

Teléfono : **965 865 685\***



Para obtener cualquier tipo de informacion referente  
a su reserva llamar al teléfono 965 865 685\*

**FACTURA - CONFIRMACION DE RESERVA  
EXPEDIENTE N° 019844**

Benidorm, el 09/01/2008

**Estancia :**  
hotel 5\* - 4 noches con media pension  
Turquia  
del Jueves 03/04/2008 al Jueves 10/04/2008

**Sra. YOLANDA ALBO RUIZ**  
BARRION DE LAGUNETXEA 3  
48014 BILBAO  
ESPAGNE

Cantidad de personas :2 : ALBO RUIZ YOLANDA (11/07/1976  
Adulto), RUIZ FERNANDEZ JULIA (04/10/1939 Adulto),

Le agradecemos por confiarnos la organización de sus vacaciones. A continuación encontrará el detalle de su reserva.

Productos y prestaciones	Detalle	Ctd.	P.U.	Importe
<b>Tu regalo Salida de MADRID-Circuito "Capadocia/Riviera Turca" 4 noches hotel 5*+3 noches hotel 4* -</b> POR FAVOR LEA ATENTAMENTE LAS CONDICIONES DE ANULACION O MODIFICACION DEL BILLETE DE AVION, del Jueves 03/04/2008 al Jueves 10/04/2008 1 x hotel 5* - 4 noches con media pension Habitación doble 1 x hotel 4* - 1 noche con media pension Habitación doble 1 x hotel 4* - 2 noches con media pension Habitación doble	Base del precio Adulto (0-99años) Adulto (0-99años) Adulto (0-99años)	2	0,00€	0,00€
<b>Trayecto Madrid-&gt;Antalya ; Antalya-&gt;Madrid</b> del Jueves 03/04/2008 al Jueves 10/04/2008	Base del precio Adulto (0-99años)	2	299,00€	598,00€
<b>Seguro de asistencia de viaje</b>		2	18,00€	36,00€
<b>Total :</b>				<b>634,00€</b>
<b>Importe pagado el 09/01/2008 (Tarjeta de Crédito) :</b>				<b>215,40€</b>
<b>Saldo al 28/02/2008 :</b>				<b>418,60€</b>

**Tenga en cuenta que debe pagar el saldo restante a más tardar el 28/02/2008 acompañado del cupón adjunto.**

Agradecemos su confianza. Después del pago del importe a pagar (ver fecha límite de pago) recibirá, como máximo 5 días antes del viaje, su resguardo de pedido con información del vuelo, horarios, trayecto....

SUNSEA TRAVEL S.L., calle Castellon Nº5, 03503 BENIDORM (ALICANTE) 965 865 685\*  
Registro Mercantil de Alicante, Tomo 1.820, Folio 111, Hoja A-33.332, Inscripción 1. CIF: B-03940301. TURISMO: CVMm 289-A  
\*coste estimado de la llamada (teléfono fijo) 0,0134 €/el minuto. IVA no incluido

**SU PAGO - Expediente N° 019844**

**Estancia :**  
hotel 5\* - 4 noches con media pension  
Turquia  
del Jueves 03/04/2008 al Jueves 10/04/2008

**Sra. YOLANDA ALBO RUIZ 48014 BILBAO**

**SALDO A PAGAR: 418,60€**

A más tardar : **el 28/02/2008**

☐ **Adjunto encontrará mi pago**

☐ Por tarjeta de credito (visa o mastercard) : autorizo a Sunsea Travel S.L. para cargar el importe de mi tarjeta de crédito.  
\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Cada al final de : \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Anotar la clave de seguridad : \_\_\_\_  
Importe : 418,60€  
(3 ultimos números que se encuentran en la parte posterior de su tarjeta junto a la firma) Firma obligatoria :  
Nombre y apellido del titular de la tarjeta :

**Fecha y firma obligatorias :**

☐ Por transferencia bancaria : por favor indique obligatoriamente en el comprobante de ingreso su número de expediente, nombre y apellido. A favor de la empresa SUNSEA TRAVEL S.L. : CCC : 2100-1538-40-0200193303 - IBAN : ES78 2100 1538 4002 0019 3303 - BIC CODE : CAIXESBBXXX

**Importante : Leer al reverso**

**Cupón a enviar con el pago de su estancia!**

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

## Las presentes Condiciones Generales son de aplicación al viaje combinado ofrecido en el folleto informativo.

### 1.- NORMATIVA APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, en la Ley 17/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás disposiciones aplicables.

### 2.- ORGANIZACIÓN

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Sunsea Travel S.L. provista de CIF B-03.940.301, con domicilio en Benidorm (Alicante), C/Castellón, 5 03503- Benidorm, Teléfono 96 6808125 y licencia CVMm 289-A.

### 3.- PRECIO

#### 3.1 El precio incluye:

1. El transporte de ida y regreso, siempre que este servicio esté expresamente incluido en el programa o folleto informativo, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirse.
2. El alojamiento, siempre que este servicio esté expresamente incluido en el programa o folleto informativo, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirse.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa o folleto informativo.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa o folleto informativo o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

#### 3.2 Revisión de precios.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste de carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho publicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja.

El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea superior al 15%, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

#### 3.3 Ofertas

No serán acumulables las ofertas publicadas en los programas o folletos informativos.

### 4.- CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO: RESERVA, PAGO Y REEMBOLSO

#### 4.1 Solicitud de reserva

4.1.1 El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo a las plazas disponibles y al periodo para el que se ha solicitado.

4.1.2 En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva se solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables.

#### 4.2 Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento por ambas partes.

#### 4.3 Pago del precio

4.3.1 En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

En el caso de cualquier reserva "on line" se abonará el 100% del importe de los servicios solicitados.

4.3.2 El pago del resto del precio se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

4.3.3 La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor, y por todas las reservas on line.

### 5.- DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y CANCELACIÓN DEL VIAJE POR NO ALCANZAR EL MÍNIMO DE PARTICIPANTES ESTABLECIDO POR EL ORGANIZADOR

#### 5.1 Desistimiento del usuario o consumidor

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como de un anticipo, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican, salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

- 1) Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.
- 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

- Para las reservas on line los gastos de cancelación son del 100% independiente de la fecha de cancelación.

- De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

- En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

- En el caso de billetes de avión ya emitidos, deberá abonarse el 100% de su coste en el caso de desistimiento por parte del consumidor.

#### 5.2 Cancelación del viaje por no alcanzar el mínimo de participantes.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

### 6.- ALTERACIONES

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa o folleto que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como Agencia, bien a través de la respectiva Agencia en los demás casos.
- b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la Agencia o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o la Agencia deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- d) En los anteriores supuestos, el Organizador y la Agencia serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del

viaje; el 10 por cien si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a que las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje, para regresar al lugar de salida, o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

h) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

### 7.- OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o a la Agencia y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

### 8.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

a) Si en cualquier momento anterior a la salida, el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

b) Si una vez iniciado el viaje, el consumidor solicita voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados, por ejemplo, cambio de hotel, ampliación de estancia, etc., los precios de las modificaciones solicitadas podrán no corresponderse con los publicados en el programa o folleto que originó la contratación del viaje. En estos casos, los traslados al hoteles correrán de cuenta del consumidor, quien deberá abonar asimismo los gastos de la gestión del cambio solicitado.

### 9.- PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 21/95, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados es de dos años, según establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

### 10.- RESPONSABILIDAD

#### 10.1. General.

La Organizadora y la Agencia vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del servicio, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. La responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el contrato diferentes organizadores o agencias, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos.

Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
  2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
  3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
  4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía evitar ni superar.
- No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

#### 10.2. Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso el organizador se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes extraordinarios fuera de programa que se originen por motivos de fuerza mayor. En el caso de accidente en autocares, vans, limusinas o transportes similares, contratados directa o indirectamente por la agencia organizadora cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar en su caso, la indemnización del seguro de esta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la agencia organizadora.

### 11.- DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 11.1 General

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el programa o folleto, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información tienen que haberse comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato.

Asimismo, pueden producirse modificaciones posteriores a la celebración del contrato, previo acuerdo escrito entre las partes contratantes.

#### 11.2 Alojamiento

##### 11.2.1 General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinado por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Con independencia de la categoría oficial del establecimiento, pueden incluirse para la mejor comprensión del usuario, indicaciones relativas a la categoría como estrellas, lujo o semi-lujo, no reconocidas oficialmente y que responden a una valoración subjetiva del establecimiento o del Organizador.

