



“Viaja protegido”

En colaboración con la Estructura Organizativa de

UnipolAssistance

**Garantías prestadas:**  
Asistencia  
Gastos médicos  
Equipaje  
Cancelacione de viaje  
Salida Tardja  
Riesgo Cero  
Responsabilidad del Asegurado

Garantías a favor de los señores

---

---

---

---

**SI VOLA**

n.º: **22012799**

Este documento contiene un extracto de las condiciones de seguro de la póliza **1/10346/319/198705133** suscrita por SI VOLA Srl que debe entregarse a los Asegurados. La operatividad de este documento está subordinada a la ley italiana y al respeto de las normas de aplicación de la póliza.

**EN CASO DE DISPUTAS Y / O PREGUNTAS SOBRE LA INTERPRETACIÓN SE APLICARÁ EL DOCUMENTO ITALIANO**

### GLOSARIO

La Compañía y el Contratante atribuyen convencionalmente estos significados a los siguientes términos:

**Año:** periodo de tiempo de 365 días o 366 días en caso de año bisiesto.

**Asegurado:** es la persona sobre cuyas características recae la cobertura del Seguro.

**Seguro:** es el contrato de seguro.

**Asistencia:** la ayuda oportuna, en efectivo o en especie, que se proporciona al Asegurado que se encuentra en dificultades tras la ocurrencia de un siniestro.

**Acto de terrorismo:** acción realizada intencionalmente o incluso sólo amenazada por una o más personas como expresión de grupos organizados, con la finalidad de intimidar, influir o desestabilizar un Estado, la población o una parte de ella.

**Equipaje:** conjunto de prendas de vestir y de bienes de propiedad del Asegurado, que lleva puesto y/o lleva consigo, e incluye la maleta, el bolso, la mochila que lo pueden contener, a excepción de valores.

**Beneficiario:** los herederos del Asegurado o las demás personas designadas por él, a las cuales la compañía debe pagar la suma asegurada en caso de muerte del Asegurado.

**Bienes de primera necesidad:** bienes que la persona necesita materialmente y de los que no puede prescindir. No se consideran bienes de primera necesidad los bienes que se compran aunque no haya ningún Siniestro.

**Billete de viaje:** billete de tren de primera clase o billete aéreo de clase turística.

**Calamidades naturales:** aluviones, inundaciones, terremotos, maremotos, huracanes, tornados, y otros fenómenos naturales con carácter excepcional, que produzcan graves daños materiales que puedan constatarse objetivamente y documentarse o hayan sido identificados como tales por organismos internacionalmente reconocidos.

**Tiempo de conexión:** el intervalo de tiempo establecido por las empresas aeroportuarias y por las compañías aéreas, entre el horario de aterrizaje y la partida del vuelo siguiente necesarios para llegar a destino.

**Compañero de viaje:** persona asegurada y que participa en el viaje junto y al mismo tiempo que el Asegurado mismo.

**Contratante:** persona física o jurídica que estipula el Seguro a favor de los Asegurados y asume las cargas financieras relativas.

**Cosas:** objetos materiales y, limitadamente a la garantía "Responsabilidad civil del Asegurado", los animales.

**Destino:** las localidades indicadas en el contrato de viaje/estado de cuenta de reservación del Operador Turístico Contratante de la póliza como meta de la estancia o la primera parada si el viaje prevé alojamiento.

**Domicilio:** el lugar en el que la persona física ha establecido la sede principal de sus negocios e intereses.

**Europa:** todos los países de la Europa geográfica, los países que rodean la cuenca del Mediterráneo y las Islas Canarias.

**Acacimimiento:** cuando se produce el hecho que determina uno o más siniestros.

**Familia:** el Asegurado y las personas que viven con él, como se indica en el art. 4 del D.P.R. n.º 223 del 30/5/1989 y que resultan en una certificación o documento internacional equivalente.

**Familiar:** cónyuge, conviviente, hijos, padres, yerno o nuera, hermanos, cuñados, suegros del Asegurado, así como todos los que conviven con él de forma estable, con la condición de que resulte en una certificación regular.

**Expediente informativo:** el conjunto de documentos informativos que hay que entregar al potencial cliente, compuesto por: Nota informativa que incluye el Glosario, Condiciones del Seguro, nota informativa sobre privacidad.

**Franquicia:** cantidad a cargo del Asegurado expresada en cifras que se deduce del importe del daño indemnizable.

**Hurto:** delito previsto en el art. 624 del Código Penal, perpetrado por cualquier persona que toma posesión de la cosa móvil de otras, sustrayéndola a su titular, a fin de obtener beneficio para sí misma o para otros.

**Garantía:** cobertura de seguros que no está comprendida en la definición de "Asistencia", la cual la Compañía reembolsa directamente por los daños sufridos por el Asegurado, con la condición de que la prima relativa haya sido pagada.

**Incoming:** conjunto de servicios turísticos ofrecidos a los Asegurados extranjeros en

**Indemnización:** suma que está obligada a pagar la Compañía en caso de producirse un Siniestro.

**Infortunio:** evento debido a una causa fortuita, violenta y externa, que produce lesiones físicas objetivamente verificables que pueden provocar la muerte, una incapacidad temporal o permanente.

**Incapacidad permanente:** pérdida permanente como resultado del infortunio, en su totalidad o en parte, de la capacidad física del Asegurado para el desempeño de cualquier trabajo, independientemente de su profesión.

**Centro sanitario:** el hospital estatal, clínica o establecimiento sanitario, tanto afiliado al servicio nacional de salud como privado, regularmente autorizado para la asistencia médica y quirúrgica. Se excluyen los balnearios, casas de salud y clínicas con finalidades estética y dietética.

**Italia:** Italia, incluidas la República de San Marino y la Ciudad del Vaticano.

**IVASS:** Autoridad Italiana de Supervisión de Seguros, denominación que ahora tiene el ISVAP desde el 1 de enero de 2013.

**Enfermedad:** alteración del estado de salud que no depende de un Infortunio.

**Enfermedad preexistente:** enfermedad surgida como consecuencia directa de condiciones patológicas crónicas/resurgentes anteriores a la suscripción de la Póliza.

**Límite máximo/Suma asegurada:** cantidad máxima, estipulada en la Póliza, por la cual, la Compañía se compromete a prestar la Garantía y/o Asistencia a favor de cada Asegurado, por uno o más siniestros realizados durante el viaje.

**Médico que atiende en el lugar:** el médico que atiende en el centro sanitario local donde está hospitalizado el Asegurado.

**Mundo:** los países que no están comprendidos en las definiciones de "Italia" "Europa".

**Operador turístico:** tour operator (llamado también "T.O."), agencia de viajes, hotel, proveedores de servicios de navegación aérea u otro operador legalmente reconocido y autorizado para la prestación de servicios turísticos. **Overbooking:** sobrerreservas de puestos disponibles para un servicio turístico (por ejemplo, compañía aérea, hotel) con respecto a la efectiva capacidad/disponibilidad.

**Pasajero:** persona transportada a bordo de medios de transporte gestionados por compañías.

**Período de seguro:** período que empieza a las 24 horas de la fecha de efecto de la póliza y termina cuando vence la póliza misma.

**Póliza:** documento, suscrito por la Compañía y por el Contratante, que prueba el Seguro.

**Prima:** la suma adeudada por el Contratante a la Compañía según lo previsto en la Póliza.

**Prestación:** la Asistencia que debe prestarse, es decir la ayuda que debe darse

al Asegurado, cuando lo necesita, a través de la Estructura Organizativa con la condición de que la prima haya sido pagada regularmente.

