dur nou o DVD, en cas que el suport danyat estigués descatalogat o no fos reutilitzable.

En els casos en què la persona assegurada sol·liciti la prestació d'aquest servei des de fora d'Espanya, les despeses d'enviament de suport i la devolució posterior correran a càrrec de la persona assegurada.

La prestació d'aquest servei de recuperació de dades queda limitada a un sinistre per persona assegurada per viatge i un dispositiu per persona assegurada i viatge.

27. Informació legal a l'estranger

A sol·licitud de la persona assegurada, la cobertura de l'assegurança s'estén per cobrir la cerca i per posar en contacte la persona assegurada amb un/a advocat/da a la localitat on es trobi, malgrat que totes les despeses seran a compte de la persona assegurada.

28. Esquí

Queden expressament coberts els sinistres ocasionats per la pràctica, en qualitat d'aficionat, de l'esquí alpi sobre pista, esquí de fons en circuits habituals, coneguts i senyalitzats, motoesquí o surf sobre neu, sempre que la pràctica es faci dins del recinte d'una Estació d'Esquí, dins l'horari i les condicions establertes per aquesta. En aquests casos, quedaria cobert el rescat.

EXCLUSIONS GENERALS DE L' ASSEGURANÇA D' ASSISTÈNCIA EN VIATGE

Queden excloses de l'assegurança amb caràcter general les malalties, accidents o defuncions objecte de les garanties contractades, a conseqüència de:

- a) Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades a l' assegurador prèviament trucant al telèfon d'assistència, designades per l'assegurador i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, excepte en casos de força major o impossibilitat material demostrades. Tampoc la devolució dels beneficis que no proveïts per l'assegurador o pels quals l'assegurador no ha donat el seu consentiment previ.
- b) Les pèrdues causades per frau, mala fe de la persona assegurada o per actes notòriament perillosos o temeraris de la persona assegurada, ja sigui el prenedor de l'assegurança o els beneficiaris, o de les persones que viatgen amb la persona assegurada i condueixin imprudentment.
- c) Les morts per suïcidi o les malalties i lesions resultants de l' intent de suïcidi o causades intencionadament per la persona assegurada.
- d) Les situacions d'agreujament d'un accident ocorregut abans de la formalització de la pòlissa.
- e) Els accidents o lesions que sobrevinguin a la pràctica de competicions esportives, oficials o privades, així com als entrenaments, proves, carreres, desafiaments, apostes, la participació en excursions i travesses organitzades, la circulació per pistes forestals (no pertanyents a la xarxa de carreteres), o la pràctica de tot terreny (4x4, ral·lis, trial, enduro, etc.)
- f) Els sinistres ocasionats per activitats esportives i turístiques d'aventura, així com aquelles que es practiquen fent servir bàsicament els recursos que ofereix la mateixa naturalesa en el medi en què es desenvolupen, pel fet que en els quals és inherent el factor risc, com ara l'heliesquí, el piragüisme, l'hidrobob, l'hidrotrineu, i en general, tot tipus d'esports de risc, llevat de les activitats incloses de forma expressa a la pòlissa.
- g) La pràctica de tots els esports a títol professional, pagats, en competició o en l'entrenament de preparació, així com la pràctica comuna de les considerats com d'alt risc o aventura. També en queden excloses les expedicions esportives per mar, muntanya o desert.
- h) Els accidents que resultin de la pràctica professional de qualsevol esport, així com en qualsevol cas, els derivats de l'exercici com a aficionat dels següents: rugbi, boxa, judo i qualsevol altre de lluita corporal; esports aeris; caça major fora d'Espanya; espeleologia; esports submarins; esports aquàtics practicats a més de 3 quilòmetres de la riba o costa; automobilisme i motociclisme; equitació i polo; patinatge i hoquei sobre gel; el toreig i tancament de caps de bestiar braus.
- i) Els esdeveniments ocasionats en la pràctica d'esports en competició i el rescat de

persones a la mar, muntanya o desert, excepte per les reclamacions derivades de la pràctica de qualsevol dels esports que figuren en l'article "Les garanties cobertes".

