Folleto informativo

SEGURO CAMPINGS

Garantía de cancelación de camping

assur-travel

Quatuor Courtage

El seguro «Seguro Campings - Assur Travel» se contrata en el marco del contrato de seguro colectivo opcional número jqfkjp suscrito por:

- Assur Travel, SASU (Sociedad por Acciones Simplificada Unipersonal) con un capital de 100 000 €, con sede social en 99 rue Parmentier, 59650 Villeneuve d'ascq, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de Lille Métropole con el número 451 947 378 y en el ORIAS (Registro Único de Intermediarios en Seguros, Banca y Finanzas) con el número 07 030 650 (en lo sucesivo, el «tomador»);
- con Seyna, SA con un capital de 801 929,04 €, con sede social en 20 bis rue Louis-Philippe, 92200 Neuilly sur Seine, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 843 974 635, sociedad regida por el Código de Seguros francés (en lo sucesivo, la «aseguradora»);
- distribuido por el Camping (cuyo aviso legal se indica en el formulario de inscripción) en calidad de mediador de seguros a título secundario con arreglo a las condiciones establecidas en el artículo L513-1 del Código de Seguros francés o en calidad de apoderado de mediador de seguros debidamente registrado en el ORIAS (en lo sucesivo, el «distribuidor»);
- y gestionado por Assur Travel (en lo sucesivo, el «corredor de seguros»).

La aseguradora, el distribuidor y el corredor de seguros están sujetos a la supervisión de la Autoridad de Control Prudencial y de Resolución: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution , 4 place de Budapest 75436 París Cedex 09, Francia.

La aseguradora ha otorgado poderes al corredor de seguros para que gestione el contrato tanto en lo que respecta a la suscripción como a los siniestros.

Se podrá contactar al corredor de seguros por los siguientes medios:
por correo electrónico: contact.gestion@assur-travel.fr
por correo postal: 99, rue Parmentier, Zone d'activité Actiburo
59650 Villeneuve d'Ascq - Francia

1.DEFINICIONES

Accidente :

Cualquier acontecimiento súbito e imprevisible, ajeno a los bienes del Asegurado.

Daños corporales

La lesión corporal resultante de un evento súbito y violento originado por una causa externa o por el propio asegurado, pero de forma no intencionada. Dicha lesión deberá estar certificada por una autoridad médica competente y conllevar la prescripción de toma de medicamentos en beneficio del paciente e implicar el cese de toda actividad profesional o de otro tipo del asegurado.

Tomador/Asegurado

La persona física mayor de edad residente en la Unión Europea que ha adquirido un viaje y ha suscrito el contrato de seguro y que se identifica como tal en el certificado de suscripción.

Retraso en la llegada

Llegada al lugar del viaje más de 24 horas después de la fecha prevista de inicio del alquiler garantizada que figura en el formulario de reserva.
Está causada por un acontecimiento imprevisible, incontrolable y ajeno a la voluntad del asegurado y se produce durante el viaje de ida (por carretera, ferrocarril, incluidas las conexiones, o avión) entre el domicilio del asegurado y el lugar del viaje.

Atentado

Cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas, bienes o ambos en el país en el que se hospede, cuyo objetivo sea perturbar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror y sea objeto de cobertura mediática. El Ministerio de Asuntos Exteriores o el Ministerio de Interior francés deberá registrar este «atentado».
Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades consideran que se trata de una misma acción coordinada, se considerará un único y mismo evento.

Autoridad médical

Cualquier persona que tenga un título de médico o cirujano válido en el país donde se produce la lesión corporal grave o la enfermedad grave. La autoridad médica debe ser un tercero del asegurado

Catástrofes naturales

Intensidad anormal de un agente natural que no proviene de una intervención humana. Fenómeno, como un terremoto, erupción volcánica, maremoto, inundación o cataclismo natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural y reconocido como tal por las autoridades.

Certificado de suscripción

El documento enviado por correo electrónico por el corredor de seguros al tomador para confirmar su suscripción al contrato.

Daños graves en el hogar

Cualquier destrucción, deterioro total o parcial, exteriormente visible, de la vivienda del asegurado causada por un accidente. Los daños materiales accidentales deben haber sido declarados a la compañía de seguros de hogar a todo riesgo del asegurado.

Domicilio

Lugar de residencia principal y habitual en Francia, en los territorios, regiones y entidades de ultramar en la Unión Europea. En caso de litigio, el domicilio fiscal es el lugar de residencia.

Epidemia

Incidencia anormalmente alta de una enfermedad durante un periodo y en una región determinados.

Franquicia

La parte a cargo del asegurado en caso de indemnización tras un siniestro.

Enfermedad

Deterioro súbito e imprevisible de la salud, determinado por una autoridad médica competente, que dé lugar a la prescripción de un medicamento y que implique el cese de toda actividad profesional o de otra índole del asegurado.