**Objetos de valor especial:** joyas en general y objetos de oro o platino o montados sobre estos metales, piedras preciosas, perlas naturales o cultivadas.

**Primer medio:** el medio de transporte que efectúa el primer tramo si el viaje constara de varios tramos para llegar al primer destino.

**Robo:** el delito, previsto en el art. 628 del Código Penal, perpetrado por cualquier persona que toma posesión, mediante violencia o amenazas a la persona, de la cosa móvil de otras, sustrayéndola a su titular, a fin de obtener beneficio para sí misma o para otros.

**Domicilio:** el lugar en el que la persona física ha establecido su residencia habitual.

**Hospitalización:** la hospitalización, que implica pasar la noche en un centro de salud.

**Riesgo:** probabilidad de que se produzca un siniestro.

**Tirón:** el hurto cometido tirando una o más cosas de la mano o del cuerpo de la persona que la lleva

**Descubierto:** cantidad a cargo del Asegurado, expresada en porcentaje del daño indemnizable.

**Siniestro:** acaecimiento que se puede producir bajo un contrato de Seguro y que determina la reclamación de asistencia o de garantía, la indemnización por los daños sufridos o el resarcimiento por los daños causados y que está comprendido en los términos de la Póliza.

**Compañía:** UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

**Estructura Organizativa:** **Pronto Assistance Servizi S.c.r.l., Corso Massimo d'Azeglio, 14 - 10125 Turin**, constituida por médicos, técnicos y operadores, atiende las 24 horas del día, los 365 días del año y que, en virtud de un acuerdo específico firmado con la Compañía, se pone en contacto telefónico con el Asegurado, por encargo de esta última, y organiza y suministra, con los costes a cargo de la Compañía misma, las prestaciones de asistencia previstas en la póliza.

**Tarjeta "Viaje protegido":** el documento que contiene las condiciones de seguro, debidamente numerado, redactado en soporte papel o electrónico y que se expide al Asegurado antes de la partida.

**Valor comercial:** valor de las cosas aseguradas que se determina teniendo en cuenta la depreciación establecida en relación con el grado de vetustez, tipo, uso, calidad, funcionalidad, estado de conservación.

**Valores:** moneda de curso legal, título de crédito en general, vales de alimentación, vales de combustible y en general toda tarjeta, incluso en formato electrónico, que represente un valor cierto y utilizable.

**Viaje:** transferencia, estancia, lugar, como resulta en el contrato correspondiente u otro título válido o documento de viaje.

**Viaje iniciado:** intervalo de tiempo que transcurre desde que el Asegurado empieza utilizar el primer servicio turístico acordado por contrato y termina con la prestación del último servicio previsto por el contrato mismo.

#### CONDICIONES GENERALES DE SEGURO

**Otros seguros** – el Contratante y/o el Asegurado están obligados a declarar a la Compañía la posible existencia o la sucesiva estipulación con otras compañías de seguros, de seguros con los mismos riesgos y las mismas garantías aseguradas con la presente póliza indicando las sumas

aseguradas. En caso de siniestro, el Contratante y/o Asegurado deben notificar a todas las compañías de seguros, indicándoles el nombre del resto, de conformidad con el artículo 1910 del Código Civil.

En lo que se refiere a las prestaciones de Asistencia, si se necesitara la intervención de otra compañía, las prestaciones previstas por la Póliza serán válidas exclusivamente como reembolso al Asegurado de los posibles costes mayores que la compañía de seguros que ha suministrado la prestación pueda haberle adeudado

**Secreto profesional** - El Asegurado libera del secreto profesional con la Compañía a los médicos que han realizado el examen del Siniestro mismo, antes o incluso después del Siniestro.

**Límite de responsabilidad** – La Compañía no asume ninguna responsabilidad por los daños causados por las intervenciones de las Autoridades del país en el cual se ha prestado asistencia.

**Exclusión de compensaciones alternativas** - si el Asegurado no recibe una o más prestaciones, la Compañía no tiene la obligación de suministrar Indemnizaciones ni Servicios alternativos de ningún tipo como compensación.

**Remisión a las normas de ley** - Para todo lo que no esté regulado aquí, se aplican las leyes italianas.

**Límites de suscripción** – Salvo pacto en contrario, no se permite activar varias pólizas como garantía del mismo riesgo a fin de elevar el límite máximo o extender el período de cobertura en curso.

**Viajes Incoming** - para los Asegurados que no residen en Italia, a efectos de las garantías y prestaciones de este Seguro, se acuerda sustituir el término "Italia" por el país de residencia de los Asegurados.

**Derecho de subrogación** - La Compañía se considera subrogada hasta llegar a la suma liquidada en todos los derechos y las acciones que el Asegurado pudiera tener frente a los causantes de daños. El Asegurado se compromete, bajo pena de caducidad, a suministrar los documentos y datos para permitir ejercer el derecho de compensación y efectuar todo lo necesario para proteger el mismo.

**Inicio y Terminación de las Garantías** - La Garantía de Cancelación de Viaje comienza a partir de la fecha de registro para el viaje y termina cuando el Asegurado comienza a utilizar el primer servicio turístico acordado contractualmente.

Las demás Garantías/Servicios comienzan en el momento y lugar previstos en el formulario/programa de registro del Operador Turístico, y finalizan al cumplirse la última formalidad prevista en el propio contrato, y en todo caso con un máximo de **45 días** a partir de la fecha de inicio del viaje

#### EXCLUSIONES EN TODAS LAS SECCIONES

Salvo disposición expresa en las Garantías/Prestaciones, la Compañía no está obligada a suministrar Garantías/Prestaciones por todos los siniestros provocados o que dependen de:

- dolo o negligencia grave del Asegurado;
- guerra, incluso civil, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo o vandalismo;
- terremotos, aluviones, fenómenos atmosféricos con características de calamidad natural, transmutación del núcleo del átomo, radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas;

d) realización de las siguientes actividades: alpinismo con escalada en roca o acceso a glaciares, deportes aéreos en general, actos temerarios, carreras y torneos automovilísticos, con motos náuticas y de motociclismo, pruebas y entrenamientos, así como todos los infortunios sufridos como consecuencia de actividades deportivas realizadas profesionalmente;

e) enfermedades e infortunios que deriven del abuso de bebidas alcohólicas y psicofármacos así como del uso no terapéutico de estupefacientes y alucinógenos,

f) perturbaciones psicológicas, enfermedades psiquiátricas, neuropsiquiátricas, estados de ansiedad, estrés o depresión. Estados de enfermedad crónica o patologías preexistentes al comienzo del viaje;

g) viajes realizados en contra de las recomendaciones del médico o para someterse a tratamientos médicos o quirúrgicos;

h) viajes en zonas remotas, aseguibles solamente con medios de auxilio especiales

**Se excluyen además:**

i) los gastos para la búsqueda de personas desaparecidas/perdidas; excepto en el caso que dichos gastos hayan sido realizados por entes o autoridades públicas y en todo caso dentro de un límite máximo de **1.500,00 €**

j) las prestaciones en los países que se encuentren en estado de guerra que haga que la asistencia sea imposible;

k) las pérdidas de dinero, billetes de viaje, títulos, colecciones de cualquier naturaleza, muestrarios, valores;

l) la rotura y daños en el equipaje, a menos que sean el resultado de un hurto, robo con violencia, tirón o causados por el transportista;

m) la pérdida de objetos desatendidos o causada por olvido o pérdida;

n) las pérdidas, daños o gastos médicos denunciados a la Compañía fuera de los términos establecidos por contrato;

o) las garantías/prestaciones de cualquier tipo, como consecuencia de siniestros producidos sin observar las normas de la ley n.º 269 de 1998 "contra la explotación de la prostitución, pornografía, explotación sexual infantil en el turismo, como nuevas formas de esclavitud".