Todas las características reflejadas en el programa o folleto se basan en acomodación doble estándar, pudiendo no ajustarse al resto de acomodaciones. Las habitaciones dobles podrán tener dos camas separadas o una sola cama de matrimonio, dependiendo de la disponibilidad del hotel. Las terceras personas y los niños que compartan habitación se alojarán habitualmente en cama supletoria o sofá cama o en dos camas matrimoniales. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación.

Debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

##### 11.2.2 Otros Servicios

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.30 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 18.00 horas, el primer servicio del hotel será el desayuno.

En ciertos casos y debido a la hora de recogida de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

##### 11.2.3 Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá

optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

##### 11.2.4 Actividades

Las actividades complementarias pueden tener un coste adicional sujeto a cambios con pago directo, siendo su publicación simplemente a título informativo.

Dependiendo del número de clientes por nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades en idiomas extranjeros.

Es habitual que los hoteles exijan pantalón largo a los caballeros para el servicio de cena.

##### 11.2.5 Instalaciones

Algunas instalaciones en algunos hoteles son operativas exclusivamente en fechas concretas y no durante toda la temporada, como por ejemplo el aire acondicionado, la calefacción, la piscina o jacuzzi, etc. Asimismo, los servicios de aire acondicionado o calefacción pueden estar sujetos a los horarios determinados por el hotel.

##### 11.2.6 Regímenes

S.A. Solo alojamiento

A.D. Alojamiento y desayuno

M.P. Media Pensión

P.C. Pensión completa

T.I. Todo incluido

S.P. Según programa

Los precios no incluyen las bebidas de las comidas, excepto indicación contraria. La mayoría de los hoteles considera la M.P. como desayuno y cena, no admitiéndose el cambio de cena por almuerzo.

El usuario en régimen T.I. deberá llevar siempre puesta la pulsera o identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio. La modalidad T.I. es personal e intransferible, no pudiendo hacer uso de este servicio ninguna otra persona. Los hoteles normalmente se reservan el derecho de anular la prestación de este servicio en caso de mal uso del mismo.

##### 11.3 Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

##### 11.4. Itinerario.

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en destino, debido a problemas climatológicos u operativos. Debido a los cambios de programación de las compañías aéreas, las fechas de salida o los itinerarios especificados podrán sufrir modificaciones.

##### 11.5 Otros

En determinados periodos, el alojamiento puede no realizarse en los hoteles especificados sino en otros alternativos de similar categoría. La agencia organizadora no se hace responsable si en el caso de alguna convención, evento o congreso específico, hubiera que cambiar a un hotel de categoría inferior, obligados por las autoridades de los respectivos países, reembolsando la diferencia.

### 12.- PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse (consulte a las Embajadas y Consulados correspondientes). Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

### 13.- INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los riesgos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. No obstante se recomienda al consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según el destino.

### 14.- EXCLUSIÓN DEL ARBITRAJE

El Organizador y la Agencia detallista manifiesta expresamente su renuncia a someterse a las Juntas Arbitrales de Consumo por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato. (Nota: Cabe la posibilidad de excluir expresamente en las condiciones generales el arbitraje establecido en el art. 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sin embargo, aunque no se excluya, no puede celebrarse un arbitraje de consumo sin el sometimiento expreso del reclamado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9.1 del RD 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo)

### 15.- OTRAS INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

15.1. **Equipaje.** A todos los efectos y en cuanto a transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales el usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transportan por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. La agencia organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

15.2 **Traslados.** En caso de extravío de equipaje a la llegada al aeropuerto, se ruega que el usuario avise al transferista/chofer o al representante de la Agencia en destino de la incidencia para poder efectuar el traslado. En caso de no avisar de inmediato, no se garantiza la prestación del servicio de transfer al hotel. El Organizador sólo reintegrará el importe del taxi presentando factura del mismo junto con el parte de irregularidad de equipajes a la Agencia donde se realizó la reserva.

Las personas con alguna minusvalía deberán notificar por escrito en su solicitud de viaje la petición de un traslado en condiciones especiales. Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de viaje la petición de traslado en condiciones especiales.

15.3 **Vuelos.** En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva debido al uso de códigos compartidos y alianzas entre las compañías aéreas, de lo cual la Agencia no se responsabiliza.

15.4 **Días festivos.** En las fiestas nacionales y locales cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc. varíen sus horarios e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso, disminuyendo la entrada a dichos establecimientos puede demorarse más de lo habitual por la afluencia de clientes. Del mismo modo en esos días festivos puede alterarse el tránsito de las vías prolongando la duración de los traslados. En caso de que las vías de acceso al hotel estén cortadas, el traslado del equipaje correrá de cuenta del consumidor.

15.5 **Robos.** El Organizador no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se les informa de que deben poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos sufridos.

15.6 **Tarjetas de crédito.** Algunos hoteles pueden solicitar el número de tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de la salida, si no tuvieran extras, soliciten les sea devuelto el impreso firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito. La Organizadora/Agencia no se hace responsable de las tarjetas de crédito.

15.7 **Olvidos.** La Agencia organizadora no se hace responsable del olvido en destino por parte de los clientes de objetos personales. Para solicitar información sobre si los mismos han sido localizados y su posterior envío a su lugar de origen, deberán contactar con la Agencia detallista. En el supuesto de ser localizados, su envío al lugar de origen se hará a portes debidos y por cuenta del consumidor.

15.8 **Extravío de la documentación de viaje.** En caso de extravío de la documentación de viaje (bonos de hotel, billetes aéreos, bonos de circuitos, etc.) por parte del usuario que ocasione la pérdida de servicios, el Organizador no se hará cargo de los gastos ocasionados por la nueva reserva y emisión, ni de la devolución de los extravíos.

### 16.-VIGENCIA

La vigencia de las presentes condiciones generales es de carácter indefinido o hasta posible cambio de la normativa vigente a JULIO/2007.

### CONDICIONES PARTICULARES DE VENTA DE BILLETE DE AVION

\* En caso de anulación o modificación del billete antes del viaje, se aplicará la siguiente escala de retenciones:

- Coste fijo por anulación del billete: 25 € por persona.
- 50% del importe total del billete de 16 a 30 días previos al viaje.
- 75% del importe total del billete de 8 a 15 días previos al viaje.
- 100% del importe total del billete a partir de los 7 días previos al viaje.

**ASISTENCIA VIAJE****Documento de Información - contrato n° 303.165**

Las garantías : Anulación • Equipajes • Asistencia – Repatriación • Interrupción de estancia • Responsabilidad civil • Capital accidente

**Necesidad urgente de asistencia? Póngase en contacto con nosotros (servicio 24 horas) en el 00 33 (0)1 42 99 02****Para declarar un siniestro de seguros ? Póngase en contacto con nosotros en el : 00 33 (0)1 42 99 03 95\***

\* de 8h 30 a 18h, de lunes a viernes. Email : reglement.assurance@mondial-assistance.fr. Fax : 00 33 (0) 1 42 99 03 25

**CONDICIONES GENERALES**

**Las personas aseguradas:** Las personas que hayan reservado un viaje al extranjero por un precio global (incluidas las prestaciones de transporte y alojamiento) de los que figuran en el folleto "VOYAGES LOISIRS", y que lo solicitaran el día de la reserva.

Los colaboradores así como los acompañantes en misiones profesionales por orden y cuenta del suscriptor se beneficiarán gratuitamente de las garantías de "asistencia de repatriación" y "equipajes" del presente contrato.

**Según el artículo 1964 del Código Civil, el contrato de seguro es un contrato aleatorio, es decir, un pacto en el que los efectos, tanto en los beneficios como en las pérdidas, para ambas partes, dependen de un acontecimiento incierto.**

El presente contrato se rige por la ley francesa y el Código Francés de Seguros. Se compone de condiciones generales y particulares, y comporta derechos y obligaciones tanto para usted como para nosotros.

Sus garantías se aplican a todos los viajes con una duración máxima de 2 meses consecutivos, vendidos por un profesional o agencia de viajes.

Léase atentamente las condiciones generales que siguen: éstas le precisan sus derechos y obligaciones respondiendo a las preguntas que usted se plantea.

