

Certificado de seguro: Opcional Gold

Nº Póliza: 999021

B0524CSPXXX65020



## Resumen de coberturas y límites máximos de indemnización por persona

### 1) Garantías de Equipajes

1.1 Pérdidas Materiales	Hasta 3.000 €
1.2 Demora en la entrega (superior a 12 horas)	Hasta 450 €
1.3 Gastos de gestión por pérdida de documentos	Hasta 250 €
1.4 Pérdida de llaves de la vivienda habitual	Hasta 250 €
1.5 Apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad	Hasta 250 €

### 2) Garantías de Accidentes

2.1. Accidentes durante el viaje	
• Invalidez Permanente	Hasta 30.000 €
• Fallecimiento	Hasta 30.000 €
2.2. Accidentes del medio de transporte	
• Fallecimiento	Hasta 200.000 €

La indemnización máxima en caso de siniestro será de 6.000.000 € independientemente del número de pasajeros afectados y amparados por esta misma póliza.

### 3) Garantías de Asistencia

3.1. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización	
• España	Hasta 200.000 €
• Europa	Hasta 200.000 €
• Mundo	Hasta 500.000 €
• Gastos de odontólogo	Hasta 180 €
3.2. Prosecución de gastos médicos al regreso del viaje	Hasta 1.000 €
3.3. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	Incluido
3.4. Repatriación o transporte de fallecidos	Incluido

3.5. Repatriación o transporte de menores y/o discapacitados	Incluido
3.6. Repatriación de un acompañante y reincorporación al viaje	Incluido
3.7. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización	Incluido
3.8. Gastos de hotel en el extranjero (250 €/día)	Hasta 2.500 €
3.9. Gastos de hospitalización del acompañante desplazado	Hasta 600 €
3.10. Escolta de restos mortales	
• Desplazamiento	Incluido
• Gastos de estancia (250 €/día)	Hasta 2.500 €
3.11. Gastos de prolongación de estancia en hotel (250 €/día)	Hasta 2.500 €
3.12. Regreso del ASEGURADO por hospitalización y/o fallecimiento de un familiar no asegurado	Incluido
3.13. Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o domicilio profesional	Incluido
3.14. Reincorporación al viaje programado	Incluido
3.15. Estancia hasta la reincorporación al viaje programado (250 €/día)	Hasta 750 €
3.17. Gastos por "Over Booking" en el hotel	Hasta 500 €
3.18. Recuperación de datos	Incluido
3.19. Envío urgente de medicamentos no existentes en el extranjero	Incluido
3.20. Consulta médica telefónica	Incluido
3.21. Anulación de tarjetas	Incluido
3.22. Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje	Incluido
3.23. Servicio de seguridad en caso de siniestro grave en el hogar	Incluido
3.24. Ayuda a la localización y envío de equipajes	Incluido
3.28. Traslado al hospital como consecuencia de enfermedad o accidente graves	Incluido
3.29. Regreso anticipado del Asegurado por impedimento de entrada al país de destino o de tránsito por modificación por parte de las Autoridades de requisitos de entrada en los mismos	Incluido
3.30. Gastos del Asegurado derivados de la realización de la prueba de diagnóstico de COVID-19 (PCR)	Hasta 200 €
3.31. Prolongación de estancia por cuarentena médica debida a COVID-19 (267 €/día)	Hasta 4.005 €
3.32. Repatriación o transporte del Animal de Compañía	Incluido
3.33. Prolongación de estancia del Animal de Compañía por hospitalización del Asegurado	Incluido
3.40. Servicio de información	Incluido
<b>Garantías de Asistencia Cyber Risk</b>	
3.42. Servicio de asistencia 24 horas	Incluido
3.43. Análisis de vulnerabilidad	Incluido

3.44. Vigilancia digital	Incluido
3.45. AV mobile	Incluido
3.46. Aplicación antisequestro (antiransomware)	Incluido

#### 4) Garantías de Responsabilidad Civil

4.1. Responsabilidad Civil Privada	Hasta 150.000 €
4.2. Adelanto de fianzas judiciales penales	Hasta 30.000 €

#### 5) Garantías de Anulación de Viaje / Reservas

5.1. Gastos por anulación de viaje/reservas	Hasta 10.000 €
---------------------------------------------	----------------

Más de 29 causas garantizadas entre las que se encuentra incluida el positivo en COVID-19 del Asegurado. Cubre por positivo COVID-19 del Asegurado, y/o de un familiar de hasta tercer grado esté asegurado o no, y queda cubierta la anulación de hasta 6 acompañantes también asegurados. También cubre al Asegurado cuando haya un contagio de COVID-19 de un familiar hasta 3er. grado que no estuviera asegurado en la reserva.