#### PRESTACIONES Y GARANTÍAS

##### SECCIÓN ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE

###### Art. 01 - Objeto de la garantía

La Compañía pone a disposición del Asegurado, si se encontrara en una situación difícil tras haberse producido un evento fortuito, y dentro de los límites previstos, si hubiesen sido acordados, las prestaciones de ayuda inmediata que se describen a continuación mediante la Estructura Organizativa constituida por médicos, técnicos y operadores, en función las 24 horas del día llamando por teléfono al número de **Turín +39 0116523211**, en virtud del acuerdo específico suscrito con **Pronto Assistance Servizi S.c.r.l. - Corso Massimo d'Azeglio, 14 - 10125 Turin**. La Estructura Organizativa suministrará, por encargo de la Compañía, los siguientes servicios de asistencia a Clientes/Viajeros asegurados:

###### Art. 02 - Consulta médica e indicación de un especialista

Examen por parte de los médicos de la Estructura Organizativa del estado de salud del Asegurado para decidir la prestación médica más apropiada y, si es necesario, indicar el nombre y dirección de un médico



especialista en la zona más cercana al lugar en que se encuentra el Asegurado.

**Art. 03 - Envío de medicamentos urgentes** cuando el Asegurado necesite urgentemente medicamentos para los que esté en posesión de una receta médica regular, y que no estén disponibles en el lugar, siempre que se comercialicen en Italia. En cualquier caso, el coste de estos medicamentos queda a cargo del Asegurado.

**Art. 04 - Transporte sanitario**

- a) Transporte sanitario al lugar idóneo más cercano para los cuidados de emergencia
- b) del centro médico donde se han prestado los primeros cuidados de emergencia a un centro médico mejor equipado

**Art. 05 - Traslado sanitario del Asegurado** con el medio más idóneo desde el centro médico donde se han prestado los primeros cuidados u hospitalización hasta el domicilio del Asegurado que sea necesario a causa del infortunio o enfermedad, previa evaluación y autorización de los médicos de la Estructura Organizativa.

El transporte se efectúa exclusivamente en un avión de línea en clase económica, eventualmente en camilla/etiqueta. El transporte desde países no europeos, con excepción de los de la cuenca mediterránea y las Islas Canarias, se realiza exclusivamente en un avión de pasajeros en clase turista, posiblemente en camilla.

**Art. 06 - Regreso del asegurado convaleciente** si su estado de salud le impide regresar por los medios inicialmente previstos en el contrato de viaje.

Esta garantía se proporciona exclusivamente por medios equivalentes a los previstos en el contrato de viaje, pero en todo caso exclusivamente por vuelo o tren en clase turista.

También se preverán gastos adicionales de alojamiento con un límite máximo de **100,00 euros** por día durante un límite máximo de **10 días**, después de la fecha prevista de regreso, que sea necesario por el estado de salud del Asegurado. La garantía se extiende a un solo miembro de la familia, o compañero de viaje, que se haya alojado para brindar asistencia.

**Art. 07 - Transporte de los restos mortales** del Asegurado desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de residencia. Se excluyen los gastos relativos al funeral y eventual recuperación y búsqueda de los restos mortales

**Art. 08 - Regreso de los miembros de la familia**, siempre que estén asegurados o de un compañero de viaje, después del regreso de la atención médica y/o fallecimiento del Asegurado.

**Art. 09 - Regreso anticipado del Asegurado** a su residencia en caso de fallecimiento de un familiar en Italia, si el Asegurado solicita regresar antes de la fecha prevista y por un medio distinto al inicialmente previsto.

**Art. 10 - Viaje de un familiar** si el Asegurado ha fallecido o haya sido hospitalizado - por un período superior a **5 días** (- siempre y cuando no se encuentre en el lugar un familiar mayor de edad, se reembolsa el billete aéreo en clase económica o de tren en primera clase de ida y vuelta por un máximo de **100,00 euros** y los gastos de estadía hasta un máximo de **100,00 euros** al día por un máximo de **5 días**, para que un componente de la familia pueda ir al lugar donde está el paciente.

**Art. 11 - Intérprete a disposición** si el Asegurado tras haber sido hospitalizado o tras una acción judicial contra él por hechos ocurridos en Italia, se encontrara en dificultades para comunicarse en el idioma local, la Estructura Organizativa envía un intérprete haciéndose cargo de los costes, por el tiempo necesario para realizar la labor profesional, con un límite máximo de **1.500,00 €**.

**Art. 12 - Denuncia de un abogado** cuando el Asegurado sea considerado responsable penal o civilmente por actos negligentes ocurridos en

el extranjero y que le sean imputables, la Estructura Organizativa informa del nombre de un abogado para su defensa y adelanta los gastos para la defensa del Asegurado hasta un importe máximo de **2.500,00 euros**; también adelanta, contra una garantía bancaria adecuada y hasta un importe máximo de **15.000,00 euros**, cualquier fianza penal que pueda ser solicitada por el tribunal.

**Art.13 - Anticipo de Gastos Esenciales** Si el Asegurado lo necesita por imprevistos de gravedad comprobada y no dependientes de su voluntad, contra una garantía bancaria adecuada, la Estructura Organizativa liquidará in situ las facturas o adelantará la cantidad de dinero necesaria hasta un máximo de **5.000,00 euros**.

**Art.14 - Transmisión de mensajes urgentes** a personas residentes en Italia Si el Asegurado no puede enviar mensajes, la Estructura Organizativa comunicará el mensaje al destinatario.

**Art.15 - Los gastos telefónicos y telegráficos** documentados, incurridos para ponerse en contacto con la Estructura Organizativa en caso de necesidad, son reembolsables hasta **100,00 euros**.

**Art.16 - Los gastos de salvamento y búsqueda** incurridos en caso de accidente están asegurados, siempre que sean realizados por organismos oficiales, hasta un máximo de **1.500,00 euros**

**Art. 17 - Qué hacer en caso de siniestro** La asistencia se obtiene llamando por teléfono al número de **Turín: +39 0116523211**.

En caso de necesidad, el Asegurado deberá:  
- Comunicar a la Estructura Organizativa sus datos personales, número de identificación fiscal, datos de la tarjeta "Viaja protegido";  
- Comunicar el lugar donde se encuentra y su número de teléfono.

**Art. 18- Disposiciones y limitaciones** Solamente para las Garantías/Prestaciones que se indican en los artículos: 03 (Transporte sanitario) - 04 (Traslado sanitario del Asegurado) - 05 (Transporte de los restos mortales) - 06 (Viaje de un familiar), si el Asegurado por motivos de fuerza mayor ha pagado sus propios gastos, la Compañía, previa presentación de la certificación médica idónea original expedida en el lugar y de los documentos justificantes, reembolsará, una suma no mayor de **500,00 euros** y en todo caso en la medida estrictamente necesaria.

El Asegurado tiene la obligación de entregar a la Compañía los billetes no utilizados después de las prestaciones de las que ha disfrutado.