**DEFINICIONES**

Para la aplicación de las garantías descritas a continuación, hay que entender por:

**ACCIDENTE:** todo acontecimiento súbito, imprevisto y exterior a la víctima o a la cosa dañada, que constituye la causa de daños corporales o materiales. Esta definición no se aplicará a la garantía "Capital Accidente – Transporte Público de Viajeros".

**ACCIDENTE GRAVE:** cualquier daño temporal o definitivo a su integridad física, constatado médicamente, que implique el cese de toda actividad profesional y otras y que implique un seguimiento y unos cuidados médicos materializados.

**BIENES DE PRIMERA NECESIDAD:**

ropa de vestir y utensilios de aseo personal, que le permiten afrontar temporalmente la no disponibilidad de sus efectos personales.

**CONFIRMACIÓN DE VUELO:** formalidad exigida por el organizador del viaje, según las modalidades definidas en sus condiciones de venta, con el fin de validar la compra del billete y de mantener la reserva de plazas.

**CONSOLIDACIÓN :** constatación efectuada por una autoridad médica indicando, en un momento dado, que el estado médico del interesado no presenta ningún cambio.

**DAÑO CORPORAL:** cualquier lesión corporal accidental sufrida por una persona física.

**DAÑO MATERIAL:** cualquier deterioro o destrucción accidental de una cosa o sustancia, cualquier lesión física a animales

**DAÑO INMATERIAL**

**CONSEQUENTE:** cualquier perjuicio pecuniario resultante de la privación de disfrutar de un derecho, de la interrupción de un servicio prestado por una persona o por un bien mueble o inmueble, o la pérdida de un beneficio, y que suponga directamente la aparición de daños corporales o materiales

**EUROPA:** Unión Europea y Suiza.

**GASTOS DE BÚSQUEDA:** gastos derivados de las operaciones efectuadas por salvavidas u organismos de socorro, que no sean sus compañeros de viaje, y que se desplazan especialmente con el fin de buscarle en un lugar desprovisto de medios de socorro organizados o próximos.

**GASTOS DE SALVAMENTO:** gastos de transporte tras el accidente (una vez que ha sido usted localizado) desde el punto en el que se ha producido el accidente hasta el hospital más cercano.

**GASTOS DE ALOJAMIENTO:** gastos suplementarios

de hotel y de teléfono con ELVIA siguientes a un acontecimiento garantizado, con exclusión de los gastos de comida y bebida.

**GASTOS FUNERARIOS:** gastos de primera conservación, de manutención, de puesta en ataúd, de preparaciones específicas para el transporte, de cuidados de conservación obligatorios por ley, del acondicionamiento y del fúnebre del modelo más sencillo, necesarios para el transporte y según la legislación local, con exclusión de los costes de inhumación, embalsamamiento y ceremonia.

**GASTOS MÉDICOS:** gastos farmacéuticos, quirúrgicos, de consulta y hospitalización prescritos médicamente, necesarios para el diagnóstico y tratamiento de una patología que justifique nuestra intervención.

**HOSPITALIZACIÓN:** intervención de urgencia de más de 24 h consecutivas en medio hospitalario no programada y que no pueda ser aplazada.

**ENFERMEDAD GRAVE:** cualquier alteración de su salud, constatada por una autoridad médica competente, que implique el cese de toda actividad profesional y otras, y que tenga necesidad de un seguimiento y una vigilancia médica materializada.

**NOSOTROS: ELVIA**

**RETRASO EN EL VUELO:** diferencia entre la hora de salida anunciada al pasajero en su billete y su boletín de inscripción en el viaje, y la hora efectiva en la que el avión deja su lugar de estacionamiento, que se produzca independientemente de las posibilidades de modificación de horarios de las que dispone el organizador del viaje según sus condiciones generales de venta.

**SINIESTRO:** acontecimiento en el que la realización corresponde a las condiciones requeridas en el contrato y susceptible de producir la aplicación de una de las garantías suscritas. Constituyen un sólo y único siniestro el conjunto de daños procedentes de una misma causa inicial.

**TERCEROS:** Toda persona física o jurídica, con exclusión: de la persona asegurada, de los miembros de su familia, de las personas que la acompañan, de sus encargados, asalariados o no, en el ejercicio de sus funciones.

**TRAYECTO:** itinerario recorrido hasta el lugar de destino indicado en el billete o el boletín de inscripción del viaje, sea cual fuere el número de vuelos implicados, tanto si se trata del trayecto de ida o del trayecto de vuelta.

**TRANSPORTE PÚBLICO****AÉREO:****VUELO REGULAR:**

**VUELO TIPO "CHARTER":** vuelo fletado por una organización de turismo en el marco de un servicio no regular.

**ÚSTED:** la persona asegurada.

**VIAJE:** viaje o estancia prevista organizada por el suscriptor durante el período de validez del presente contrato.

**DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS****1-Las personas aseguradas**

Son aseguradas, en virtud del presente contrato, las personas así designadas en las condiciones particulares, con la condición de tener su domicilio legal o fiscal en la Unión Europea o en Suiza.

**2-Objeto del contrato**

Las garantías otorgadas son las definidas a continuación, solamente para los riesgos en los que el seguro está previsto por la fórmula indicada en las condiciones particulares y para los cuales el suscriptor ha satisfecho la prima correspondiente.

**3-Exclusiones comunes a todos los riesgos**

**Además de las exclusiones particulares a cada garantía, se excluyen también del conjunto de nuestras garantías las consecuencias de cir-**

**CUADRO DE LAS GARANTÍAS Y FRANQUICIAS**

GARANTÍAS	LÍMITE DE GARANTÍA	FRANQUICIA ABSOLUTA
ANULACIÓN		
gastos de anulación según baremo: de 30 a 16 días de la salida: de 15 a 07 días de la salida: a menos de 7 días de la salida:	50% del precio del viaje 75 % del precio del viaje 100 % del precio del viaje - por persona: <b>6 000 €</b> - por acontecimiento: <b>30 000 €</b>	<b>25 %</b> del importe de los gastos de anulación garantizado, con un mínimo de <b>30 €</b> por persona asegurada.
tras la modificación de la fecha de vacaciones por parte del patrono		
EQUIPAJES		
pérdida, robo o deterioro de los equipajes	- por persona: <b>762 €</b>  El importe total de la garantía de equipajes, incluyendo los objetos de valor, no puede sobrepasar los <b>762 €</b>	franquicia absoluta por persona y por siniestro: <b>30 €</b>
indemnización específica por objetos de valor y objetos que no sean prendas de vestir, con un valor unitario superior a <b>500 €</b>	- por persona y por siniestro hasta un valor del <b>50% del importe asegurado</b>	
ASISTENCIA EN LA REPATRIACIÓN		
gastos suplementarios generados por la repatriación	gastos reales	ninguna
gastos médicos u hospitalización en el extranjero quedan a su cargo	por persona y por período asegurado <b>3 811 €</b>	por siniestro: <b>30 €</b>
Gastos dentales urgentes	por persona y por período asegurado <b>300 €</b>	por siniestro: <b>30 €</b>
Gastos de salvamento	por persona y por siniestro: <b>762 €</b>	ninguna
Gastos de búsqueda	Por persona y por siniestro: <b>762 €</b>	ninguna
Gastos de repatriación del cuerpo en caso de defunción	gastos reales	ninguna
Gastos funerarios necesarios para el transporte	por persona y por siniestro: <b>762 €</b>	ninguna
reembolso de los honorarios del abogado	por persona y por período asegurado <b>1 525 €</b>	ninguna
anticipo sobre fianza penal	por persona y por período asegurado <b>7 622 €</b>	ninguna
INTERRUPCIÓN DE LA ESTANCIA		
indemnización por interrupción de estancia prorrateada según el número de días no utilizados	por persona: <b>6 000 €</b> por acontecimiento: <b>30 000 €</b>	ninguna
RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA		
daños corporales e inmateriales consecuentes	por siniestro: <b>4 500 000 €</b>	franquicia absoluta por siniestro: <b>75 €</b>
daños materiales e inmateriales consecuentes	por siniestro: <b>45 000 €</b>	
todos los daños agrupados: corporales, materiales e <b>inmateriales</b>	por acontecimiento: <b>4 500 000 €</b>	
CAPITAL ACCIDENTE - EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA		
capital garantizado en caso de fallecimiento	por persona: <b>1 525 €</b>	-
capital garantizado en caso de invalidez permanente	por persona: <b>1 525 €</b>	porcentaje de invalidez del 10%
acumulación por acontecimiento	<b>2 300 000 €</b>	-

cunstancias y acontecimientos siguientes:

31.la guerra civil o extranjera, los motines, los movimientos populares, los actos de terrorismo.