Enfermedad grave

Cualquier deterioro de la salud determinado por una autoridad médica competente que prohíba salir de la habitación e implique el cese de toda actividad profesional (*excepto para las personas jubiladas y en paro) o de otro tipo y que dé lugar a una prescripción médica.

Pandemia

Una epidemia que se extiende por una zona amplia, atravesando fronteras y que la Organización Mundial de la Salud (OMS) o las autoridades gubernamentales locales competentes del país donde se produjo el brote califican como pandemia.

Siniestro

Evento aleatorio que activa la cobertura..

Tercero

Cualquier persona física ajena al contrato de seguro.

Viaje

Estancia de al menos una noche reservada en el camping del distribuidor.

2.MODOS DE ADHESIÓN

2.1 ¿QUIÉN PUEDE SUSCRIBIR EL CONTRATO?

Cualquier persona física mayor de edad que resida en la Unión Europea y que haya comprado un viaje al distribuidor.

2.2 ¿CÓMO SUSCRIBIR EL CONTRATO?

La persona física mayor de edad que desee beneficiarse de la cobertura para el viaje adquirido deberá suscribir el contrato dando su consentimiento a la oferta de seguro cuando realice la compra del viaje en la página web del distribuidor o por teléfono con el distribuidor o en las oficinas del distribuidor al reservar su viaje tras haber leído el documento informativo estandarizado, la ficha informativa y de asesoramiento previo así como el presente folleto informativo y haber aceptado los términos del mismo.
La factura que certifique el pago del precio de compra, impuestos incluidos, del viaje debe conservarse en un soporte duradero.

2.3 PRUEBA DE LA SUSCRIPCIÓN

Los datos en formato electrónico que conserve la aseguradora o cualquier apoderado que haya designado se considerarán firmados por el tomador, serán oponibles a este y podrán ser admitidos como prueba de su identidad y consentimiento a la oferta de seguro y términos del presente folleto informativo.

2.4 CONFIRMACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El agente de seguros enviará al tomador, por correo electrónico, un certificado de suscripción y el presente folleto informativo, así como, a título recordatorio, los documentos de información precontractual, que el tomador también se compromete a conservar en un soporte duradero.

2.5 RENUNCIA A LA SUSCRIPCIÓN

Para cualquier viaje reservado con más de un mes de antelación a la fecha de salida, el tomador tiene el derecho de renunciar a la suscripción del contrato dentro de los 14 días a partir de la recepción de los documentos contractuales. Para ello, simplemente deberá cancelar su solicitud de seguro en el área de clientes en la página web del Corredor de seguros, de acuerdo con el siguiente modelo: «Yo, el/la abajo firmante, Sr./Sra. (Apellidos y Nombre), con residencia en (dirección), renuncio a mi suscripción al seguro «Seguro Campings - Assur Travel» n.º jqfkjp. En (lugar), el (fecha), firma».

El corredor de seguros, en nombre y representación de la aseguradora, reembolsará entonces la prima de seguro pagada en el momento de la suscripción.

3.OBJETO Y LÍMITES

La cobertura de los siniestros está sujeta a exclusiones, límites de la cobertura y el respeto de los plazos de declaración y las formalidades contempladas en este folleto informativo.
La cobertura solo se aplicará si el contrato de seguro está en vigor en la fecha en que se produce el siniestro.

3.1 OBJETO DE LA COBERTURA

El seguro «Seguro Campings - Assur Travel» tiene por objeto el reembolso total o parcial al asegurado de:
- Los gastos de cancelación aplicados por el camping en caso de cancelación del viaje;
- Los gastos de interrupción del viaje: los gastos del viaje ya pagados y no utilizados (sin incluir el transporte) prorata temporis, a partir de la noche siguiente al suceso que haya provocado la interrupción de la estancia;
- Los días no utilizados en caso de retraso en la llegada a partir de las 24 horas de retraso.

3.1.1 COBERTURA «CANCELACIÓN DE VIAJE»

El objetivo de la Cobertura de Cancelación de viaje es reembolsar el depósito pagado, los gastos de cancelación del viaje o ambos según el baremo del organismo que ha gestionado la reserva o el alojamiento en caso de cancelación antes de la salida.