**Art. 19 - Exclusiones**

No se debe ninguna prestación si el Asegurado hace caso omiso de las indicaciones de la Estructura Organizativa, en concreto:

- si el Asegurado se da de alta voluntariamente contra el parecer de los médicos del centro en el que se encuentra ingresado;
- el Asegurado o alguien que lo represente, rechaza voluntariamente el transporte/traslado sanitario. En este caso, la Estructura Organizativa suspenderá de inmediato la asistencia y la Compañía reembolsará los posibles gastos adicionales realizados si se consideran adecuados y, **en todo caso**, hasta una suma correspondiente al coste del transporte/traslado sanitario rechazado.

**SECCIÓN DE GASTOS MÉDICOS**

**Art. 01 - Objeto de la garantía** El objeto de la garantía es el reembolso o pago directo por parte de la Estructura Organizativa, llamando al número de Turín **+39 0116523211**, únicamente de los gastos médicos, por servicios de salud derivados de accidentes o enfermedades, incurridos por el Asegurado in situ, cuya necesidad surja durante el viaje y que

sean indispensables y no puedan posponerse al regresar al lugar de residencia.

Los gastos de hospitalización serán reembolsados dentro de los límites de coste de los hospitales públicos y, en todo caso, dentro de las sumas aseguradas.

El importe máximo de los gastos incurridos será el de las siguientes sumas aseguradas:

**Italia: Euro 10.000,00**  
**Europa: Euros 50.000**  
**Rusia: Euros 30.000**

**¡ATENCIÓN!**

Para gastos superiores a **1.000,00 €**, siempre se deberá obtener la autorización previa de la Estructura Organizativa.

A falta de dicha autorización, el límite de la póliza deberá considerarse igual a **1.000,00 euros**, sin perjuicio de los límites inferiores previstos en el art. 01 - Objeto de la Garantía de esta Sección 2 - GASTOS MÉDICOS.

**Art. 02 - Deducible y descubierto**

Las Garantías/Servicios se proporcionan mediante la aplicación de una franquicia de **50,00 euros**.

**Art. 03 - En caso de hospitalización en la Unión Europea**

Con el uso de la Tarjeta Sanitaria (Tarjeta Sanitaria Europea - TSE), en la que se imprimen los códigos necesarios, para garantizar a todos los ciudadanos italianos la asistencia sanitaria, incluso en los países de la Unión Europea, no se aplicará ningún descubierto ni deducible.

**Art. 04 - Conducta en caso de reclamación**

Si no se ha contactado con la Estructura Organizativa, con el fin de obtener el reembolso de los gastos médicos incurridos, el Asegurado, **dentro de los 15 días** siguientes a la fecha de regreso, deberá reportar el accidente a la Compañía:

- enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [sinistrurismo@unipolsai.it](mailto:sinistrurismo@unipolsai.it)

- o
- llamando al número gratuito **800406858** activo de lunes a viernes de 8:00 am a 7:30 pm y los sábados de 8:00 am a 2:00 pm
- o

- enviar la solicitud correspondiente a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones de Turismo - C.P. 78 - 20097 - San Donato Milanese (MI)**

Complete con los siguientes documentos:

- datos personales, código fiscal, datos de identificación de la Tarjeta "Protected Travel", código IBAN;
- diagnóstico por el médico local;
- originales de facturas o recibos pagados;
- Declaración de reserva/contrato de viaje.

En cualquier caso, el original de la documentación requerida debe enviarse a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones Turísticas - C.P. 78 - 20097 - San Donato Milanese (MI)**.

**SECCIÓN DE EQUIPAJE**

**Art. 01 Sujeto a la garantía** hasta la suma asegurada de **Euro 1.500,00** para equipaje en Italia y **Euro 1.500,00** para equipaje en el extranjero, la Compañía reembolsará las pérdidas resultantes de **robo, hurto, arrebato, incendio del equipaje**, que el Asegurado llevaba consigo durante el viaje, incluidas las ropas y objetos usados, así como por la falta de entrega o daños al equipaje causados por el transportista al que se dirige el había sido entregado.

**Art. 02 Disposiciones y limitaciones** La indemnización se pagará sobre la base del valor de mercado y en ningún caso se tendrán en cuenta los valores sentimentales. Para la reelaboración de documentos de identidad, el reembolso está limitado a **0,00 euros**.

El reembolso se limita al **50% de la suma asegurada** para:

- a) joyas, metales preciosos, relojes, pieles y otros objetos de valor;
- b) equipos fotográficos, equipos de radiotelevisión y equipos electrónicos.

Para estos artículos, la garantía no se aplica cuando están incluidos en el equipaje facturado a las empresas de transporte. El reembolso también se limita al **50%** de la suma asegurada por cada objeto individual y el equipo fotokineóptico (lentes, filtros, intermitentes, baterías, etc.), computadoras y accesorios

relacionados, teléfono móvil y accesorios relacionados, se consideran como un solo objeto. Los artículos dejados en el automóvil, caravana, caravana o a bordo de motocicletas u otros vehículos están asegurados solo si se guardan en el maletero cerrado con llave no visible desde el exterior y el vehículo se deja en un estacionamiento vigilado por una tarifa. En caso de daño o no devolución del equipaje, la indemnización se abonará proporcionalmente y posteriormente a la del transportista responsable y solo si la indemnización obtenida no cubre el importe total de los daños.

**Art. 03 Gastos esenciales** En caso de retraso (no menos de 12 horas) o falta de entrega del equipaje por parte del transportista, la Compañía reembolsará, dentro de la suma asegurada de **Euro 150,00**, los gastos incurridos y documentados para las compras de productos de primera necesidad realizadas antes del final del viaje.

#### **Art. 04 Deducible.**

La franquicia de 50,00 euros se deducirá del importe de los daños que puedan ser indemnizados según los artículos 01 y 02 anteriores. Este deducible no se aplicará a la indemnización debida además de la indemnización pagada por el transportista.

#### **Art. 05 Conducta en caso de reclamación**

En caso de daño o pérdida del equipaje, el Asegurado, dentro de los 15 días siguientes a la fecha de devolución, deberá informar del accidente a la Compañía:

- enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [sinistriturismo@unipolsai.it](mailto:sinistriturismo@unipolsai.it)

o

- llamando al número gratuito 800406858 activo de lunes a viernes de 8:00 am a 7:30 pm y los sábados de 8:00 am a 2:00 pm

o

- enviar la solicitud correspondiente a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones de Turismo - C.P. 78 – 20097 – San Donato Milanese (MI)**

Complete con los siguientes documentos:

- 1.-. Apellidos, nombre, dirección, código fiscal, datos identificativos de la Tarjeta "Viajes protegidos", codice IBAN
- 2.-. Descripción detallada de las circunstancias en las que ocurrió el accidente;
- 3.-. Descripción, valor, fecha de compra de los artículos perdidos o dañados, estimación de reparación o declaración de irreparabilidad;
- 4.-. **En el caso de los equipajes confiados a la compañía aérea:** una copia del informe de pérdida o daño (RIB o PIR, que debe obtenerse en la oficina de objetos perdidos de la Autoridad Aeroportuaria) y una copia de la carta de reclamación enviada a la compañía aérea dentro de los términos de la ley y cualquier respuesta de la misma. Si han transcurrido 90 días desde la fecha de envío de la carta de reclamación a la compañía aérea, el Asegurado podrá notificar a la Compañía la falta de respuesta. En este caso, la Compañía pagará la indemnización debida en los términos de la póliza, sujeto a la aplicación del deducible contractual de **Euro 50,00**. Esto se entiende sin perjuicio del derecho de subrogación de la Compañía contra el Transportista. El Asegurado se compromete a notificar a la Compañía cualquier suma adicional recibida por cualquier persona como compensación por el mismo daño y a devolver sin demora a la Compañía cualquier cantidad no adeudada contractualmente;
- 5.-. **En el caso de equipajes confiados al transporte marítimo, terrestre u hotelero:** una copia de la reclamación, debidamente refrendada para su recepción por el transportista o el hotelero y su respuesta;
- 6.-. **En caso de equipaje no facturado:** una copia del informe a la autoridad del lugar del evento y una copia de la queja por escrito a las personas responsables (hotel, restaurante, garaje) y su respuesta;
- 7.-. **En caso de compras esenciales:** recibos que documenten el coste y la naturaleza de los bienes adquiridos.