Sin embargo, nuestra garantía de asistencia se aplica en el caso de que usted se vea afectado por la aparición de tales acontecimientos en el extranjero, durante los 14 días siguientes al inicio de los mismos.

32.las huelgas, las tomas de rehenes, la manipulación de armas,

33.su participación voluntaria en apuestas, crímenes o riñas, salvo en el caso de legítima defensa,

34.cualquier efecto de origen nuclear o causado por cualquier fuerza de radiación ionizante, 35.sus actos intencionados, sus faltas dolosas, incluyendo el suicidio y la tentativa de suicidio,

36.su consumo de alcohol, de drogas y de cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud pública, no prescrita médicamente.

37.la no observación consciente de prohibiciones oficiales, así como el no respetar las reglas de seguridad reconocidas, ligadas a la práctica de cualquier actividad deportiva,

38.su participación en cualquier deporte ejercido a título profesional o bajo contrato con remuneración.

39.los siniestros acontecidos fuera de los países garantizados mencionados en las condiciones particulares, o fuera del periodo de validez del presente contrato.

310.los siniestros acontecidos en el curso de prestaciones que no hayan sido organizadas por el suscriptor,

311.los acontecimientos surgidos entre la fecha de reserva de su viaje y la fecha de suscripción del presente contrato, así como sus consecuencias.

4-Ámbito geográfico de aplicación del contrato

La garantía se aplica dentro del país o los países visitados durante el viaje organizado por el suscriptor y que sean mencionados en el boletín de inscripción al viaje.

5-Legislación aplicable y localización de las suscripciones

Las suscripciones efectuadas en el espacio virtual determinado por las páginas web del sitio del suscriptor se considera que están localizadas en Francia, en virtud del artículo L 310-4 4º del Código Francés de Seguros, sin perjuicio de la protección otorgada a los consumidores por la ley del país en el que resida habitualmente.

6-Caso de seguros acumulativos

De acuerdo con el artículo L 121-4 del Código de Seguros, deberá usted informarnos de cualquier otro seguro que hubiera contratado por el mismo riesgo. En caso de siniestro, puede usted dirigir su reclamación al asegurador de su elección.

7-La subrogación en sus derechos y acciones

En contrapartida del pago de la indemnización y hasta el total del importe de la misma, nos convertiremos en beneficiarios de los derechos poseídos y acciones emprendidas por usted contra cualquier responsable del siniestro, según el artículo L 121-12 del Código Francés de Seguros.

Si no pudiéramos ejercer esta acción, por causa de usted, podremos quedar liberados de todas o de una parte de nuestras obligaciones hacia usted.

8-Sus declaraciones en la suscripción del contrato

Cualquier reticencia o falsa declaración, cualquier omisión o inexactitud en la declaración del riesgo, será sancionada dentro de las condiciones previstas por los artículos L 113-8 y L 113-9 del Código Francés de Seguros.

En caso de mala fe por su parte: por la nulidad del contrato, en ausencia de prueba de mala fe: por una reducción de la indemnización proporcional a la prima pagada con respecto a la prima que debería haberse satisfecho si el riesgo hubiera sido completa y exactamente declarado.

9-Sus declaraciones en el momento del siniestro

Todo fraude, reticencia o falsa declaración intencionada por parte de usted, que tenga como objetivo inducirnos a error sobre las circunstancias o las consecuencias de un siniestro, entrañará la pérdida de todo derecho a la prestación o indemnización por ese siniestro.

10-La prescripción

Cualquier acción derivada del presente contrato prescribirá al cabo de dos años contados a partir del acontecimiento que lo haya originado, en las condiciones fijadas por los artículos L114-1 y L114-2 del Código Francés de Seguros.

En lo que respecta a la garantía “capital accidente”, el plazo se prorrogga a diez años cuando la acción sea emprendida por sus derechohabientes.

En lo concerniente a la garantía “responsabilidad civil”, el plazo no correrá sino desde el día en que un tercero haya puesto en su conocimiento la intención de obtener indemnización por parte de usted, con la condición de que su acción no haya prescrito. La prescripción se interrumpirá por el envío de una carta certificada con acuse de recibo por usted mismo a nuestra sede en lo que concierne al pago de la indemnización o por la designación de expertos después de un siniestro.

11-La evaluación de los daños

Las causas y las consecuencias del siniestro son estimadas de común acuerdo, en su defecto por un experto de confianza, sin perjuicio de los derechos respectivos de las partes.

Cada una de las partes designará a un experto. Si los expertos así designados no estuvieran de acuerdo, designarán a un tercer experto: los tres expertos actúan en común y por mayoría de votos; si alguna de las partes no nombrara su experto o los dos expertos no se pusieran de acuerdo sobre la elección de un tercer experto, la designación sería efectuada por el presidente del Tribunal de Grande Instance del domicilio del suscriptor.

Este nombramiento se hace bajo simple requerimiento firmado por ambas partes o solamente por una, habiendo sido convocada la otra parte por carta certificada.

Cada parte deberá pagar los gastos y honorarios de su experto y, si ha lugar, la mitad de los honorarios del tercer experto.

12-El plazo de pago de los siniestros

Una vez que su expediente esté completo, su indemnización será pagada dentro de los 10 días siguientes al acuerdo realizado entre usted y nosotros o de la decisión judicial ejecutiva.

13-Las modalidades de examen de las reclamaciones

En caso de dificultades, consulte antes con su interlocutor habitual. Si su respuesta no le satisface, podrá usted dirigir su reclamación a:

ELVIA  
Dirección Técnica / Gestión de Reclamaciones  
153, rue du Faubourg Saint Honoré  
75381 PARIS CEDEX 08

Si su desacuerdo persistiera después de la respuesta dada por nuestra sociedad, podrá solicitar el dictamen de un mediador; las condiciones de acceso a este mediador le serán comunicadas previa solicitud a la dirección arriba indicada.

14-Ley de informática y libertades

En aplicación de la Ley 78-17 del 6 de enero de 1978, puede usted obtener comunicación o rectificación de todas las informaciones que le conciernen y que figuran en los archivos informáticos que utiliza ELVIA. Este derecho puede ser ejercido en:ELVIA

Dirección Técnica  
Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle, 93175 Bagnolet Cedex

15-La dirección de ELVIA

Elegimos como domicilio la sede de nuestra sucursal en Francia:

Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnolet Cedex

Las discrepancias que puedan ser formuladas contra nosotros en relación con el presente contrato serán sometidas exclusivamente a los tribunales franceses competentes y todas las notificaciones deberán ser dirigidas a la dirección arriba indicada.

ANULACIÓN

1-Nuestra garantía

11.El objeto de la garantía de anulación Cuando usted anula su viaje, el organizador de la estancia mantiene a cargo de usted todo o parte del precio de las prestaciones anuladas, denominado gasto de anulación; estos gastos son tanto más elevados cuanto más cercana se halle la salida y son calculados según un baremo que consta en las condiciones generales de venta incluidas en el folleto.

Nuestra garantía consiste en completar el reembolso de la agencia de viajes, de la compañía aérea o del organismo de alquiler, devolviéndole el importe de los gastos de anulación que por contrato corren por cuenta suya, cuando usted anule su estancia, antes de la salida del viaje, por un motivo cubierto por la garantía.

En materia de alquiler, nuestra garantía será efectiva con la condición de que el alquiler haya sido pagado en su totalidad.

Atención: El conjunto de prestaciones turísticas cubiertas por el presente contrato, sean complementarias o sucesivas, constituyen un solo y único viaje, para el cual sólo se considera una única fecha de salida: la mencionada por el organizador del viaje para indicar el inicio de las prestaciones aseguradas.

12.Los acontecimientos que abren el derecho a la garantía

Nosotros intervenimos cuando usted se ve en la obligación de anular su viaje por uno de los siguientes motivos:

12.1.Una enfermedad grave, un accidente corporal grave incluyendo las consecuencias, secuelas, complicaciones o empeoramiento de una enfermedad o de un accidente constatado antes de la reserva de su viaje, o el fallecimiento de:

usted mismo, su cónyuge de derecho o de hecho, sus ascendientes o descendientes, sus hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras.