MOTIVOS DE CANCELACIÓN DE VIAJE

INDEMNIZACIÓN SIN FRANQUICIA	INDEMNIZACIÓN CON UNA FRANQUICIA DE 30 EUROS	INDEMNIZACIÓN CON UNA FRANQUICIA DEL 20 % (SOBRE EL IMPORTE TOTAL DE LOS GASTOS) CON UN MÍNIMO DE 80 EUROS
Enfermedad grave (incluida en caso de epidemia o pandemia declarada en los 30 días anteriores a la salida), accidente grave o fallecimiento (incluida el agravamiento o recaída) de: -el asegurado, su cónyuge legal o pareja de hecho, o cualquier persona vinculada a él mediante un pacto civil de solidaridad; -sus ascendientes o descendientes hasta el 2.º grado; -su suegro, suegra, yernos, nueras, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas; -la persona discapacitada de la que el asegurado es tutor; -el tutor del asegurado: -la persona que viaja con el asegurado, sin vínculo de parentesco, siempre que figure en el mismo formulario de suscripción.	-Complicaciones imprevisibles del embarazo, siempre que la asegurada no esté embarazada de más de 3 meses en el momento de la suscripción; -Enfermedades psicológicas, mentales o nerviosas con hospitalización de más de 4 días; -Contraindicación de la vacunación y tras la vacunación; -Despido económico del asegurado o de su cónyuge, siempre que no se haya iniciado el procedimiento el día que se suscribe el viaje; -La obtención de un empleo asalariado (excepto el trabajo temporal y los contratos de duración determinada) o de unas prácticas remuneradas al asegurado que esté inscrito como desempleado en el momento de la suscripción del viaje, siempre que la fecha de inicio del empleo o las prácticas coincida con el periodo de estancia; -Traslado profesional, no disciplinario, que obligue a los asegurados a trasladarse durante el periodo de la estancia, y siempre y cuando el traslado no se conociera en el momento de suscribir el viaje; -Daños graves a la residencia principal o secundaria del asegurado o en los locales comerciales de su propiedad como consecuencia de robo, incendio, daños por agua o elementos naturales, ocurridos dentro de los 7 días anteriores a la fecha de inicio del viaje y que requieran la presencia del asegurado; -Daños graves al vehículo del asegurado o avería de este, inmovilizándolo durante al menos 48 horas. Esta inmovilización debe producirse en las 48 horas anteriores al inicio de la estancia; -La convocatoria del asegurado a un examen de recuperación (solo en la universidad), siempre y cuando el examen de recuperación esté programado durante las fechas del viaje y el suspenso no se conociera en el momento de suscribir el viaje; -La citación del Asegurado para que comparezca ante un tribunal en relación con un procedimiento de adopción, siempre y cuando esté prevista durante las fechas del viaje y que se desconociera en el momento de suscribir el viaje; -Modificación o cancelación de las vacaciones del asegurado, previamente acordadas por su empleador antes de adquirir el viaje. Esta cobertura se ofrece a los empleados por cuenta ajena, excluidos los miembros de una profesión liberal y los representantes legales de las empresas.	-La anulación de una cura aceptada por la Seguridad Social (CPAM); -Denegación de embarque debido a la toma de temperatura del asegurado o de la persona cubierta a su llegada al aeropuerto de salida; -La no presentación por parte del asegurado del resultado del PCR o test equivalente en el plazo requerido para permitirle viajar. El hecho de que se declare al asegurado «contacto estrecho» dentro de los 7 días anteriores a la salida. -Cualquier suceso fortuito y repentino, imprevisible en el momento de la reserva, debidamente constatado y verificable, independiente de la voluntad del asegurado, que le impida viajar y que se produzca entre la fecha de suscripción del seguro y la fecha de salida.

3.1.2 COBERTURA «INTERRUPCIÓN DE VIAJE»

La cobertura de «interrupción de estancia» cubre, en caso de interrupción del viaje, prorata temporis, la parte del viaje no realizada por uno de los siguientes motivos:
-Repatriación médica del asegurado o un miembro de su familia hasta el 2.º grado o de su compañero o compañera de viaje;
-Regreso anticipado del asegurado tras una enfermedad grave, un accidente grave (por prescripción médica) o el fallecimiento de un familiar hasta el 2.º grado;
-Regreso anticipado por daños graves en el domicilio o residencia secundaria del asegurado o en el negocio que le pertenece y que requiera su presencia;
La indemnización se calcula a partir del día siguiente al regreso anticipado.

3.1.3 COBERTURA DE «RETRASO EN LA LLEGADA»

La cobertura de «retraso en la llegada» reembolsa los días no utilizados debido al retraso en la llegada tal y como se define en el artículo 1. La cobertura solo se aplica cuando la duración del viaje es superior a 5 días y el retraso es superior a 24 horas.

Esta cobertura se otorga siempre que el asegurado haya tomado un margen de salida suficiente según el medio de transporte utilizado para llegar al lugar del viaje.
Un margen suficiente significa:
-Si el viaje se realiza por carretera, la duración del trayecto entre el domicilio y el lugar de estancia se incrementa en al menos 1 hora;
-Si el viaje se realiza en tren, la duración del trayecto entre el domicilio y la estación de salida del viaje se incrementa en al menos 20 minutos (si hay conexiones, el margen suficiente es el que proporcionan las redes ferroviarias);
-Si el viaje es en avión, la duración del trayecto entre el domicilio y la llegada al aeropuerto se incrementa en un mínimo de 20 minutos (no se tiene en cuenta el tiempo de facturación y embarque).