En cualquier caso, la documentación requerida debe enviarse, **solo en original**, a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones de Turismo - C.P. 78 – 20097 – San Donato Milanese (MI).**

#### **Art. 06 Obligaciones adicionales del asegurado**

El Asegurado está obligado a salvaguardar el derecho de recurso de la Compañía contra la persona responsable de la pérdida o daño del equipaje, por lo tanto, debe presentar **inmediatamente una queja por escrito** contra el hotelero, transportista u otro responsable. También debe denunciar los casos de robo, atraco o robo a la autoridad del lugar de los hechos.

#### **SECCIÓN DE CANCELACIÓN DE VIAJE**

##### **Art. 01 - Introducción/descripción del riesgo**

Los nombres del Asegurado deberán ser comunicados por el Tomador del Seguro en el mismo momento de la reserva o, a más tardar, dentro de las **24 horas** siguientes a la confirmación de los servicios turísticos adquiridos por el Asegurado.

##### **Art. 02 - Objeto y comienzo de la garantía**

La garantía cubre las penalizaciones pagaderas por el Asegurado al Tomador del Seguro, dentro de los límites indicados, si el Asegurado no puede participar en el viaje por alguna de las siguientes razones imprevisibles en el momento de la celebración del contrato:

**A. muerte, enfermedad o accidente del Asegurado;**

**B. muerte, enfermedad o accidente del compañero de viaje del Asegurado siempre que esté asegurado también, de los familiares del Asegurado, del copropietario de la compañía del Asegurado o del superior jerárquico directo del Asegurado;**

**C. cualquier imprevisto, no conocido en el momento de la inscripción en el viaje e independiente de la voluntad del Asegurado y que imposibilite y/o sea objetivamente desaconsejable la participación en el viaje.**

La garantía comienza a partir de la fecha de registro del viaje y dura hasta el momento en que el Asegurado comienza a utilizar el primer servicio turístico prestado por el Tomador.

##### **Art. 03 - Techos**

La Compañía reembolsa las penalizaciones de cancelación cobradas al Asegurado por el Tomador del Seguro hasta el porcentaje máximo previsto en las condiciones de participación en el viaje dentro del límite por Asegurado de **5.000,00 euros** y con el límite máximo por evento único de **15.000,00 euros**.

##### **Art. 04 - Disposiciones y limitaciones**

La operación de la garantía está sujeta a las siguientes disposiciones y límites de compensación, a saber:

1. Por derogación parcial del art. 16 – Asegurados bajo las CONDICIONES GENERALES DE SEGURO, pueden estar asegurados los viajeros españoles con residencia y/o domicilio en la Unión Europea, el Reino Unido, así como los ciudadanos suizos
2. Si el viaje se cancela después de ocurrido uno de los hechos previstos contractualmente, la Compañía reembolsará las penalidades existentes en la fecha en que ocurrió tal evento (Art. 1914 C.C.). El aumento de la pena cobrada seguirá siendo responsabilidad del Asegurado;;
3. Si el Asegurado está inscrito simultáneamente para un viaje con sus familiares y/u otras personas, en caso de cancelación, se considera que la garantía se aplica, además del Asegurado directamente involucrado en el evento y sus familiares, también a uno solo de los compañeros de viaje con la condición de que también estén asegurados;
4. Esto incluye enfermedades no crónicas preexistentes cuyas recurrencias o exacerbaciones ocurren después de la fecha de registro para viajar;
5. Esto incluye las cancelaciones resultantes de la imposibilidad de tomar vacaciones debido a un nuevo empleo o despido.

##### **Art. 05 - Exclusiones**

Como integración y modificación parcial de las "Exclusiones comunes a todas las Garantías" de las Condiciones Generales de Seguro, el seguro no es válido si en el momento de la adhesión ya existen las condiciones o eventos que determinan la cancelación del viaje, y no es operativo si no se han respetado los métodos

de adhesión o comportamiento en caso de siniestro. Las cuotas de inscripción no son asegurables y, por lo tanto, no serán reembolsadas.

Quedan excluidas las cancelaciones causadas por los siguientes eventos ocurridos en el destino del viaje y que conduzcan a la cancelación del viaje: guerra, eventos terroristas, sociopolíticos, meteorológicos, naturales, epidemias o el peligro de que ocurran tales eventos.

Se excluyen las cancelaciones determinadas:

- por motivos laborales, de estudio o económicos y financieros;
- dolo y negligencia grave por parte del Asegurado;
- patologías relacionadas con el estado de gestación que surgieron antes del inicio de la garantía;
- ataques de pánico y ansiedad en general.

El seguro no cubre cancelaciones derivadas de enfermedades crónicas, neuropsiquiátricas, nerviosas y mentales.

##### **Art. 06 - Deducible/Sobregiro**

El reembolso de la multa se realiza en los términos de la póliza y se realizará después de la deducción del siguiente deducible/sobregiro:

- **15%** si la penalización debida por el Asegurado al Operador Turístico es inferior al **50%** de la cuota total de participación, con un mínimo de **100,00 €** por persona;
- No se aplica ningún descubierto en caso de cancelación por fallecimiento u hospitalización del viajero asegurado por más de **3 días**.

##### **Art. 07 - Conducta en caso de reclamación**

En caso de siniestro, el Asegurado, **bajo pena de pérdida (eliminar el 3er descubierto si lo hubiera)** del derecho al reembolso, deberá cumplir escrupulosamente con las siguientes obligaciones:

1) **Cancelar la reserva al Operador Turístico inmediatamente**, con el fin de detener la medida de las penalizaciones aplicables. En cualquier caso, la cancelación debe notificarse antes del inicio de los servicios reservados, incluso en días festivos, por fax o correo electrónico. En todo caso, la Empresa reembolsará los gastos de cancelación previstos en la fecha en que se haya producido el hecho causante de la renuncia; cualquier importe mayor de la penalización debida como resultado de la notificación tardía de la renuncia quedará a cargo del Asegurado.

2) **Informar de la cancelación a la Compañía dentro de los 5 días posteriores** a la ocurrencia del evento que causó la cancelación y, en cualquier caso, a más tardar 24 horas después de la fecha de salida. El asegurado debe informar directamente a UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

- enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [sinistriturismo@unipolsai.it](mailto:sinistriturismo@unipolsai.it)

o

- llamando al número gratuito 800406858 activo de lunes a viernes de 8:00 am a 7:30 pm y los sábados de 8:00 am a 2:00 pm

o

- por fax al **051.7096551**. La fecha de envío será la fecha resultante del informe de fax exitoso.