#### 6) Garantías de Reembolso de Vacaciones

- Reembolso de vacaciones Hasta 10.000 €

Incluye el reembolso de vacaciones por cuarentena medica y por cierre de fronteras debido a COVID-19.

#### 7) Garantías de Compensación de Servicios

Por motivos de demora o suspensión del medio de transporte

- Compensación de servicios Hasta 1.500 €

#### 8) Garantías de Demoras

8.1. Denegación de embarque ("Over Booking") (120 € cada 6 horas)	Hasta 480 €
8.2. Pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte (120 € cada 6 horas)	Hasta 480 €
8.3. Anulación de la salida del medio de transporte debido a huelga (120 € cada 6 horas)	Hasta 480 €
8.4. Pérdida del medio de transporte por accidente "in itinere". (120 € cada 6 horas)	Hasta 480 €
8.5. Gastos en áreas de descanso	Hasta 60 €

#### 9) Garantías de Asistencia Jurídica para Particulares durante Desplazamientos

9.1 Asistencia jurídica telefónica para particulares durante desplazamientos	Incluido
9.2. Defensa Penal en desplazamientos	
• Por hechos ocurridos en España (abogados propios de la Aseguradora)	Hasta 2.500 €
• Por hechos ocurridos en España (libre elección de abogados)	Hasta 1.200 €
• Por hechos ocurridos en el Extranjero	Hasta 1.200 €
9.3. Reclamación de los daños corporales y materiales producidos durante el desplazamiento	
• Por hechos ocurridos en España (abogados propios de la Aseguradora)	Hasta 2.500 €

- Por hechos ocurridos en España (libre elección de abogados) **Hasta 1.200 €**
- Por hechos ocurridos en el Extranjero **Hasta 1.200 €**

## 10) Garantías de Derecho a Compensación

### 10.1. Derecho a compensación (Art. 7. Rgto. (CE) 261/2004)

- 10.1.1. Para vuelos hasta 1.500 kilómetros **Hasta 300 €**
- 10.1.2. Para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros **Hasta 450 €**
- 10.1.3. Para todos los vuelos no comprendidos en 10.1.1. o 10.1.2. **Hasta 700 €**

## Los mejores servicios incluidos



## Riesgos excluidos

### Equipajes

- Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, prótesis, gafas y lentes de contacto.
- El hurto.
- Los daños debidos a desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- El robo proveniente de la práctica del camping o caravana en acampadas libres, quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- La rotura, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, por robo simple o con fractura, por agresión a mano armada, por incendio o extinción del mismo.
- Los daños causados directa o indirectamente por hecho de guerra, desórdenes civiles o militares, motines populares, huelgas, terremotos y radioactividad.
- Los daños causados intencionadamente por el ASEGURADO, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.

### Accidentes

- Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, consumo de drogas o estupefacientes, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del ASEGURADO.
- Las lesiones corporales que se produzcan como consecuencia de la participación en acciones delictivas, provocaciones, riñas excepto en caso de legítima defensa y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria y los accidentes sufridos a consecuencia de acontecimientos de guerra, aun cuando no haya sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.
- Las enfermedades, hernias, lumbago, estrangulamientos intestinales, el infarto de miocardio, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión comprendida dentro de las garantías del seguro. Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamiento innecesario para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.
- La práctica de los siguientes deportes: carreras de

velocidad o resistencia, ascensiones y viajes aeronáuticos, escaladas, espeleología, esquí, cacerías a caballo, polo, lucha o boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo y cualquier juego o actividad deportiva con elevado grado de riesgo.

- e) Las lesiones que se produzcan como consecuencia de accidentes derivados del uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.
- f) Las lesiones que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística o intelectual.
- g) Queda excluida del beneficio de las garantías amparadas por esta póliza toda persona que intencionadamente provoque el siniestro.
- h) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.
- i) Los viajes en aviones particulares de alquiler o de un solo motor (ya sea hélice, turbohélice, a reacción, etc.).