Le corresponde a usted establecer la realidad de la situación que abre el derecho a nuestras prestaciones, mientras que nosotros nos reservamos el derecho de rechazar su demanda, bajo dictamen de nuestros médicos, si las informaciones suministradas no prueban la materialidad de los hechos.

12.2.Los daños materiales graves como consecuencia de un atraco, de un incendio, de daños causados por el agua o por un fenómeno climático, que hagan indispensable su presencia en el lugar en el día previsto para la salida, para el establecimiento de medidas cautelares y las gestiones administrativas y que afecten en más del 50% a su residencia principal o secundaria.

12.3.Su convocatoria para un trasplante de órgano durante el periodo de estancia.

12.4.Su despido por razones económicas o el de su cónyuge, con la condición de que el procedimiento no haya sido iniciado antes del día de la suscripción del presente contrato

12.5.La obtención de un empleo de asalariado o de un curso remunerado, hecho efectivo antes o durante las fechas previstas para su viaje, cuando estuviera inscrito en el paro, con la condición de que no se trate de un caso de prolongación o de renovación de contrato ni de un cargo suministrado por una empresa de trabajo temporal.

12.6.Su convocatoria, en una fecha que se halle dentro de la duración de su viaje asegurado, a un examen de recuperación universitaria bajo la reserva que el fracaso en el examen no haya sido conocido hasta el momento de la suscripción del presente contrato.

12.7.La anulación por un motivo incluido en la garantía de una o varias personas inscritas al mismo tiempo que usted, y aseguradas en virtud del presente contrato, si a causa de su renuncia, usted debiera viajar solo.

12.8.La modificación de la fecha de sus vacaciones por parte de su patrono. Esta garantía se otorga a los trabajadores asalariados, con excepción de los artesanos, comerciantes, miembros de una profesión liberal, directores o representantes legales de empresa. Dichas vacaciones, correspondientes a un derecho adquirido, deben ser objeto de un acuerdo por parte del patrono previo a la inscripción en el viaje.

La indemnización se paga una vez realizada la deducción de la franquicia específica que figura en el cuadro de los importes de las garantías y las franquicias. Esta franquicia se aplica igualmente a las personas inscritas en el viaje junto con usted.

2-El importe de la garantía

21.La indemnización pagada en aplicación del presente contrato no puede, en ningún caso, sobrepasar los gastos facturados por el organizador del viaje, en aplicación del o de los baremos contractuales y dentro del límite máximo precisado en las condiciones particulares.

22.Nosotros le reembolsaremos el importe de los gastos de anulación facturados por el organizador del viaje, en aplicación del baremo indicado en sus condiciones generales de venta: sin embargo, limitamos nuestra aceptación de gastos al importe de los costes que le hubieran sido facturados en aplicación de este baremo si usted hubiera advertido al organizador del viaje dentro de las 48 horas de la aparición del acontecimiento que abre el derecho a nuestra garantía. Los gastos de expedientes, de propinas, de visados así como la prima abonada en contrapartida de la suscripción del presente contrato, no son reembolsables.

3-Las modalidades de aplicación de la garantía

31.La garantía deberá suscribirse el mismo día de la reserva de la estancia a asegurar.

32.La garantía se ejerce a partir del 1er día de aplicación del baremo de los gastos de anulación, o en el día de la suscripción del presente contrato, si esta se produce posteriormente, y cesa en el momento en que empieza la primera de las prestaciones aseguradas.

33.La aplicación de la garantía de anulación no podrá acumularse con otras garantías suscritas en concepto del presente contrato.

4-Las exclusiones de garantía

Además de las exclusiones comunes al conjunto de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas), también se excluyen:

41.las enfermedades o accidentes que hayan sido objeto de una primera constatación, de

un tratamiento, de una recaída, de un agravamiento o de una hospitalización entre la fecha de reserva de su viaje y la fecha de suscripción del presente contrato.

42.el embarazo, salvo complicación clara e imprevisible, la interrupción voluntaria del embarazo, el alumbramiento, las fecundaciones in vitro y sus consecuencias,

43.el olvido de vacunación,

44.todo acontecimiento médico en el que el diagnóstico, los síntomas o su causa sean de naturaleza psíquica, psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a una hospitalización superior a 5 horas consecutivas posteriormente a la suscripción del presente contrato,

45.los accidentes resultantes de la práctica, a título de aficionado y a cualquier nivel, de deportes mecánicos (coche, moto, cualquier vehículo a motor) o aéreos.

46.las epidemias, la contaminación, las catástrofes naturales que constituyen el objeto del procedimiento referido por la Ley 82 del 13 de julio de 1982 así como sus consecuencias,

47.las consecuencias de procedimientos penales de los que usted sea objeto.

5-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro

51.Deberá advertir al organizador de su viaje de su renuncia por los medios más rápidos (fax, telegrama, declaración en la propia agencia) en cuanto se haya producido el acontecimiento cubierto por el seguro que impide su marcha, o, como máximo en las 48 horas siguientes.

Atención: si usted informa con retraso al organizador de su viaje de su intención de anularlo, nosotros sólo asumiremos los gastos de anulación exigibles por contrato en la fecha en que se produzca el acontecimiento que abre el derecho a la garantía y quedará usted como su propio asegurador por la diferencia.

52.Debe usted advertirnos por escrito antes de transcurridos cinco días hábiles desde que haya tenido conocimiento del siniestro, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Póngase en contacto telefónico con nosotros, llamando al 01 42 99 03 95

de lunes a viernes, de 8 h 30 a 18 h 00

Tendrá usted las informaciones necesarias para efectuar su reclamación de siniestro.

Recibirá rápidamente un expediente para rellenar que deberá devolvérnoslo cumplimentado, adjuntando todo documento que se le solicite para justificar el motivo de su anulación y para evaluar el importe de su perjuicio (boletín de inscripción en el viaje, factura de los gastos de anulación, billetes...).

Además, si el motivo de la anulación es una enfermedad o un accidente corporal, deberá usted comunicar a nuestro médico consejero todas las informaciones o documentos necesarios para poder apreciar la legitimidad de su solicitud.

EQUIPAJES

1-Nuestra garantía

11.Nuestra garantía se aplica en caso de:

11.1- robo, destrucción total o parcial, pérdida durante el envío por una empresa de transporte, de los equipajes, efectos y objetos personales que lleva usted consigo o que han sido adquiridos en el transcurso del viaje, que no sean los objetos de valor, definidos más abajo.

En el caso de robo de objetos transportados en el interior de un vehículo, nuestra garantía se aplica si los objetos, transportados en el maletero y al resguardo de las miradas en un vehículo no descatopable, completamente cerrado con llave y con los cristales completamente cerrados, han sido objeto de robo con fractura entre las 7 horas y las 22 horas, hora local.

Deberá usted aportar la prueba de la hora en la que se ha cometido el robo.

12.Caso de objetos de valor

12.1Son considerados como objetos de valor, según los términos de este contrato:

a)las joyas, los objetos labrados en metales preciosos, las piedras preciosas, las perlas, los relojes, los abrigos de piel, las escopetas de caza, b)el material fotográfico, cinematográfico, informático o telefónico portátil, de grabación o de reproducción del sonido o de la imagen, así como sus accesorios, c)los objetos, aparte de la vestimenta, de un valor superior al importe estipulado en las condiciones particulares.

12.2Nuestra garantía se aplica a los objetos de valor únicamente en las siguientes condiciones:

a)en caso de robo, y solamente cuando los lleve encima, los utilice o los haya dejado en consignación individual o en depósito en la caja fuerte del hotel.

b)en caso de accidente corporal grave del asegurado por los daños sufridos por el material fotográfico o cinematográfico.

2-La evaluación e indemnización

de los daños

21.Importe de su garantía

21.1.La garantía es otorgada dentro del límite máximo establecido, por persona asegurada y hasta el total del importe máximo por reserva asegurada, fijados en las condiciones particulares, para el conjunto de siniestros acontecidos en el curso del período del seguro.

21.2.La indemnización máxima del conjunto de objetos de valor citados arriba, no puede exceder del 50% del importe de la garantía fijada en las condiciones particulares.

22.Cálculo de la indemnización

22.1.La indemnización se calcula basándose en el valor de sustitución por objetos de la misma naturaleza, con deducción de la vetustez y dentro del límite del importe fijado en las condiciones particulares.