3.2 LIMITES DE LAS COBERTURAS

Un (1) solo siniestro en todas las coberturas.

3.2.1 COBERTURA «CANCELACIÓN DE ESTANCIA»

El importe de la indemnización se limita a 5000 € por persona cubierta que figure en el certificado de suscripción, menos la franquicia indicada en el artículo 3.1.1, hasta un máximo de 15 000 € y un máximo de 4 personas sin vínculo de parentesco cubiertas por siniestro.

En cualquier caso, la indemnización no cubre la prima del seguro, los gastos de expediente, las tasas de visado ni las tasas de aeropuerto.

En caso de anulación por Covid-19 (SARS-CoV-2 o coronavirus 2019 o sus variantes), la cobertura solo es aplicable si el asegurado ha completado su pauta de vacunación.

3.2.2 COBERTURA DE «INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA»

El importe de la indemnización se limita a 3000 € por cada persona cubierta que figure en el certificado de suscripción, hasta un máximo de 15 000 euros y un máximo de 4 personas sin vínculo de parentesco cubiertas por siniestro, dentro del límite del precio de compra del viaje.

En cualquier caso, la cobertura no se aplica al coste del transporte de vuelta del viaje.

3.2.3 COBERTURA DE «RETRASO EN LA LLEGADA»

La indemnización se limita a tres (3) días como máximo por siniestro, por un retraso de más de veinticuatro (24) menos una franquicia de doce (12) horas, sin poder superar el importe de los gastos de anulación de la estancia.

COBERTURA	TECHOS Y LÍMITES		
	Límite por persona cubierta	Límite por viaje (máximo 4 personas cubiertas sin vínculo de parentesco)	Franquicia
GASTOS DE CANCELACIÓN	5.000€	15.000€	Sin franquicia en caso de enfermedad grave 30 € por las razones expuestas en el artículo 3.1.1 El 20 % del importe de los gastos con un mínimo de 80 € por las razones expuestas en el
INTERRUPCIÓN DEL VIAJE	3000 € hasta el precio de compra del viaje	€15.000	Sin franquicia
RETRASO EN LA LLEGADA	3 días máximo		12 horas y un retraso de al menos 24 horas

4.EXCLUSIONES

Exclusiones comunes a todas las coberturas

Se excluyen los siniestros derivados de:
-Consecuencias derivadas de hechos de los que el asegurado haya tenido conocimiento en el momento de suscribir este contrato o de hechos de los que haya tenido conocimiento en el momento de reservar el viaje hasta el día de la salida;
-Ausencia de riesgos y peligros;
-Accidentes resultantes de la desintegración del núcleo atómico o causados por terremotos, erupciones volcánicas o cualquier otro cataclismo;
-Servicios que no hayan sido solicitados durante el viaje o que no hayan sido organizados por nosotros, o de acuerdo con nosotros, no dan derecho, a posteriori, a un reembolso o indemnización;
-Gastos de restauración y hotel;
-Daños causados intencionadamente por el beneficiario y los derivados de su participación en un crimen, delito o reyerta, salvo en caso de legítima defensa;
-Epidemias, salvo que se estipule lo contrario en la cobertura, contaminación, casos de fuerza mayor, catástrofes naturales (salvo que se indique lo contrario) cubiertas por la ley 82-600 de 13 de julio de 1982 modificada;
-Cuantía de las penas y sus consecuencias;
-Uso de narcóticos o drogas, o de medicamentos sin prescripción médica;
-Estado de embriaguez;
-Tasas de aduana;
-Participación como competidor en un deporte de competición o un rally que conduzca a una clasificación nacional o internacional organizado por una federación deportiva para la que se haya expedido una licencia, así como el entrenamiento para dichas competiciones;
-Práctica de cualquier deporte con carácter profesional;
-Participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad y sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier aparato de locomoción terrestre, acuático o aéreo;
-Consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas asociadas a la práctica de cualquier actividad deportiva recreativa;
-Gastos ocasionados después de la devolución del viaje o la expiración de la cobertura;
-Accidentes derivados de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes de motor (independientemente del vehículo de motor utilizado), deportes aéreos, escalada de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve con clasificación internacional, nacional o regional;
-Incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o practicar actividades no autorizadas por las autoridades locales;
-Prohibiciones oficiales, embargos o coacciones por los cuerpos de seguridad;
-Daños derivados de una falta intencionada o dolosa del asegurado, de acuerdo con el artículo L.113-1 del Código de Seguros francés;
-Solicitudes de reembolso de los gastos de transporte hasta el destino de las vacaciones;
-Solicitudes de reembolso de servicios no incluidos en el formulario de inscripción del viaje y que, por lo tanto, no están cubiertos por la cobertura (incluso si estos servicios se compran al representante local del organizador);
-Suceso, enfermedad o accidente que haya sido constatado o diagnosticado, que sea objeto de una recaída, que se agrave o cause hospitalización durante el mes anterior a la fecha de suscripción del contrato de seguro;
-Cualquier circunstancia que no impida la salida o no impida permanecer en el lugar hasta el final del viaje;
-Olvidar vacunarse;
-Incumplimiento de cualquier tipo, incluido el financiero, por parte del transportista que imposibilite el cumplimiento de sus obligaciones contractuales;
-Cualquier suceso médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a una hospitalización durante más de 4 días consecutivos;
-Consecuencias de un proceso penal contra el asegurado;
-No recomendación del destino geográfico del viaje por parte del Ministerio de Asuntos Exteriores francés,
-Acto de negligencia por parte del asegurado;
-Cualquier suceso del que la agencia de viajes pueda ser responsable de acuerdo con el Código de Turismo francés vigente;
-No presentación, por el motivo que sea, de los documentos indispensables para el viaje, como el pasaporte, el documento de identidad, el visado, los billetes de transporte, el certificado de vacunación, salvo en caso de robo del pasaporte o documento de identidad en las 48 horas anteriores a la salida;
-Actos de guerra o guerra civil y sucesos similares, motines, disturbios internos, actos de violencia por motivos políticos, atentados o actos terroristas, huelgas, cierres patronales y conflictos laborales, expropiaciones o intervenciones similares a las expropiaciones, embargos, retiradas, decretos u otras intervenciones de una autoridad superior, así como los daños derivados de catástrofes naturales o la energía nuclear.