## Asistencia

- a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- b) Los siniestros causados por dolo del ASEGURADO, o del TOMADOR DEL SEGURO, de los derechohabientes o de las personas que viajen con el ASEGURADO.
- c) Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación, a menos que el ASEGURADO pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.
- d) Los accidentes o averías que sobrevengan por la práctica del esquí y competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como los entrenamientos o pruebas y apuestas.
- e) Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad.
- f) El rescate en montaña, mar o desierto.
- g) Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al viaje, (salvo la reagudización o descompensación de una enfermedad crónica durante el viaje).
- h) Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- i) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el ASEGURADO a sí mismo,
- j) Tratamiento o enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración de tóxicos (drogas), alcohol, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

- k) Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis.
- l) Partos, embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en los primeros seis meses.
- m) Cualquier tipo de honorario o gasto médico o farmacéutico inferior a 15 €.
- n) Las revisiones médicas, periódicas, preventivas y pediátricas.
- o) Gastos médicos derivados de viajes reservados o iniciados contraviniendo el criterio médico, excepto en caso de que el ASEGURADO hubiera solicitado la anulación de su viaje, de existir garantía, y el ASEGURADOR la hubiera denegado.

## Mascotas

Estas exclusiones son de aplicación cuando el producto contratado tenga incluidas las siguientes garantías: 3.32. Repatriación o transporte del Animal de Compañía, 3.33. Prolongación de estancia del Animal de Compañía por hospitalización del ASEGURADO.

- p) La participación del Animal de Compañía ASEGURADO en peleas organizadas, apuestas, desafíos o demostraciones deportivas. No tendrán tal consideración las concentraciones caninas en las que no se realicen cualquiera de las actividades anteriormente citadas.
- q) El destinar el Animal de Compañía ASEGURADO a funciones distintas a las referidas inicialmente.
- r) Malos tratos, exceso de trabajo, falta, insuficiencia o mala calidad higiénica de alimentos o cuidados de los Animales de Compañía ASEGURADOS, cuando estas circunstancias sean imputables al ASEGURADO.

## Responsabilidad civil

- a) Cualquier tipo de Responsabilidad que corresponda al ASEGURADO por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridad de todas clases.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de deportes profesionales y de las siguientes modalidades, aunque sea como aficionado: alpinismo, boxeo, bobsleigh, espeleología, esquí, judo, paracaidismo, ala delta, vuelo sin motor, polo, rugby, tiro, yachting, artes marciales y los practicados con vehículos a motor.
- e) Los daños a los objetos confiados al ASEGURADO, por cualquier título.

## Anulación de Viaje / Reservas

- a) El desistimiento voluntario del viaje, sin causa justifi-

cable, por parte del ASEGURADO.

- b) El cambio vacacional decidido unilateralmente por la empresa o acordado por el empleado con ésta.
- c) Las pandemias (esta exclusión no será aplicable a las causas de cancelación 31) y 32) cuando se trate de COVID-19).
- d) Situaciones de guerra, declarada o no.
- e) Actos de terrorismo o desastres naturales, excepto los que puedan ocurrir en los 30 días previos a la fecha de comienzo del viaje.

### Reembolso de Vacaciones

- a) Los regresos anticipados que no hayan sido comunicados al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuados por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
- b) Los siniestros causados por dolo del ASEGURADO, del TOMADOR DEL SEGURO, de los BENEFICIARIOS o de las personas que viajen con el ASEGURADO.
- c) Cualquier reembolso solicitado en aquellos casos en que el regreso del ASEGURADO se produjo en la fecha prevista para la finalización del viaje o con posterioridad al mismo.
- d) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
- e) Tratamiento o enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración de tóxicos (drogas), alcohol, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- f) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnet o certificados de vacunación.

### Asistencia jurídica para particulares durante desplazamientos

- a) La asistencia jurídica que requiera aplicación de cualquier Ordenamiento jurídico extranjero.
- b) Las consultas relacionadas con reclamaciones que puedan formularse contra el ASEGURADOR.
- c) El asesoramiento jurídico sobre hechos dolosos, salvo en los supuestos que el ASEGURADO tenga la condición de Perjudicado.
- d) La consultoría jurídica en abstracto que no tenga relación con el acontecimiento de un hecho o circunstancia, que haga o pueda hacer variar la situación jurídica o los derechos del ASEGURADO.
- e) La redacción de documentos, su tramitación o la presentación de los mismos, o la gestión documental por los servicios jurídicos del ASEGURADOR, ni la defensa o representación de los intereses del ASEGURADO en la vía amistosa, de conciliación o mediación, administrativa, judicial o arbitral: la garantía ampara,

exclusivamente, la asistencia jurídica telefónica con ocasión de un desplazamiento dentro de España o al extranjero.