- j) El salvament de persones a la mar, muntanya o desert (a aquests efectes, no es consideren actuacions de rescat de muntanya per cobrir exclusivament els accidents de la persona assegurada a les pistes d'esquí, en els termes expressament inclosos a la present assegurança)
- k) Els danys, situacions o despeses que són resultat de la següent activitat de risc extraordinària:
 - Guerra, manifestacions, insurreccions, moviments o tumults populars, actes de terrorisme, sabotatges, motins, restriccions a la lliure circulació i vagues.
 - Moviments tel·lúrics, huracans, trombes, terratrèmols, tremolors de terra, assentaments, enfonsaments, desprendiments, corriments, allaus, caigudes de pedra i neu, desbordament de rius i llacs, inundacions, erupcions volcàniques, ciclons, caiguda de cossos siderals i, els que procedeixin del desencadenament de les forces de la natura. No estan en cap cas coberts els sinistres que es troben garantits pel Consorci de Compensació d'Assegurances, ni tampoc els qualificats pel Poder Públic de Catàstrofes o Calamitat Nacional espanyols.
 - Radiacions nuclears i radioactivitat, altres radiacions ionitzants, o altres explosives, perilloses o contaminants.
 - Qualsevol altre fenomen de caràcter catastròfic o extraordinari o esdeveniments que per la seva magnitud i gravetat sigui qualificat com a catàstrofe o calamitat nacional. Tampoc per quarantena o altres mesures sanitàries o de desinfecció.
- l) Segrest o qualsevol presa il·legal o exercici injust del control de la persona.
- m) Fet o actuacions violentes de les Forces Armades o de les Forces i Cossos de Seguretat en temps de pau.
- n) Les despeses que es produeixin com a conseqüència de l' incompliment de la normativa vigent en matèria de trànsit i circulació vial.
- o) La conducció temerària.

RISCOS NO ASSEGURATS AMB CARÀCTER GENERAL

L' assegurador no garanteix en cap cas:

- a) Les reclamacions que es puguin derivar directament o indirectament de malalties preexistents, congènites, defectes, deformacions preexistents, afeccions cròniques, malalties sota tractament mèdic o lesions, ni les seves seqüeles, que no siguin sobtades, conseqüència de processos crònics o previs a l' inici del viatge, així com les complicacions o recaigudes, prenent com a data de referència la data d'inici del viatge objecte d'aquestes garanties.
- b) Les despeses ocasionades per una malaltia o accident de les quals la persona assegurada no fos restituïda en el moment de l'inici del seu viatge, i que, segons l'equip mèdic de l'assegurador, estaven contraindicades en aquest viatge.
- c) Les lesions o accidents corporals com a conseqüència d'accions delictives, provocacions, imprudències, apostes, qualsevol fet arriscat o temerari, duels, o baralles (sempre que, en aquest darrer cas, no hagués actuat en legítima defensa o en temptativa de salvament de persones o béns).
- d) Qualsevol tipus de despesa mèdica o farmacèutica inferior a 9 €.
- e) Les consultes i tractaments odontològics, oftalmològics o otorrinolaringològics, llevat dels supòsits d'urgència emparats per la pòlissa.

- f) Els tractaments psicològics, psicoanalítics, psicoterapèutics, psicoteràpia, teràpies de grup, cures de son o de repòs i el tractament en balnearis.
- g) El tractament de malalties o estats patològics provocats per la ingestió intencionada d'alcohol, drogues, tòxics o estupefaents, o per l'ús de medicaments sense prescripció mèdica. Tampoc el tractament, teràpia i rehabilitació d'alcoholisme i/o drogoaddicció.
- h) Qualsevol tipus de malaltia mental.
- i) Les despeses sanitàries (mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització) a partir del trasllat sanitari de la persona assegurada al seu domicili i/o al centre hospitalari més proper.
- j) Les despeses relatives a subministraments o reposició d'audiòfons, pròtesis, ulleres i lents de contacte.
- k) El diagnòstic, seguiment i tractament de l'embaràs, la interrupció voluntària del mateix i els parts i embarassos, llevat de complicacions imprevisibles en els primers sis mesos de gestació. Tampoc no s'hi inclouran les despeses de contracepció.
- l) Les despeses suplementàries derivades de l'allotjament en habitacions individuals o privades d'hospitals, excepte sota prescripció mèdica.
- m) Les despeses de cerimònia, fèretre, inhumació i/o incineració en cas de trasllat o repatriació de morts, excepte les despeses de transport del fèretre.
- n) Qualsevol tipus de despesa mèdica amb fins terapèutics, tractaments estètics, cures termals o helioteràpia.
- o) Les despeses de medicina preventiva.
- p) Les despeses de rehabilitació, vacunació, empastaments, òrtesis i ortopèdia.
- q) Les despeses mèdiques i farmacèutiques a Espanya que corresponguin a un tractament prescrit o iniciat a l'estranger.
- r) Les despeses de fisioteràpia i les altres que, segons l'equip mèdic de l'assegurador, estiguin contraindicades amb la patologia que presenti la persona assegurada.
- s) Tractaments especials com ara radioteràpia, isòtops radioactius, cobaltoteràpia, diàlisi, quimioteràpia, organometria, acupuntura, trasplantaments, cirurgies experimentals i tractaments no reconeguts per la ciència mèdica oficial a Espanya.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