**ATENCIÓN - En caso de reclamación telefónica, la documentación deberá enviarse a la Empresa en un plazo de 5 días.**

En el momento de la reclamación, será necesario enviar a la Empresa:

- una declaración escrita en la que se indique que: nombre, apellidos, código fiscal, dirección completa del domicilio, con el fin de permitir a la Empresa para llevar a cabo un posible examen médico forense y el número de teléfono donde se pueda localizar al Asegurado;
- una declaración escrita en la que se demuestre que: las referencias del viaje y la cobertura, tales como: los datos de la Tarjeta de "Viaje Protegido" o el nombre del Operador Turístico, la fecha de salida programada del viaje al que debe renunciar y, cuando sea posible, la copia de la el estado de cuenta del formulario de reserva o registro;
- Uno Una declaración escrita en la que conste la descripción de las circunstancias que obligan al Asegurado a cancelar;
- Uno Copia de la certificado médico que acredite la enfermedad o, en el caso de una



garantía que no sea consecuencia de enfermedad o accidente, otro documento que acredite la imposibilidad de participar en el viaje (**incluso en caso de queja telefónica**)

Los informes recibidos incompletos con uno o más de los documentos anteriores serán retenidos por la Compañía hasta la integración. **Incluso más tarde** (si no está disponible de inmediato) debe proporcionarse por escrito a **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones de Turismo - Via della Unione Europea, 3/B - 20097 San Donato Milanese (MI)**:

- declaración de reserva o formulario de registro (si no se ha proporcionado previamente);
- factura de la sanción imputada;
- recibo de pago emitido por el Operador Turístico;
- **original** del certificado médico ya enviado dentro de los 5 días posteriores a la fecha del evento, pero a más tardar 24 horas después de la salida;
- Código IBAN.

Cualquier solicitud y/o comunicación recíproca relacionada con el estado de la reclamación se realizará, por escrito o por fax. En cualquier caso, la documentación requerida debe enviarse, **solo en original**, a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones Turísticas - Via della Unione Europea, 3/B - 20097 - San Donato Milanese (MI)**

#### SECCIÓN DE SALIDA TARDÍA

##### Art. 01 - Objeto de la garantía

La Compañía indemnizará al Asegurado hasta un límite de **Euro 80.00**, si el "primer medio" de transporte con salida de Italia previsto en el contrato de viaje saliera con un retraso superior al número de **8 horas**, en comparación con el tiempo indicado en el billete de viaje o en la última citación/hoja de programa enviada por el Tomador.

##### Art. 02 - Exclusiones

Además y modificando parcialmente las "Exclusiones comunes a todas las Garantías" de las "Condiciones Generales de Seguro", los retrasos ocasionados por:

1. Overbooking;
2. eventos conocidos con al menos 2 días hábiles de anticipación a la salida del viaje organizado;
3. insolvencia, atrasos o incumplimiento de obligaciones pecuniarias por parte del organizador de viajes y/o de los proveedores de servicios;
4. dolo y negligencia con previsión del organizador del viaje y del pasajero;
5. accidentes y enfermedades;
6. pérdida de conexiones de medios de transporte debido al incumplimiento de los "tiempos de conexión";
7. cancelación por parte del Operador Turístico también como consecuencia de un evento asegurado.

##### Art. 03 - Conducta en caso de reclamación

El Asegurado, dentro de los 15 días siguientes a la fecha de regreso, deberá comunicar el accidente a la Compañía:

- enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [sinistriturismo@unipolsai.it](mailto:sinistriturismo@unipolsai.it)
- o
- llamando al número gratuito 800406858 activo de lunes a viernes de 8:00 am a 7:30 pm y los sábados de 8:00 am a 2:00 pm
- o
- por fax al 051.7096551. La fecha de envío será la fecha resultante del informe de fax exitoso.

que contenga una descripción detallada del evento y vaya acompañada de la siguiente documentación:

- apellidos, nombre, dirección, código fiscal, código IBAN;
- Vuelos Operativos;
- descripción del Paquete del Viaje inicialmente previsto.

En caso de reclamación telefónica, la documentación requerida debe enviarse a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones Turísticas - Via della Unione Europea, 3/B - 20097 San Donato Milanese (MI)**.

##### Arte. 04 - Recuperaciones

El Contratista se compromete a pagar a la Compañía los montos recuperados de cualquier persona y/o entidad en relación con los eventos cubiertos por la cobertura; Este compromiso se cumplirá solo una vez que se haya pagado la indemnización al asegurado.

#### SECCIÓN DE RIESGO CERO

##### Art. 01 - Objeto de la cobertura

Si como consecuencia de casos fortuitos y de fuerza mayor tales como, a título enunciativo pero no como listado exhaustivo, fenómenos atmosféricos catastróficos (ciclones, inundaciones, terremotos, etc.), acontecimientos sociopolíticos (huelgas, actos terroristas, guerras, golpes de estado, etc.), condiciones climatológicas adversas que impidan el normal desarrollo de los servicios turísticos, y:

A. Si en el destino alcanzado es necesario modificar el viaje con respecto a lo previsto, la empresa reembolsará:

a. El coste de la parte del viaje no realizada (cuota de participación individual dividida por las noches de duración del viaje y multiplicada por los días de viaje perdidos) en los casos de regreso anticipado;

b. El coste razonablemente soportado por el Tomador del seguro o los Asegurados debido a la organización de servicios turísticos alternativos a los incluidos en el contrato y/o para la organización de servicios de desvío. Quedan excluidos los gastos que deban ser sufragados por los proveedores de los servicios turísticos.

B. Si se produce un retraso del «primer medio» de transporte previsto en el contrato de viaje del Tomador de más de 24 horas y el Asegurado decide renunciar al viaje, la Empresa reembolsará el 70 % de la cuota de participación individual.

##### Art. 02 - Limitaciones

La activación de la garantía B) anula cualquier seguro de Salida Retrasada si estuviera en vigor.

##### Art. 03 - Exclusiones

Además de las «Exclusiones comunes a todas las garantías» de las Condiciones Generales del Seguro, quedan excluidos de la garantía los desembolsos causados por:

1. overbooking;
2. acontecimientos conocidos al menos 4 días laborables antes de la salida del viaje organizado;
3. insolvencia, morosidad o incumplimiento de las obligaciones pecuniarias por parte del organizador del viaje y/o de los proveedores de servicios;
4. dolo y negligencia grave por parte del organizador del viaje y del pasajero;
5. accidente y enfermedad;
6. pérdida de conexiones de los medios de transporte por incumplimiento de los horarios de conexión;
7. cancelación por parte del turoperador incluso como consecuencia de un evento asegurado.

##### Art. 04 - Límites máximos

La cobertura se proporciona hasta el límite del coste del viaje y, en cualquier caso, por un importe no superior a 500,00 euros por persona asegurada por Europa (incluido Italia) y 2.000,00 euros por persona asegurada por Mundo, sujeto a un límite máximo de 300.000,00 euros para uno o más siniestros ocurridos en el mismo año asegurado.

##### Art. 05 - Comportamiento en caso de siniestro

El Asegurado, dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del siniestro y, en cualquier caso, a más tardar 15 días después de la fecha de regreso, deberá comunicar el siniestro a la Empresa:

- escribiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: [sinistriturismo@unipolsai.it](mailto:sinistriturismo@unipolsai.it)
  - o
  - llamando por teléfono al número gratuito 800406858, operativo de lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas y los sábados de 8:00 a 14:00 horas.
  - o
  - por fax al 051.7096551. La fecha de envío será la del informe por fax enviado con éxito.
- que contenga una descripción detallada del suceso y vaya acompañada de la siguiente documentación:
- apellidos, nombre, dirección, código fiscal,

código IBAN;

- operaciones de vuelo;
- descripción del paquete de viaje previsto inicialmente.

En caso de informe telefónico, la documentación requerida deberá enviarse a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Ufficio Sinistri Turismo - Via della Unione Europea, 3/B - 20097 San Donato Milanese (MI)**.