Exclusiones comunes a las coberturas de «Cancelación de viaje» y «Retraso en la llegada»

Las coberturas de «Cancelación de viaje» y «Retraso en la llegada» no se aplican a los siniestros derivados de:

-Tratamiento estético;
-Todos los actos intencionados, suicidio, tentativa de suicidio, autolesiones, embriaguez o uso de drogas o medicamentos no prescritos por una autoridad médica competente;
-Embarazo y complicaciones del embarazo después del 6.º mes;
-Fecundación in vitro, su preparación, tratamiento y consecuencias;
-Anulación causada por una persona que está hospitalizada en el momento de reservar el viaje o de suscribir el contrato;
-Enfermedades o accidentes no consolidados o que, por su evolución, son objeto de cuidados constantes;
-Enfermedades o accidentes cuyas secuelas pueden contraindicar, por consejo médico, determinados viajes;
-Contraindicación del vuelo;
-Obligación profesional;
-No presentación, por cualquier motivo, de los documentos requeridos para el viaje, tales como pasaporte, visado, documentos de viaje, certificado de vacunación;
-Cancelaciones por parte del transportista u operador turístico, independientemente de la causa;
-Cancelaciones resultantes de las revisiones periódicas de control y observación.

Exclusiones específicas de la Cobertura de «Cancelación de Viaje»

La cobertura de «Cancelación de viaje» no se aplica a los siniestros derivados de:

-Cierre de las fronteras, la organización material o las condiciones de alojamiento o seguridad del destino;
-Catástrofes naturales o incendios forestales que se produzcan en el lugar del viaje y que provoquen la prohibición del lugar por parte de las autoridades locales o regionales durante la estancia;
-Incumplimiento de cualquier tipo, incluido el incumplimiento financiero por parte del operador turístico;
-Hospitalización del asegurado o una persona que figure en el formulario de inscripción en el momento de la compra del viaje.

Exclusiones específicas de la Cobertura de «Interrupción de viaje»

La cobertura de «Interrupción del viaje» no se aplica a los siniestros derivados de:
-Hospitalización del asegurado;
-Cuarentena del asegurado.

Exclusiones específicas de la Cobertura de «Retraso en la llegada»

La cobertura de «Retraso en la llegada» no se aplica a los siniestros derivados de:
-Huelgas en el transporte público o refinerías.

5.DURACIÓN

La cobertura entrará en vigor inmediatamente después de que el tomador haya validado dicha cobertura cuando compre el viaje y pague la cuota al distribuidor por la duración indicada en la factura emitida por el distribuidor, hasta un plazo máximo de 90 días consecutivos.

La cobertura expira:
- Automáticamente a la fecha en que finaliza el viaje;
- Si el periodo de renuncia se ejerce en las condiciones estipuladas en el artículo 2.5;
- En todos los demás casos previstos en el Código de Seguros francés.

6.COTIZACIONES

El importe de la prima depende del importe total (impuestos incluidos) del viaje adquirido por el tomador. El importe se indica al tomador antes de que acepte suscribir el contrato y, después de hacerlo, en el certificado de seguro.

El tomador paga el importe total de la prima del seguro al distribuidor al mismo tiempo que compra el viaje.

7.DECLARACIÓN DE SINIESTROS

7.1 - ¿CÓMO SE COMUNICA UN SINIESTRO?