- f) La emisión de informes y dictámenes por escrito, así como la redacción de cualquier tipo de contrato o la cumplimentación de impresos o declaraciones oficiales.
- g) El pago de multas, sanciones, gastos de cualquier tipo, honorarios, derechos o indemnizaciones, ni en el caso que su devengo, procedencia o cuantificación haya sido objeto de consulta jurídica.

### Asistencia jurídica

- a) Los hechos voluntariamente causados por el ASEGURADO, así como aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme, con independencia del derecho de repetición que corresponda al ASEGURADOR por los desembolsos satisfechos hasta ese momento.
- b) El pago de multas y la indemnización de cualquier gasto originado por sanciones impuestas al ASEGURADO por las Autoridades administrativas o judiciales.
- c) Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando éstos se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- d) En general, los de defensa de la responsabilidad civil, salvo expreso pacto en contrario. En ningún caso las reclamaciones que deban deducirse contra el ASEGURADOR, salvo en los casos en que éste asegure por otra póliza de modalidad distinta al causante de los daños al ASEGURADO bajo esta póliza.
- e) Los de reclamaciones temerarias y recursos inviables. Si el ASEGURADO decide ejercitarlos a su cuenta y cargo, el ASEGURADOR abonará los honorarios de los profesionales si se obtuvieran indemnizaciones superiores a las ofrecidas por los responsables con las mismas pruebas que las comunicadas al ASEGURADOR para valorar la viabilidad.
- f) Los de intervención de profesionales no comunicados previamente al ASEGURADOR.
- g) Los gastos de habilitación, viaje, hospedaje y dietas para intervenir, personarse o desplazarse a juicios o vistas, de profesionales, partes, peritos o testigos, salvo pacto expreso para su cobertura.
- h) Los hechos cuyo origen se haya producido:
  - antes de la fecha de inicio del desplazamiento.
  - después de la finalización del desplazamiento.
- i) Los procedimientos en materia de urbanismo, Ley del Suelo, expropiación, habitabilidad o parcelación.
- j) Los relacionados con vehículos a motor, caravanas y sus remolques, embarcaciones, aeronaves en propiedad o cualquier forma de alquiler por parte del ASEGURADO, de sus empleados o de los comuneros o moradores del inmueble asegurado.
- k) Los derivados de actos terroristas, excepto las reclamaciones de daños ante el Consorcio de Compensa-

ción de Seguros, cuando legalmente proceda.

- l) Los que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de la póliza, y aquéllos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la misma.
- m) Cualquiera no previsto en las garantías del seguro, así como los que puedan surgir entre TOMADOR o ASEGURADO y ASEGURADOR.
- n) Los derivados de la "multipropiedad".
- o) Los hechos derivados de la práctica de todo deporte a título profesional, remunerado o no remunerado, en competición o en entrenamientos preparatorios y las actividades de barranquismo, descenso de cañones, bungy jumping, montañismo, escalada, alpinismo, submarinismo, espeleología, puenting, así como cualquier otra actividad considerada como de alto riesgo. También quedan excluidas las expediciones deportivas por mar, montaña o desierto.
- p) Las acciones de reclamación contra los servicios contratados por el ASEGURADO en la agencia de viajes.

### Derecho a Compensación

- a) Cualquier indemnización que no corresponda, con arreglo a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, ni que supere los límites establecidos en el presente Contrato.
- b) Cualquier acto provocado intencionadamente (excepto denegación de embarque en las condiciones cubiertas por la presente póliza), que tenga su origen en un acto de imprudencia temeraria o negligencia grave, así como los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, desafíos o riñas por parte del TOMADOR, ASEGURADO o BENEFICIARIOS de la póliza.
- c) Los siniestros ocurridos por restricciones de Air Traffic Control en los aeropuertos de origen, destino, escala y/o ruta.
- d) Los siniestros provocados por impactos de aves.
- e) Los siniestros provocados por condiciones meteorológicas adversas que impidan la normal circulación de las aeronaves.
- f) Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito, restricciones a la libre circulación.
- g) Quiebra, suspensión de pagos o desaparición del TOMADOR de la póliza o de la aerolínea prestadora del vuelo.
- h) No procederá indemnización de ningún tipo cuando el TOMADOR del Seguro sea un Tour operador o una Agencia de Viajes y haya provocado de forma voluntaria la cancelación del vuelo o denegación de embarque, por no haber sido contratado por un determinado número de viajeros o por cualquier causa directa o indirectamente relacionada con la rentabilidad del vuelo o del viaje combinado, así como por haber vendido el Tour operador o la Agencia de Viajes más plazas aéreas de las que disponía.
- i) Enfermedad de cualquier pasajero del vuelo que desvíe la trayectoria del mismo