##### Art. 06 - Reducción de la suma asegurada tras un siniestro

Después de cada siniestro, la suma asegurada se reducirá automáticamente con efecto inmediato y hasta el final del año asegurado en curso en una cantidad igual a la pérdida indemnizada.

##### Art. 07 - Importes recuperados

El Tomador se compromete a pagar a la Empresa los importes recuperados de cualquier sujeto y/o entidad en relación con los eventos cubiertos por la garantía; este compromiso solo se cumplirá una vez que la indemnización haya sido pagada a los asegurados. Art. 01 - Objeto de la garantía

#### SECCIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL DEL ASEGURADO

##### Art. 01 - Objeto del Seguro

La Compañía se compromete a indemnizar al Asegurado por lo que esté obligado a pagar, como civilmente responsable conforme a la ley, en concepto de indemnización (capital, intereses y gastos) por daños causados involuntariamente a terceros, por muerte, lesiones personales y daños a la propiedad como resultado de un evento accidental ocurrido durante el viaje comprado por el Tomador del Seguro, en relación con asuntos de la vida privada.

##### Art. 02 - Techos

Las garantías a las que se hace referencia en este apartado se ofrecen hasta un máximo de **20.000,00 euros** por evento y durante toda la duración del viaje.

##### Art. 03 - Extensión territorial

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19 de las Condiciones Generales de Seguro, el seguro es válido para todos los países, a excepción de las acciones entabladas contra el Asegurado en los EE. UU. y Canadá.

##### Art. 04 - Pluralidad de asegurados

El importe máximo establecido en la Póliza por los daños a los que se refiere la reclamación de indemnización sigue siendo, a todos los efectos, el mismo, incluso en el caso de corresponsabilidad de varios Asegurados.

##### Art. 05 - Exclusiones

Además de las "Exclusiones comunes a todas las Garantías" de las Condiciones Generales de Seguro, quedan excluidos de la garantía los siguientes daños:

- a) derivados del ejercicio de actividades profesionales;
- b) derivados de actividades cinegéticas;
- c) de cualquier naturaleza, si se causa a familiares o compañeros de viaje;
- d) robo, incendio, explosión y explosión;
- e) contaminación y/o contaminación de cualquier tipo;
- f) que surjan de la propiedad, posesión o uso de cualquier vehículo motorizado;
- g) a las cosas que se entregan o custodian;
- h) interrupción o suspensión de actividades profesionales, comerciales, industriales, agrícolas o de servicios;
- i) que se deriven de la propiedad, posesión o uso -excepto como pasajero- de aeronaves, vehículos, autocaravanas, caravanas, embarcaciones, embarcaciones no motorizadas con una eslora superior a 7,50 metros.

##### Art. 06 - Gestión de litigios y costes de resistencia

La Compañía asume la gestión de los conflictos, tanto extrajudiciales como judiciales, tanto civiles como penales, en nombre del Asegurado, designando representantes legales o técnicos cuando sea necesario y haciendo uso de todos los derechos o acciones debidos al Asegurado. El Asegurado está obligado a cooperar para permitir la gestión de los litigios antes mencionados y a comparecer personalmente ante los tribunales si el procedimiento lo requiere.

La Compañía tiene derecho a reclamar al Asegurado los daños causados por el incumplimiento de estas obligaciones. La Compañía correrá con los gastos ocasionados por la oposición a la acción ejercitada contra el Asegurado, hasta un importe igual a la cuarta parte del importe máximo establecido en la Póliza por los daños a que se refiera la reclamación. Si el monto adeudado al perjudicado supera este límite, los costes se reparten entre la Compañía y el Tomador/Asegurado en proporción a sus respectivos intereses.

La Compañía no reconoce los gastos incurridos por el Asegurado por servicios legales o técnicos que no sean designados por la Compañía y no es responsable de multas o sanciones ni de los costos de la justicia penal.

#### Art. 07 - Deducible/Descubierto

Con respecto a los daños a la propiedad y a los animales, el Seguro se proporciona con la aplicación, para cada reclamación, de un descubierto sobre el daño indemnizable, igual al 10%, con un mínimo de 40,00 euros.

#### Art. 08 - Disposiciones y limitaciones

La garantía se proporciona con un riesgo secundario en comparación con cualquier otra póliza de responsabilidad civil que opere para garantizar el mismo riesgo.

#### Art. 09 - Conducta en caso de reclamación

En caso de siniestro, el Asegurado deberá, en un plazo de 3 días a partir de su conocimiento, informar por escrito a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones Turísticas - Via della Unione Europea, 3/B - 20097 San Donato Milanese (MI)**. El Asegurado también enviará inmediatamente a la Compañía cualquier forma de orden, orden, citación u otro documento legal recibido en relación con cualquier reclamo a la siguiente dirección:

**UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Oficina de Reclamaciones de Turismo - C.P. 78 - 20097 San Donato Milanese (MI)**.

El incumplimiento de esta obligación puede dar lugar a la pérdida total o parcial del derecho a indemnización, de conformidad con el artículo 1915 del Código Civil, el Asegurado deberá abstenerse de reconocer su responsabilidad o realizar operaciones de cualquier naturaleza sin la previa aprobación de la Compañía.

### DATOS SOBRE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

#### 1. Información general

a) UnipolSai Assicurazioni S.p.A., denominada UnipolSai S.p.A., compañía sujeta a las actividades de dirección y coordinación de Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. y que forma parte del Gruppo Assicurativo Unipol inscrito en la Asociación de Grupos de Seguros en el IVASS con el n.º 046.

b) Domicilio social: Via Stalingrado n.º 45 - 40128 Bologna (Italia).

c) número de teléfono: 051.5077111, telefax: 051.7096584, páginas web: www.unipolsai.com - www.unipolsai.it, dirección de correo electrónico: info-danni@unipolsai.it.

d) está autorizada a ejercer las actividades de seguros mediante D.M. del 26/11/1984 publicado en el suplemento ordinario n.º 79 del D.O. n.º 357 del 31/12/1984 y con D.M. del 8/11/1993 publicado en el D.O. n.º 276 del 24/11/1993; está inscrita en la sección I de la Asociación de Compañías de Seguros del IVASS con el n.º 1.00006.

2. Información sobre la situación patrimonial de la Compañía en base al último balance aprobado, relativo al ejercicio 2016, el patrimonio neto de la compañía equivale a € 5.528.469.295,01, con un capital social de € 2.031.456.338,00 y total de las reservas patrimoniales de € 3.117.825.796,04. La tasa de solvencia al 31 de diciembre de 2016, determinada de conformidad con la normativa en materia de adecuación patrimonial de las compañías de seguros (denominada Solvency II) que ha entrado en vigor desde el 1 de enero de 2016, equivale

a 2,43 veces el requisito patrimonial de solvencia (SCR). Los requisitos patrimoniales de solvencia se calculan en base al Modelo Interno Parcial, cuya utilización por la compañía ha sido autorizada por el IVASS, a partir del 31 de diciembre de 2016.

### INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO

Se precisa que el contrato se estipula con una cláusula de renovación tácita.

**Advertencia:** el contrato, de duración no menor de un año, a falta de rescisión, mediante carta certificada o telefax, enviada por lo menos sesenta días antes de la fecha de vencimiento del seguro, será prorrogado por un año y así sucesivamente. Se remite al artículo 1 "Prórroga del seguro" de las Condiciones Generales de Seguro para los aspectos detallados.