22.2.Por cada siniestro, quedará a cargo de usted una franquicia absoluta por persona asegurada, sujeta a las condiciones particulares.

22.3.La indemnización no puede sobrepasar el importe del perjuicio sufrido, ni tener en cuenta los daños indirectos.

22.4.Renunciamos a la aplicación de la regla proporcional de capitales prevista en el artículo L121-5 del Código Francés de Seguros.

3-El caso de objetos robados o perdidos que son recuperados

Deberá avisarnos por carta certificada en el momento en que haya sido usted informado de la recuperación. Si aún no le hemos indemnizado, deberá usted tomar posesión de los objetos, y si ya tiene en su poder la garantía, sólo estaremos obligados al pago de los deterioros o eventuales faltas.

Si ya le hemos indemnizado, puede usted optar por el abandono, o bien por la recuperación mediante restitución de la indemnización recibida, previa deducción de los deterioros o faltas.

Sin embargo, desde el momento en que usted no solicite volver a tomar posesión de estos objetos dentro de un plazo de 15 días contados a partir de la fecha en la que ha sido usted avisado de que estos han sido hallados, consideraremos que opta por el abandono.

4-Las modalidades de aplicación de la garantía

La garantía debe ser suscrita y registrada en ELVIA antes del inicio de la estancia a asegurar. La garantía se aplica mientras duran las prestaciones organizadas por la agencia de viajes, tal y como están descritas en su boletín de inscripción al viaje así como durante el trayecto de ida/vuelta a su domicilio, siempre que dicho trayecto no sobrepase las 48 horas.

Sin embargo, si la duración total del viaje es superior a dos meses o no hay una fecha prevista para su regreso o final de su estancia, la garantía cesará de pleno derecho dos meses después de la fecha de partida o del principio de la estancia mencionada en el boletín de inscripción al viaje.

5-Las exclusiones de garantía

Además de las exclusiones comunes al conjunto de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas), también se excluyen:

51.Las circunstancias siguientes:

51.1.todo robo, destrucción o pérdida: -que sea consecuencia de una decisión de la autoridad administrativa competente, o de la prohibición de transportar determinados objetos,

-acontecido en el transcurso de mudanzas,

51.2.los robos cometidos por su personal en el ejercicio de sus funciones,

51.3.los robos cometidos sin fractura o con el uso de llaves falsas,

51.4.los robos de objetos cometidos en un lugar no privado, en ausencia de vigilancia permanente,

51.5.la destrucción resultante de vicios propios de la cosa asegurada, de su desgaste normal o del vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos que formen parte de los equipajes asegurados,

51.6.la destrucción de objetos frágiles, principalmente las vasijas y objetos de cristal, porcelana, mármol,

51.7.las pérdidas, olvidos u objetos extraviados por usted o por las personas que le acompañen,

51.8.los deterioros resultantes de rasguños, arañazos, desgarros o manchas,

51.9.los daños debidos a los accidentes de fumadores,

51.10.los robos en camping.

52.Los objetos siguientes:

52.1.los documentos, papeles de identidad, tarjetas de crédito, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, el dinero en metálico, los títulos y valores, las llaves,

52.2.cualquier material de esquí alpino, de fondo o náutico (esquies, mono-esquí, tablas de surf, wake, bastones, calzado...),

52.3.las tablas de vela, el material de golf, las tablas de surf, las botellas de inmersión, las bicicletas, parapentes, paracaídas, alas delta, embarcaciones,

52.4.el material de carácter profesional, las colecciones de representante, las mercancías,

52.5.los instrumentos de música, los objetos de arte o de fabricación artesanal, las antigüedades, los objetos de culto, los objetos de colec-

ción,

52.6.las gafas (cristales y monturas), lentes de contacto, las prótesis y aparatos ortopédicos de cualquier naturaleza, salvo si son destruidos o dañados a causa de un accidente corporal grave del asegurado.

52.7.los accesorios de automóviles, el mobiliario de caravanas, camping-cars o embarcaciones,

52.8.los productos perecederos, los vinos y bebidas alcohólicas,

52.9.los juegos de vídeo y accesorios,

52.10.el material médico, las prótesis y los medicamentos,

52.11.las prendas de vestir y accesorios llevados por usted,

52.12.los animales.

6-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro

Usted debe,

En caso de robo: presentar una denuncia, antes de 48 horas, ante las autoridades de policía más cercanas al lugar del delito.

En caso de destrucción total o parcial: hacer constar los daños, por escrito, por una autoridad competente o por el responsable; en su ausencia, por un testigo.

En caso de destrucción parcial o total por una empresa de transporte: hacer establecer obligatoriamente una constatación por el personal cualificado de esta empresa.

Y en todos los casos:

Tomar todas las medidas que puedan limitar las consecuencias del siniestro.

Informarnos del siniestro por carta certificada, antes de cinco días laborables a partir de que haya tenido conocimiento del hecho, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. Este plazo pasa a ser de 48 horas en caso de robo.

Póngase en contacto telefónico con nosotros, llamando al 01 42 99 03 95

de lunes a viernes, de 8 h 30 a 18 h 00

En caso de incumplimiento del plazo de la declaración, si ELVIA sufriera un perjuicio por causa de la declaración tardía, perdería usted su derecho a recibir una indemnización.

Constituir un expediente, y enviarnos los documentos que justifiquen su solicitud:

el contrato de seguro o una fotocopia del mismo, el justificante de haber presentado la denuncia, la constatación del daño o pérdida, las facturas originales de compra, la facturas de reparación o de revisión, el justificante de la fractura del vehículo, una estimación reciente hecha por un profesional, fotografías (para los objetos de valor), así como cualquier elemento considerado necesario para el tratamiento de su solicitud.

ASISTENCIA EN LA REPATRIACIÓN

1-Nuestras prestaciones de asistencia

Desde el momento en que usted solicita nuestra asistencia, acepta que las decisiones relativas a la naturaleza, a la oportunidad y a la organización de medidas a tomar, pertenecen exclusivamente a nuestro servicio de asistencia.

11.Nuestra asistencia médica

Las decisiones se tomarán considerando únicamente su interés desde el punto de vista médico.

Nuestros médicos se ponen en contacto con las estructuras médicas del lugar y, si es necesario, con su médico de cabecera con el fin de reunir las informaciones que permitan tomar las mejores decisiones adaptadas a su estado de salud.

Usted acepta que su repatriación sea decidida y gestionada por un personal médico titular de un diploma legalmente reconocido en el país donde este personal médico ejerce habitualmente su actividad profesional. En el caso de que usted se negara a seguir las decisiones tomadas por nuestro servicio médico, nos liberará de cualquier responsabilidad en relación con las consecuencias de tal iniciativa y perderá usted todo derecho a las prestaciones e indemnizaciones aseguradas por nuestra parte.

En ningún caso nosotros podemos sustituir a los organismos locales de socorro de urgencia, ni asumir cargos por los gastos que ello ocasionara.

11.1Si su estado de salud exige una repatriación:

11.1.1.Nosotros organizamos y nos hacemos cargo de su regreso a su domicilio en Europa o del transporte hacia el establecimiento hospitalario más cercano a este, y/o el más apto para realizar los cuidados exigidos por su estado de salud.

11.1.2Si lo solicita, podemos organizar a continuación, siempre que su estado de salud lo permita, el regreso a su domicilio en Europa.

11.1.3.Nos hacemos cargo de los gastos suplementarios de transporte de los miembros de su familia asegurados que le acompañan, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso a Europa ya no puedan ser utilizados por el hecho de esta repatriación.

11.2Si está hospitalizado en el lugar:

Si se halla usted hospitalizado más de 7 días o si es menor o minusválido y ningún miembro mayor de edad de su familia le acompaña

durante su estancia,

nos hacemos cargo del trayecto de ida y vuelta de un miembro de su familia que se halle en Europa, con el fin de que se reúna con usted.

11.3Si usted se hace cargo en el mismo lugar de los gastos médicos o de hospitalización bajo prescripción médica, fuera del país en el que usted reside y fuera de Francia:

Nosotros le reembolsamos los gastos que hayan quedado a su cargo tras la intervención de la Seguridad Social, la mutua y/o cualquier organismo de previsión, dentro del límite máximo establecido y bajo deducción de la franquicia absoluta, fijados en las condiciones particulares.