## Información del Asegurador

WHITE HORSE INSURANCE IRELAND DAC, con domicilio social en First Floor, Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, Republic of Ireland y con Número de Identificación Fiscal 467652, que asume el riesgo contractualmente pactado, autorizada y regulada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía de España, en lo relativo a prácticas de mercado con el número de licencia L1182, operando en Libre Prestación de Servicios.

## Información del Tomador del seguro

TOURMUNDIAL OPERADORES S.A. ha concertado con el ASEGURADOR las condiciones del contrato de seguro con objeto de poder ofrecer a sus clientes un producto de seguro específico en condiciones ventajosas. Corresponden, por tanto, al ASE-GURADO todos los derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro y, en particular, la obligación del pago de la prima y el derecho a recibir la prestación o indemnización en caso de siniestro, así como cualesquiera otros derechos correspondientes al pago de la prima.

## Información facilitada por el distribuidor del seguro

TOURMUNDIAL OPERADORES, S.A. (en adelante, "Tourmundial"), como actividad accesoria a la suya principal, distribuye este seguro entre sus clientes bajo la dirección y responsabilidad de Mana Underwriting, S.L.U., Agencia de Suscripción que actúa en nombre y representación de la entidad aseguradora White Horse Insurance Ireland, DAC, sin ofrecer asesoramiento. Dadas las características del producto que distribuye, la actividad de Tourmundial no se encuentra sujeta a la normativa vigente en materia de distribución de seguros.

La contratación de este producto de seguro es voluntaria y auxiliar a los servicios de viaje contratados (práctica de venta combinada). El precio del producto de seguro y el precio de los servicios de viaje contratados son independientes entre sí. La no contratación del producto de seguro o su cancelación anticipada no produce efecto alguno sobre el precio de los servicios de viaje contratados. La cancelación anticipada de los servicios de viaje contratados supone la anulación sin efecto del producto de seguro, salvo en el caso de que éste contemple la garantía de anulación de viaje. No existen diferencias entre la oferta conjunta de los productos y su oferta por separado.

CENTRO DE SEGUROS Y SERVICIOS ECI, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.A. (en adelante, "CESS"); NIF A28128189; domicilio social: c/Hermosilla 112 (28009-Madrid) y oficina principal: c/Princesa 47 (28008-Madrid), entidad inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)), con Clave AJ0267, realiza para Tourmundial y sus clientes las siguientes labores: a) asesoramiento a Tourmundial en la negociación con la entidad aseguradora sobre las condiciones de los seguros a ofrecer a sus clientes; este asesoramiento no está basado en un análisis objetivo y personalizado y b) a través de su Servicio de Atención al Cliente (teléfonos 900533541 ó 912668756, e-mail [atcliente@cess.elcorteingles.com](mailto:atcliente@cess.elcorteingles.com), dirección c/Princesa 47 28008-Madrid) presta asistencia a lo largo de la vida del contrato, y en particular en caso de siniestro, a los clientes de Tourmundial que lo soliciten.

En caso de queja o reclamación, puedes dirigirte por escrito a la Entidad Aseguradora, cuyo procedimiento y datos de contacto constan en el apartado "Trámites en caso de queja o reclamación por parte del asegurado" de este documento donde, figuran, igualmente, otras instancias de reclamación.