### RECLAMACIONES EN RELACIÓN CON EL CONTRATO

Las posibles reclamaciones cuyo objeto sea la gestión de la relación contractual, especialmente bajo el perfil de la atribución de responsabilidades, de la efectividad de la prestación, de la cuantificación y suministro de sumas debidas a quienes tienen derecho, o un servicio de seguro, o el comportamiento del agente (que incluye los empleados y colaboradores), deben enviarse por escrito a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.  
Reclamaciones y Asistencia especializada para clientes  
Via della Unione Europea n.º 3/B,  
20097 San Donato Milanese (MI)  
Fax: 02.51815353 e-mail:  
reclami@unipolsai.it

O mediante el formulario especial de presentación de reclamaciones disponible en la página [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it). Las reclamaciones relacionadas con el comportamiento del Agente, que incluye los empleados y colaboradores, también pueden enviarse por escrito a la Agencia de referencia. Para poder atender la solicitud de reclamación deben indicarse obligatoriamente el nombre, apellidos y número de identificación fiscal (o número IVA) del contratante de la póliza. Las reclamaciones relativas al comportamiento de los intermediarios inscritos en la sección B (Broker) y D (Bancos, Intermediarios financieros según el artículo 107 del TUB, SIM y Poste Italiane - División de servicios de Banco Posta) del Registro Unico de Intermediarios, deben ser enviados por escrito directamente a la sede del Intermediario y serán gestionados por él respondiendo al reclamante en un plazo máximo de 45 días. Si el exponente no se considera satisfecho del resultado de la reclamación o si nadie le respondiese en un plazo máximo de cuarenta y cinco días, podrá dirigirse al IVASS, Servicio de Protección del Consumidor, Via del Quirinale 21 - 00187 Roma, teléfono 06.42.133.1. Si la reclamación está relacionada con el comportamiento del Agente (que incluye los empleados y colaboradores), el plazo máximo de respuesta es de 60 días. Las reclamaciones dirigidas por escrito al IVASS, que pueden hacerse incluso utilizando los formularios que se encuentran en la página web del IVASS y de la Compañía, deben contener:

a) nombre, apellidos y domicilio del reclamante y número de teléfono;  
b) datos de la persona o personas que son el motivo de la queja;  
c) breve y exhaustiva descripción del motivo de queja;  
d) copia de la reclamación presentada a la Compañía o al intermediario y de la posible respuesta dada por la misma;

e) todo documento útil para describir las circunstancias relativas de forma completa.

Se comunica que las reclamaciones para comprobar que la vigente normativa de sector se ha observado se presentan directamente al IVASS.

Para resolver el litigio transfronterizo del cual se es parte, el reclamante con domicilio en Italia puede presentar la reclamación al IVASS o directamente al sistema extranjero competente, que puede identificarse accediendo a la página web HTTP:

[//ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm) pidiendo que se active el procedimiento FIN-NET.

Se recuerda que si la reclamación se deniega de forma total o parcial, a excepción de la facultad de dirigirse a la autoridad judicial, el reclamante podrá recurrir a los siguientes sistemas alternativos para resolver las controversias:

- Procedimiento de mediación ante un organismo de mediación en virtud del decreto legislativo n.º 28 del 4 de marzo de 2010 (y sucesivas modificaciones e integraciones); en algunas materias, comprendidas las relacionadas con las controversias surgidas en materia de contratos de seguros o de resarcimiento de daños por responsabilidades médicas y sanitarias, el recurso al procedimiento de mediación es condición de admisibilidad de la demanda judicial. Se accede a tal procedimiento, mediante una instancia que debe presentarse en el organismo de mediación con la asistencia de un abogado de confianza y según los modos indicados en el decreto antes citado;
- procedimiento de negociación asistida de conformidad con el decreto ley n.º 132 del 12 de septiembre de 2014 (convertido en ley n.º 162 del 10 de noviembre de 2014); se accede a tal procedimiento mediante la estipulación entre las partes de un acuerdo de negociación asistida mediante la asistencia de un abogado de confianza, con los modos indicados en el decreto antes citado;
- procedimiento de arbitraje si ha sido previsto en las Condiciones de Seguro.

### ARBITRAJE

El contrato prevé que para la Garantía de Infortúnios del Asegurado, las controversias de tipo médico sobre la indemnizabilidad del siniestro y sus consecuencias, pueden ser demandadas, como alternativa al recurso a la autoridad judicial ordinaria, con escrito especial, para que se decidan según las condiciones de póliza, por una comisión de tres médicos, nombrados uno por parte y el tercero de común acuerdo o, de lo contrario, por el Presidente del Consejo del Colegio de Médicos con sede en el lugar donde debe reunirse la comisión de médicos. La comisión de médicos reside en el municipio, sede del Instituto de Medicina Legal, más cercano al lugar de residencia del Asegurado.

### Advertencia

Ello sin perjuicio de los derechos de la compañía

y del Asegurado de dirigirse a la Autoridad Judicial.

**NOTA INFORMATIVA SOBRE PRIVACIDAD AL CLIENTE PARA LA PREPARACIÓN DE PRESUPUESTOS DE SEGUROS/DE SEGURIDAD SOCIAL**

Estimado cliente,

Para poder proporcionarle los productos y/o servicios de seguros solicitados o previstos a su favor tenemos que recopilar y utilizar algunos datos.

#### **Qué datos recopilamos**

Se trata de datos comunes (como por ejemplo, nombre, apellidos, residencia, fecha de nacimiento, número de identificación fiscal) necesarios para elaborar el presupuesto solicitado. Otorgar estos datos es necesario para elaborar un presupuesto personalizado. Si se negara, podemos elaborar un preventivo no personalizado.

#### **Cómo tratamos los datos**

Los datos no serán difundidos; serán tratados solamente por nuestros encargados y responsables en el ámbito de sus respectivas funciones y de conformidad con las instrucciones recibidas, con los modos y procedimientos, incluso informáticos, necesarios para formular el presupuesto que ha solicitado. No se efectuarán actividades adicionales de tratamiento de los datos otorgados excepto para la finalidad exclusiva de elaborar el presupuesto solicitado durante el período de validez de la tarifa y para recordarle cuando se acerca la fecha de vencimiento del presupuesto mismo; precisamos además que para prestarle tal servicio podemos utilizar instrumentos de comunicación a distancia con modos automatizados de contacto (como: SMS, correo electrónico, mensajes en aplicaciones web) y tradicionales (como: llamadas telefónicas con operador).

Precisamos además que el responsable del tratamiento es la Agenzia Generale UnipolSai Assicurazioni a la cual usted se ha dirigido para solicitar un presupuesto.

#### **Por cuánto tiempo conservamos los datos**

Los datos serán conservados durante seis meses después del periodo de validez del presupuesto, después serán borrados.

#### **Cuáles son sus derechos**

La normativa sobre privacidad (artículos 7-10 del Decreto Legislativo n.º 196/2003) le garantiza el derecho a acceder en cualquier momento a sus datos, a solicitar la actualización, integración, rectificación o, si los datos sido tratados violando la ley, la cancelación. El titular del tratamiento de datos es UnipolSai Assicurazioni S.p.A. ([www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it)) con sede en Via Stalingrado 45 – 40128 Bologna. Para dudas o aclaraciones, así como para conocer la lista actualizada de categorías de personas a las cuales comunicamos los datos y la lista de Responsables, ver la página [www.unipolsai.it](http://www.unipolsai.it) o dirigirse al Responsable de respuestas a los interesados, en UnipolSai Assicurazioni S.p.A., a la dirección antes indicada – e-mail: [privacy@unipolsai.it](mailto:privacy@unipolsai.it).