Nosotros le reembolsamos los gastos dentales de urgencia que hayan quedado a su cargo tras la intervención de la Seguridad Social, la mutua y/o cualquier organismo de previsión, dentro del límite máximo establecido y tras la deducción de la franquicia absoluta, que hayan sido fijados en las condiciones particulares.

En caso de hospitalización en un hospital con el cual tengamos un acuerdo de pago, podemos proceder al anticipo de los gastos de hospitalización por pago directo al centro hospitalario. Usted se compromete a reembolsar este anticipo dentro de un plazo de 1 mes a partir de la fecha de su regreso del viaje.

Pasado este plazo, tendremos derecho a exigir, además, los gastos e intereses legales.

Nos reservamos el derecho de exigir que una tercera persona se haga previamente garante del reembolso durante 1 mes a contar desde la puesta a disposición de las cantidades, depositando en nuestra sede un cheque bancario garantizado o un reconocimiento de deuda por un importe equivalente.

Su derecho a ser reembolsado por nosotros cesará el día en que nuestro servicio médico estime que es posible su repatriación.

En cualquier caso, usted se compromete a presentar su solicitud de reembolso ante los organismos de previsión de los cuales pueda usted beneficiarse.

11.4Si usted paga los costes de búsqueda o de socorro:

12.Nuestra asistencia en caso de fallecimiento:

En caso de fallecimiento de una persona asegurada, nosotros organizamos y asumimos el coste: del transporte del cuerpo desde el lugar en que se introduce en el ataúd hasta el lugar de su entierro en Europa.

de los gastos funerarios, dentro del límite máximo establecido en las condiciones particulares.

de los gastos suplementarios de transporte de los miembros de su familia asegurados en virtud del presente contrato y que le acompañan, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso a Europa ya no puedan ser utilizados por el hecho de esta repatriación.

13.Nuestra garantía de regreso anticipado:

Nosotros organizamos y nos hacemos cargo, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso a Europa ya no puedan ser utilizados:

de su regreso y, si es necesario, del de los miembros de su familia asegurados y que le acompañan.

O BIEN

del trayecto ida/vuelta de una de las personas aseguradas en virtud del presente contrato y que figura en el mismo boletín de inscripción al viaje.

La opción que usted elija, con nuestro acuerdo, será irrevocable.

Esta prestación será otorgada en los siguientes casos:

enfermedad o accidente grave con riesgo de muerte según el dictamen de nuestro servicio médico o con el fin de asistir a los funerales, tras la defunción: de su cónyuge de derecho o de hecho, de uno de sus ascendientes, descendientes, tutor legal, hermano o hermana, cuñado, cuñada, yerno, nuera, suegro, suegra, que no haya participado en el viaje y viva en Europa.

daños materiales graves como consecuencia de un atraco, de un incendio, de daños causados por el agua o por un fenómeno climático, que hagan indispensable su presencia in situ para llevar a cabo las medidas cautelares y las gestiones administrativas pertinentes, y que afecten en más del 50% a su residencia principal o secundaria.

14.Nuestra asistencia jurídica en el extranjero:

14.1Si usted paga gastos de abogado:

Si se inicia una acción legal contra usted, a condición de que el litigio no sea relativo a su actividad profesional y/o al uso o custodia de un vehículo terrestre de motor, y que los hechos imputados no sean, según la legislación del país, susceptibles de sanciones penales, le reembolsaremos, contra presentación de justificantes y dentro del límite del tope fijado en las condiciones particulares, los honorarios de su abogado.

14.2Si necesita usted un anticipo por una fianza penal:

Si se halla usted encarcelado o bajo amenaza de serlo, y bajo condición de que las diligencias de las que es objeto no sean motivadas por: -el tráfico de estupefacientes y/o de drogas, -su participación en movimientos políticos, -cualquier infracción voluntaria de las leyes del país, Nosotros le anticipamos, dentro de los límites indicados en las condiciones particulares, el importe de la fianza legalmente exigible.

Dispone usted de un plazo de 1 mes a partir del

momento en que nosotros ponemos a su disposición el importe para reembolsarnos la suma; pasado este plazo, tendremos derecho a exigir, además, los gastos e intereses legales.

Nos reservamos el derecho de exigir que una tercera persona se haga previamente garante del reembolso durante 1 mes a contar desde el momento en que hemos puesto a su disposición la cantidad, por medio del depósito en nuestra sede de un cheque bancario garantizado o un reconocimiento de deuda por un importe equivalente.

2-Las modalidades de aplicación de la garantía

La garantía debe ser suscrita y registrada en ELVIA antes del inicio de la estancia a asegurar.

La garantía se aplica mientras duran las prestaciones organizadas por la agencia de viajes, tal y como están descritas en su boletín de inscripción al viaje así como durante el trayecto de ida/vuelta a su domicilio, siempre que dicho trayecto no sobrepase las 48 horas.

Sin embargo, si la duración total del viaje es superior a dos meses o no hay una fecha prevista para su regreso o final de su estancia, la garantía cesará de pleno derecho dos meses después de la fecha de partida o del principio de la estancia mencionada en el boletín de inscripción al viaje.

3-Las exclusiones de garantía

Además de las exclusiones comunes al conjunto de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas), también se excluyen:

31.Para el conjunto de garantías de asistencia:

31.1.todos los gastos generados sin previo acuerdo de nuestro servicio de asistencia,

31.2.las enfermedades preexistentes, diagnosticadas y/o tratadas, y/o que hayan dado lugar a hospitalización dentro de los 6 meses precedentes a la solicitud de asistencia, salvo complicación importante e imprevisible.

31.3.las afecciones o lesiones benignas que pueden ser tratadas en el lugar,

31.4.las convalecencias y las afecciones en curso de tratamiento no consolidadas,

31.5.el embarazo y sus eventuales complicaciones después del sexto mes, la interrupción voluntaria del embarazo, el alumbramiento, las fecundaciones in vitro y sus consecuencias,

31.6.los viajes emprendidos con un objetivo de diagnóstico y/o de tratamiento,

31.7.las competiciones deportivas así como los entrenamientos preparatorios,

31.8.los gastos de restauración, los gastos no mencionados expresamente como susceptibles de reembolso, así como cualquier gasto para el cual no pueda usted presentar justificante.

32.En cuanto a los gastos médicos, se excluyen además:

32.1.los gastos de curas termales, la helioterapia, el adelgazamiento, el rejuvenecimiento y cualquier cura de "comfort" o de tratamiento estético, los gastos de fisioterapia,

32.2.los gastos dentales que no sean los tratamientos de urgencia,

32.3.los gastos de implantes, de prótesis, de ortopedia y de óptica,

32.4.los gastos de vacunación,

32.5.los gastos de medicina preventiva,

32.6.los gastos acontecidos en el país en el que usted tiene su domicilio o en el país del cual es usted ciudadano, y en Francia,

32.7.los gastos de contracepción, de interrupción voluntaria del embarazo y de alumbramiento y sus consecuencias,

32.8.los gastos ocasionados por una enfermedad o un accidente no consolidado en el momento de la salida,

32.9.las curas o tratamientos que no sean resultado de una urgencia médica,

32.10.los gastos ocasionados en vistas a una inseminación artificial o cualquier tratamiento de la esterilidad,

32.11.las curas o tratamientos cuyo carácter terapéutico no es reconocido por la legislación francesa,

32.12.los tratamientos o curas realizados por un miembro de la familia.

4-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro

41.Para cualquier solicitud de asistencia

Usted, o una persona por usted designada, debe ponerse en contacto con nosotros en el momento en que su situación suponga un regreso anticipado o la aparición de gastos que entren en el ámbito de nuestra garantía.

Nuestros servicios están a su disposición las 24 horas del día y 7 días por semana.

por teléfono, en el 01 42 99 02 02

o en el 33 1 42 99 02 02 si se halla usted en el extranjero

por fax, en el 01 42 99 03 00

Le será asignado inmediatamente un número de expediente, y:

deberá usted indicar su número de contrato, deberá usted indicar su dirección y el número de teléfono en el que se le puede localizar, así como los nombres, direcciones y teléfonos de las personas que se ocupan de usted,



deberá usted permitir a nuestros médicos el acceso a todas las informaciones médicas que le conciernen, o que conciernen a la persona que es objeto de nuestra intervención.

**42. Para cualquier solicitud de reembolso**

Desde el momento en que usted ha solicitado nuestra asistencia, le corresponde avisarnos de los gastos garantizados, que usted ha expuesto de acuerdo con nuestro servicio de asistencia, para los cuales desea obtener el reembolso.

