

# Seguro Opcional Anulación - Nº Póliza: 960061

## Resumen de coberturas y límites máximos de indemnización

### 5. ANULACIÓN DE VIAJE/RESERVAS

5.1. Gastos por anulación de viaje/reservas .....	Hasta el capital contratado
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 + familiares hasta segundo grado + 2 acompañantes + los menores de 18 años inscritos en la misma reserva siempre y cuando estén asegurados.	

- El presente Certificado de Seguro es un extracto-resumen de las condiciones aplicables a este contrato de seguro, cuyo contenido completo figura en las Condiciones Generales que puede consultar y descargar en [www.tourmundial/seguros](http://www.tourmundial/seguros)

## Riesgos excluidos

### ANULACIÓN DE VIAJE / RESERVAS

- a) El desistimiento voluntario del viaje, sin causa justificable, 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.

## 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 ASEGURADO 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 AJO267, 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.

## Seguro Opcional Anulación - N° Póliza: 960061

### 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 las 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.*

## Seguro Opcional Anulación - Nº Póliza: 960061

### INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO/ASISTENCIA MÉDICA

#### ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE

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

**+34 91 197 62 56**

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](mailto:siniestros@mana-uw.com)

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

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

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.