- A les comunicacions telefòniques sol·licitant l'assistència de les garanties assenyalades, cal indicar: nom de la persona assegurada, NIF, el lloc on es troba, número de telèfon i tipus d'assistència que necessita.
- L'assegurador no es fa responsable dels retards o incompliments deguts a força major o retards deguts a tràmits administratius o polítics característics d'un determinat país. En tot cas, si no fos possible una intervenció directa, es reemborsarà a l'assegurat a la seva tornada a Espanya o, en cas de necessitat, quan es trobi en un país on no concorrin les anteriors circumstàncies, les despeses en què hagués incorregut i estiguessin garantides mitjançant la presentació dels corresponents justificants.

- Les prestacions de caràcter mèdic relatives al transport sanitari s'han d'efectuar amb l'acord previ del metge del centre hospitalari que atén la persona assegurada o l'equip mèdic de l'assegurador.
- Si la persona assegurada té dret a reemborsament per la part del bitllet no consumida, en fer ús de la garantia de transport o repatriació, aquest reemborsament ha de revertir a l'assegurador.
- Les indemnitzacions establertes a les garanties no seran, en cap cas, un complement a que pot tenir contractes cobrint els mateixos riscos, als beneficis socials, de seguretat o de qualsevol altre règim de seguretat social o de qualsevol altre col·lectiu o règim de pensions.
- L'assegurador queda subrogat en els drets i les accions que puguin correspondre a la persona assegurada per fets que hagin motivat la seva intervenció i fins al total de l'import dels serveis prestats o abonats.

INSTÀNCIES DE RECLAMACIÓ

El Reglament de Defensa del Client de Fiatc es troba a disposició a qualsevol oficina oberta al públic, al domicili social de l'entitat (Avinguda Diagonal, 648 de Barcelona), així com a la pàgina web www.fiatc.es.

SERVEI DE QUALITAT I ATENCIÓ AL CLIENT (SCAC)

El Servei de Qualitat i Atenció al Client de FIATC (SCAC) atendrà, instruirà i resoldrà la integritat de les queixes i reclamacions que presentin els prenedors, les persones assegurades, els/les beneficiaris/àries o terceres persones relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts per qualsevol raó derivada del contracte d'assegurança.

El Servei de Qualitat i Atenció al Client (SCAC) es troba a la seu de FIATC a Avinguda Diagonal, núm. 648, -08017- de Barcelona.

El telèfon d'Atenció d'Incidències i Reclamacions és el 900 567 567, Fax 936 027 374 i adreça de correu electrònic és scac@fiatc.es.

El SCAC disposarà d'un mes a comptar de la presentació de la queixa o reclamació per dictar un pronunciament definitiu.

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

El reclamant en cas de disconformitat amb el resultat emès o bé en absència de resolució en el termini d'un mes per part del SCAC pot presentar la seva reclamació davant del SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONDS DE PENSIONS, depenent de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb domicili al Passeig de la Castellana, núm. 44, -28046- de Madrid.

TRIBUNALS

Amb caràcter general, i sense l'obligació d'anar als anteriors procediments, el conflicte serà resolt pels jutges i tribunals que corresponguin.

TELÈFON D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE FIATC

En el cas de l'especificació de qualsevol servei és obligatori el contacte amb el servei d'assistència 24 hores, als següents números de telèfon:

- Fins el 31 de desembre de 2025
 - Des d'Espanya: 900 533 085
 - Des de l'estranger: 00 34 915 141 469
- A partir del 1 de gener de 2026
 - Des d'Espanya: 91 908 70 89
 - Des de l'estranger: 00 34 91 908 70 89