Tanto Tourmundial, en relación con los datos de carácter personal recabados con motivo de la formalización del contrato de seguro, como CESS, en relación con los datos de carácter personal recabados con motivo de la prestación de asistencia a lo largo de la vida del contrato, actúan como encargados del tratamiento de datos de carácter personal, siendo el responsable del tratamiento la Entidad Aseguradora que tratará tus datos, conforme a la normativa vigente, con la finalidad de ejecutar el contrato de seguro y otras finalidades amparadas en el interés legítimo o para las que hayas prestado tu consentimiento. Dispones de la información detallada sobre Protección de Datos de la Entidad Aseguradora, así como de tus derechos y el procedimiento para ejercer los mismos, en el apartado "Protección de Datos" de este documento.

Tourmundial y CESS reciben su remuneración de la entidad aseguradora en forma de comisión ya incluida en la prima del seguro.

## Trámites en caso de queja o reclamación por parte del asegurado

### Instancias internas

Cualquier queja o reclamación debe dirigirse en primer lugar a:

- Servisegur XXI Consultores, Calle Irún nº 7, 1 dcha., CP.28008 – Madrid
- Por correo electrónico a la siguiente dirección: [manacomplaints@servisegur.es](mailto:manacomplaints@servisegur.es)

Se acusará pronto recibo y por escrito de su queja o reclamación.

Se le comunicará la decisión sobre su queja o reclamación, por escrito, en un plazo de 1 (un) mes a partir de la recepción de la misma.



## Instancias Externas

En caso de no quedar satisfecho con la respuesta final o si no ha recibido una respuesta final en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la queja o reclamación, podrá someter voluntariamente su disputa a arbitraje, en los términos de la Ley Española General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y legislación subordinada relacionada, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje para el caso de que las partes sometan sus divergencias a la decisión de uno o más árbitros.

Usted podría estar legitimado para dirigir su queja o reclamación a la Dirección General de Seguros de España. Los datos de contacto son los siguientes:

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid. España / Telf.:95.224.99.82
- Sitio web: [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp)

Si contrató su seguro online, también puede presentar una queja a través de la plataforma de resolución de litigios online (ODR) de la UE. El sitio web de la plataforma ODR es [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

Puede interponer una acción legal ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro.

Las anteriores instancias de reclamación son sin perjuicio de su derecho a interponer una acción legal o acudir a un mecanismo alternativo de solución de conflictos de conformidad con sus derechos contractuales.

### Legislación aplicable al contrato

El contrato se rige por la legislación española. Será el Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro, el del domicilio del Asegurado en España.

Recuerde que puede consultar el informe de situación de solvencia de White Horse, así como su autoridad de control a la que se encuentra sometido en <https://whitehorseinsurance.eu/>

La normativa española en materia de liquidación de entidades aseguradoras no es aplicable a White Horse ya que está afincada en Irlanda.

# Instrucciones A Seguir En Caso De Siniestro/Asistencia Médica

## Asistencia en viaje

Si durante el viaje necesitas asistencia médica contacta inmediatamente con la Central de Asistencia 24 horas

**+34 91 197 62 56**

También podrás acceder los servicios **HELPY y Traveler Doctor (Telemedicina)** en el mismo número de contacto, nuestros agentes te indicarán los pasos a seguir. Recuerda que para el uso del servicio Traveler Doctor tendrás que **descargarte una APP en tu móvil** mediante un link que te haremos llegar tras recibir tu llamada.

Te recomendamos estar conectado a una red WIFI.

Con la descarga del siguiente código QR podrás disponer de una breve **guía de uso del servicio Traveler Doctor**.



También puede acceder a las **condiciones generales** de su seguro a través del siguiente código QR



## Siniestros de reembolso o indemnización

El resto de incidencias, se gestionan a través del correo electrónico:

**siniestros@mana-uw.com**

En 24 horas, un especialista se pondrá en contacto contigo y podrás seguir el estado de la tramitación de tu siniestro.

En caso de duda, llame al **+34 91 197 62 56**

- 1. Numero de póliza (indicado en el certificado del seguro)**
- 2. Información del asegurado**
- 3. Descripción del problema**

## Es imprescindible llamar comunicando el siniestros para tener derecho a percibir las prestaciones de la póliza

Para localizar tu seguro con mayor rapidez, te recomendamos que en el momento de la llamada tengas a mano:

- Nombre del asegurado
- Lugar y número de teléfono del lugar donde se encuentre
- Numero de póliza (indicado en el certificado del seguro)
- Descripción del problema

Mana Underwriting, S.L.U.



CEO

Manuel López Nieto-Sandoval

**No olvides que:** Coberturas garantizadas por Mana Underwriting, S.L.U.