Tan pronto como la enfermedad se manifieste por primera vez o tan pronto como tenga conocimiento del hecho que da lugar a la cobertura, deberá notificarlo al distribuidor DE INMEDIATO.
Al mismo tiempo, la declaración del siniestro deberá realizarse dentro de los 5 días a partir de que el tomador tenga conocimiento de este, salvo en casos de fuerza mayor.

La declaración de un siniestro se realiza ante el corredor de seguros de la siguiente manera:
- a través del área de socios en la web de Assur Travel: https://souscription.assur-travel.fr/index.php?vue=espace_partenaire
- por correo electrónico: contact.gestion@assur-travel.fr
- por correo postal: Asur Travel, service indemnisation, 99, rue Parmentier, Zone d'activité Actiburo 59650 Villeneuve d'Ascq, Francia.

Si el tomador no respeta este plazo para declarar un siniestro y si la aseguradora demuestra que este retraso le ha causado un perjuicio, el tomador no podrá acogerse a la cobertura (artículo L 113-2 del Código de Seguros francés).

7.2 - ¿QUÉ DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS DEBEN PRESENTARSE?

Para obtener una indemnización por su siniestro, el tomador o sus derechohabientes deben presentar los siguientes documentos:

En todos los casos:
- El número de contrato;
- Una copia del formulario de inscripción;
- Los originales de las facturas detalladas del operador turístico en las que figuren los servicios de tierra y transporte; si procede, el certificado o la prueba del agente de asistencia que confirme la fecha de repatriación o regreso anticipado y el motivo de esta;
- Los datos bancarios del afiliado al seguro (para poder transferir la indemnización). Si la persona que causa la cancelación no es el asegurado: prueba del parentesco (copia de los libros de familia, etc.);
- Cualquier documento oficial que demuestre la gravedad del daño que causa la cancelación, el retraso o el regreso anticipado;
- Las circunstancias del siniestro, sus causas conocidas o presuntas, la naturaleza y el importe aproximado de los daños.

El asegurado deberá tomar todas las medidas oportunas para limitar el alcance de los daños ya conocidos y evitar que se produzcan otros. En su defecto, el asegurador tendrá derecho a una indemnización proporcional a los daños que este incumplimiento pudiera causarle.

Para la cobertura «Cancelación de viaje»:
- **La factura pagada por los gastos de cancelación o desistimiento** emitida por el proveedor;
- El cuestionario médico original debidamente cumplimentado por el médico;
- En caso de accidente o enfermedad: certificado médico* inicial en el que se especifique la fecha y naturaleza del accidente o enfermedad, así como sus consecuencias previsibles, fotocopias de las prescripciones relativas al tratamiento seguido, los medicamentos prescritos y análisis u otros exámenes realizados. Para ello, el asegurado deberá liberar a su médico del secreto médico frente a la aseguradora o realizar todas las gestiones necesarias para que el médico que atiende a la persona cuya enfermedad o accidente fue el motivo de la cancelación sea liberado del secreto médico.
- En caso de accidente grave: el asegurado deberá especificar las causas y circunstancias, así como los nombres y direcciones de los responsables y testigos.
- En caso de infección por Covid-19 (SARS-CoV-2 o coronavirus 2019 o sus variantes): si el tomador es la persona afectada: el resultado de la prueba de detección del SARS-Cov-2 o sus variantes. Si la persona afectada es un familiar: el test positivo del familiar afectado y la prueba de filiación. A falta de prueba de filiación, una declaración por el honor en la que se especifique, por ejemplo, que el cónyuge de hecho reside bajo el mismo techo que el tomador o que se especifique el vínculo del familiar en relación con el tomador. Así como pruebas de la pauta completa de vacunación.
- En caso de fallecimiento: copia del certificado de defunción.
- En caso de complicación del embarazo: certificado médico* que acredite que la tomadora debe estar en cama en la fecha de salida o durante la duración del viaje.
- En caso de daños graves en el hogar: copia de la declaración de siniestro realizada a la aseguradora del bien afectado.
- En caso de citación como jurado o testigo o de convocatoria a examen de recuperación: copia de la citación o convocatoria oficial.
- En caso de imperativo profesional: copia de la orden de misión establecida por el empleador del asegurado en cuestión con una copia de los documentos de identidad del superior jerárquico que ordenó el viaje de negocios o la obligación de permanecer en su puesto de trabajo.
- En caso de denegación de embarque debido a la toma de temperatura del asegurado a su llegada al aeropuerto de salida: justificante de la empresa de transporte que le ha denegado el embarque, o de las autoridades sanitarias.
- En caso de no presentar el resultado del PCR o test equivalente en el plazo establecido: justificante emitido por la empresa de transporte en el que se solicite la presentación del test para viajar, junto con el resultado del PCR.
- Si el asegurado es un «contacto estrecho»: justificante emitido por la Seguridad Social, que lo declare «contacto estrecho» y el resultado del PCR o test equivalente.
- Para cualquier otro suceso fortuito: todos los elementos solicitados por el corredor de seguros que permitan, teniendo en cuenta la naturaleza del suceso, establecer las características de la circunstancia de su ocurrencia.

*El certificado médico debe emitirlo una autoridad médica que sea un tercero del asegurado.

Para la cobertura de «Interrupción de viaje»:
- Un certificado del proveedor en el que se indique la fecha de cese de la ocupación del alojamiento, con los detalles de los servicios en tierra.

Para la cobertura de «Retraso en la llegada»:
- Cualquier documento oficial que establezca el retraso en la llegada.

Deberán enviarse todas las pruebas del siniestro al corredor de seguros a través de los medios indicados en el artículo 7.1.

Además, el tomador deberá facilitar al corredor de seguros cualquier documento que la aseguradora considere necesario para valorar la validez de su reclamación.
Si lo considera necesario, la aseguradora podrá solicitar el dictamen de un perito para evaluar el siniestro.

Si de mala fe, el asegurado utiliza documentos incorrectos como prueba, utiliza medios fraudulentos o hace declaraciones inexactas o incompletas, el tomador no podrá adquirir la cobertura.
La aseguradora se reserva el derecho de emprender acciones legales ante los tribunales penales.

8.MODOS DE INDEMNIZACIÓN

Una vez recibidos y validados todos los justificantes, dentro de los límites del artículo 3.2, si el asegurado tiene derecho a la cobertura, los gastos se reembolsan al tomador por transferencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el corredor de seguros valide el expediente de siniestro.

Si el viaje se cancela posteriormente con el distribuidor, solo se realizará el reembolso de los gastos de cancelación en caso de enfermedad a partir de la fecha de la contraindicación establecida por una autoridad competente, de acuerdo con la tabla de cancelación que figura en las condiciones especiales de venta del distribuidor.

9.RECLAMACIONES

Si surge algún problema relacionado con la gestión de su contrato de seguro o un siniestro, el asegurado puede dirigir su reclamación al departamento de reclamaciones del corredor de seguros, con el que puede ponerse en contacto de las siguientes maneras:

- por correo electrónico: qualiteclients@assur-travel.fr
- por correo postal: Assur-Travel, service qualité client, 99, rue Parmentier, Zone d'activité Actiburo 59650 Villeneuve d'Ascq, Francia.

El departamento de reclamaciones del corredor de seguros se compromete a acusar recibo de su reclamación dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción (incluso si también se contesta a la reclamación dentro de este plazo) y, en todo caso, a dar respuesta a su reclamación en un plazo máximo de 2 meses desde su recepción.

Si el departamento de reclamaciones del corredor de seguros rechaza o se niega a aceptar la reclamación en su totalidad o en parte, el asegurado puede dirigirse por escrito a la aseguradora (mencionando las referencias del expediente en cuestión y adjuntando una copia de los documentos justificativos):

- por correo postal: Seyna - Service Réclamations 20 bis rue Louis-Philippe 92200 Neuilly sur – Seine, Francia;
- por correo electrónico: reclamations@seyna.eu.

La aseguradora acusará recibo de la reclamación dentro de los 10 días laborables a partir de la fecha de recepción y especificará el plazo previsto para su tramitación.

El procedimiento anterior no se aplica si el tomador o la aseguradora inicia un procedimiento ante un tribunal.

Si el desacuerdo persiste después de la respuesta dada por la aseguradora, el tomador podrá solicitar la opinión del mediador de la Federación Francesa de Seguros cuyos datos son: La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 París Cedex 09. Francia.

Las disposiciones de este apartado se entienden sin perjuicio de otros recursos legales.

10.DISPOSICIONES VARIAS

Territorialidad

Las coberturas se aplican en todo el mundo.

Privación

Si de mala fe, el asegurado hace declaraciones falsas, utiliza documentos inexactos como prueba o utiliza medios fraudulentos, quedará privado de todo derecho a la indemnización del siniestro en cuestión.

Subrogación

El asegurador se subroga, de acuerdo con el artículo L.121-12 del Código de Seguros francés, en la medida de las indemnizaciones que ha pagado en todos los derechos y acciones del asegurado contra los arrendatarios incumplidores y los garantes.

En la medida en que la subrogación hubiera podido ejercerse si, por culpa del asegurado, esta ya no puede ejercerse a favor de la aseguradora, dejará de ser responsable.

Requisa

De conformidad con el artículo L.160-6 del Código de Seguros francés, la requisa de la propiedad de la totalidad o parte de un lote conllevará automáticamente la suspensión de los efectos del contrato de seguro relativo a dicho lote, dentro de los límites de la requisa y en la medida de la responsabilidad del Estado.

Prescripción

Cualquier acción derivada del contrato de seguro y la adhesión prescribirá a los 2 años del hecho que la originó. Se puede interrumpir el plazo de prescripción mediante la designación de un perito a raíz de un siniestro o mediante el envío –por parte de la aseguradora o el tomador a la otra parte– de una carta certificada con acuse de recibo.

Las disposiciones relativas a la prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro se recogen en los artículos L.114-1 a L.114-3 del Código de Seguros francés, que se reproducen a continuación:

Artículo L.114-1 del Código de Seguros: «Cualesquiera acciones derivadas del contrato de seguro prescribirá a los 2 años del hecho que las originó.

Sin embargo, el plazo no se computa:

1. En caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo corrido, solo a partir del día en que el asegurador tuvo conocimiento de ello;
2. En caso de siniestro, solo a partir del día en que los interesados tuvieron conocimiento de este, si prueban que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando el procedimiento del asegurado contra la aseguradora se base en el recurso de un tercero, el plazo de prescripción solo se computará a partir del día en que el tercero haya entablado acciones legales contra el asegurado o haya sido indemnizado por este.»

Artículo L.114-2 del Código de Seguros: «El plazo de prescripción se interrumpe por una de las causas ordinarias de interrupción del plazo de prescripción y por la designación de peritos a raíz de un siniestro. La interrupción de la prescripción puede resultar, además, del envío de una carta certificada con acuse de recibo dirigida por la aseguradora al asegurado respecto a la acción de pago de la prima y por el asegurado a la aseguradora respecto a la liquidación de la indemnización.»

Las causas ordinarias de interrupción de la prescripción, contempladas en los artículos 2240 a 2246 del Código Civil francés, son la citación, incluso en el procedimiento sumario, el requerimiento o el embargo, así como el reconocimiento por una parte del derecho de la otra.

Artículo L.114-3 del Código de Seguros: «No obstante lo dispuesto en el artículo 2254 del Código Civil, las partes del contrato de seguro no podrán, ni siquiera de mutuo acuerdo, modificar la duración del plazo de prescripción, ni añadir causas de su suspensión o interrupción.»

Tratamiento de datos personales

El tomador queda expresamente informado de la existencia y declara aceptar el tratamiento automatizado de los datos nominativos y personales que la aseguradora y el corredor de seguros (y sus agentes) recaben de su persona en el marco de la contratación, gestión y ejecución de la cobertura, incluida la gestión de reclamaciones, el precontencioso, el litigio y la defensa de sus derechos, así como el cumplimiento de las obligaciones de vigilancia en el marco de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, la congelación de activos, la lucha contra la financiación del terrorismo y las sanciones financieras, incluida la activación de alertas y declaraciones de sospecha y la aplicación de medidas destinadas a luchar contra el fraude en materia de seguros.

Se le recuerda expresamente que, de conformidad con las disposiciones de la Ley 78-17 de 6 de enero de 1978 (modificada) relativa a la informática, los archivos y las libertades, y el Reglamento Europeo (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, es obligatorio facilitar dichos datos, ya que son necesarios para obtener la cobertura, así como para gestionar la adhesión. Esta información está destinada exclusivamente al asegurador y al corredor de seguros (y a sus agentes) a efectos de la gestión de la adhesión, a sus socios contractuales que participan en la realización de esta gestión y, si procede, a las autoridades concesionarias.

Los datos del tomador se conservarán durante toda la vigencia del contrato de seguro, hasta el 31 de diciembre del año natural siguiente al vencimiento tanto de los plazos de prescripción legales como de los previstos en las distintas obligaciones de conservación impuestas por la normativa.

El tomador podrá ejercer su derecho de acceso, oposición, rectificación, limitación, portabilidad y supresión de sus datos incluidos en los archivos de la aseguradora o del corredor de seguros, en las condiciones previstas por la ley 78-17 de 6 de enero de 1978 (modificada), dirigiéndose al corredor de seguros en la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@assur-travel.fr

Toda declaración falsa o irregular puede ser objeto de un tratamiento específico para prevenir o identificar el fraude y puede dar lugar a la inclusión en una lista de personas con riesgo de fraude.

Las conversaciones telefónicas entre el tomador y el corredor de seguros pueden ser grabadas para controlar la calidad de los servicios prestados o gestionar los siniestros.

Los datos recabados para gestionar la adhesión y los siniestros podrán transmitirse, en las condiciones y modalidades previstas por la legislación y las autorizaciones obtenidas de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, Comisión nacional de informática y libertades), a las filiales y subcontratistas del corredor de seguros fuera de la Unión Europea.

El tomador puede inscribirse en la lista de oposición a la prospección telefónica o lista Robinson en el sitio web www.bloctel.gouv.

El asegurado puede dirigir cualquier reclamación relativa a la recogida o al tratamiento de sus datos personales al responsable de protección de datos, cuyos datos de contacto figuran más arriba. En caso de desacuerdo persistente, el tomador podrá dirigirse a la CNIL en la siguiente dirección: https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

Ley aplicable y lengua utilizada: El contrato de seguro se rige por el Derecho francés. El idioma aplicable al contrato es el francés.