Deberá usted presentar todos los justificantes que permitan establecer la legitimidad de su solicitud.

**43. Aceptación de gastos de transporte**

Cuando organizamos y asumimos a nuestro cargo un transporte en virtud de nuestras garantías, este se efectúa por tren en 1º clase, por avión en clase turista o incluso por taxi, según decisión de nuestro servicio de asistencia.

En este caso, nos convertimos en propietarios del (de los) billete(s) iniciales y usted se compromete a devolvérnoslo(s) o a reembolsarnos el importe que usted haya podido obtener por reembolso del organismo emisor de este (estos) billete(s).

En el caso de que usted no tuviera inicialmente el billete de regreso, nos reservamos el derecho de solicitarle el reembolso de los gastos que de todas formas hubiera tenido que asumir para su regreso.

**44. Ámbito de nuestras intervenciones**

Nosotros intervenimos en el marco de las leyes y los reglamentos nacionales e internacionales.

Nuestras prestaciones están subordinadas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

**No podemos responsabilizarnos por los retrasos e impedimentos en la ejecución de los servicios contratados como consecuencia de casos de fuerza mayor o de acontecimientos tales como huelgas, motines, movimientos populares, restricciones a la libre circulación, sabotaje, terrorismo, guerra civil o extranjera, consecuencias de los efectos de una fuente de radiactividad o de cualquier otro caso fortuito.**

**45. Especificidad de las intervenciones de asistencia**

Importante:

La garantía de asistencia no tiene una vocación indemnizadora, sino que consiste esencialmente en una oferta de prestaciones en especie.

En consecuencia, las prestaciones que no hayan sido solicitadas en el transcurso del viaje o que no hayan sido organizadas por nuestros servicios de asistencia no dan derecho ni a reembolso ni a indemnización compensatoria.

**INTERRUPCIÓN DE LA ESTANCIA**

**1-Nuestras garantías**

Nosotros le pagaremos a usted, así como a los miembros de su familia asegurados o a una persona asegurada en virtud del presente contrato y que le acompañe, una indemnización proporcional al número de días de viaje no utilizados, si el viaje asegurado se viera interrumpido por alguno de los siguientes motivos:

**1.1 Su repatriación médica organizada por nosotros o por otra compañía de asistencia con nuestro acuerdo previo.**

**1.2 Su regreso anticipado para asistir a los funerales celebrados por el fallecimiento:** de su cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano, hermana, cuñado, cuñada, suegro, suegra, que no haya participado en el viaje.

**2-El importe de la garantía**

**21.** La indemnización pagada en aplicación del presente contrato no puede, en ningún caso, sobrepasar el precio del viaje asegurado, precio declarado que sirve de base para el cálculo de la prima correspondiente al presente contrato y hasta el límite máximo establecido en las condiciones particulares.

**22.** La indemnización se calcula a partir del día siguiente al pago total de las prestaciones garantizadas. Es proporcional al número de días de viaje no utilizados, una vez hecha la deducción en concepto de gastos de expediente, visado, seguros, propinas, así como de los reembolsos o compensaciones concedidas por los prestatarios de su viaje:

**para las estancias hoteleras:** la indemnización se calcula sobre la base del precio total por persona de la estancia asegurada;

**3-La forma de indemnización**

La indemnización le será reembolsada en forma de abono válido por un año en su agencia de viajes.

**4-Las modalidades de aplicación de la garantía**

**41.** La garantía debe ser suscrita y registrada en ELVIA antes del inicio de la estancia a asegurar.

**42.** La garantía se aplica mientras duren las prestaciones organizadas por la agencia de viajes, tal y como están descritas en su boletín de inscripción al viaje. Sin embargo, si la duración total del viaje fuera superior a dos meses o no hubiera una fecha prevista para su regreso o final de su estancia, la garantía cesará de pleno derecho dos meses después de la fecha de partida o del principio de la estancia mencionada en el boletín de suscripción.

**5-Las exclusiones de garantía**

Además de las exclusiones comunes al conjunto

de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas) y las aplicables a la garantía de asistencia, se excluyen asimismo:

**51.** las interrupciones de la estancia que no hayan sido objeto de un acuerdo previo con el servicio de asistencia de ELVIA,  
**52.** las catástrofes naturales que constituyen el objeto del procedimiento referido por la Ley 82.600 del 13 de julio de 1982 así como sus consecuencias.

**6-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro**

Desde el momento en que usted ha solicitado nuestra asistencia y ha obtenido el acuerdo de nuestros servicios para interrumpir su estancia, le corresponde a usted efectuar su solicitud de reembolso de las prestaciones no utilizadas por causa de esta interrupción.

**Póngase en contacto telefónico con nosotros, llamando**

**al 01 42 99 02 02**  
**de lunes a viernes, de 9 h a 18 h 00**

Tendrá usted las informaciones necesarias para efectuar su reclamación de siniestro.

Recibirá muy pronto un expediente para rellenar que deberá usted devolvernos cumplimentado, con copia de su contrato de seguro, y adjuntando cualquier documento que juzgue necesario para apreciar la legitimidad de la solicitud y la evaluación del importe de su perjuicio (boletín de inscripción al viaje, factura del organizador...).

**RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA**

**1-Nuestra garantía**

**11.** Nosotros le garantizamos contra las consecuencias pecuniarias de la responsabilidad civil en la que pueda incurrir, en aplicación de la legislación o de la jurisprudencia del país en el que usted se halle, en razón de daños accidentales causados a terceros:

por usted mismo, por personas de las cuales usted es responsable, por cosas o animales a su custodia, Solamente se garantizan los daños resultantes de un acto de la vida privada cometido por usted con motivo de su desplazamiento.

**12.** La garantía se ejerce fuera de Francia y únicamente en los países en los que usted no se beneficia de una garantía de responsabilidad civil suscrita en otra compañía.

**2-El importe de la garantía**

**21.** ELVIA le garantiza por los daños corporales, los daños materiales y los daños inmateriales consecuentes, hasta el límite de los límites máximos establecidos en las condiciones particulares.

**22.** El importe fijado en las condiciones particulares constituye el máximo garantizado por acontecimiento, todos los daños agrupados, corporales, materiales e inmateriales consecuentes.

**23.** En cualquier caso, quedará a su cargo una franquicia por siniestro sujeta a las condiciones particulares.

**CHAPITRE -3-Las modalidades de aplicación de la garantía**

**31.** La garantía debe ser suscrita y registrada en ELVIA antes del inicio de la estancia a asegurar.

**32.** La garantía se aplica mientras duren las prestaciones organizadas por la agencia de viajes, tal y como están descritas en su boletín de inscripción al viaje así como durante el trayecto de ida/vuelta a su domicilio, siempre que dicho trayecto no sobrepase las 48 horas.

Si la duración total del viaje es superior a dos meses o no hay una fecha prevista para su regreso o final de su estancia, la garantía cesará de pleno derecho dos meses después de la fecha de partida o del principio de la estancia mencionada en el boletín de inscripción al viaje.

**4-Las exclusiones de garantía**

Además de las exclusiones comunes al conjunto de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas), también se excluyen:

**41.** las consecuencias de su responsabilidad contractual,  
**42.** los daños causados a los miembros de su familia, a sus encargados en el ejercicio de sus funciones o a cualquier otra persona que tenga la calidad de asegurado en virtud del presente contrato.

**43.** los daños causados a los animales o a los objetos que le pertenecen o que le son alquilados, prestados o confiados,  
**44.** los daños causados por:

- cualquier vehículo terrestre a motor, que responda a la definición dada por el artículo L211.1 del Código Francés de Seguros, cualquier vehículo terrestre construido para ser enganchado a un vehículo terrestre a motor, cualquier aparato de navegación aérea, marítima o fluvial,  
**45.** los daños resultantes de la práctica, a título de aficionado y a cualquier nivel, de deportes mecánicos (coche, moto, cualquier vehículo a motor) o aéreos.

**46.** las multas, así como cualquier sanción pecuniaria dictada a título de sanción y que no constituya la reparación directa de un daño

corporal o material,

**47.** los daños causados a terceros y resultantes de la organización, la preparación o la participación en cualquier competición organizada bajo los auspicios de una federación deportiva, sometida a autorización administrativa o a una obligación de seguro legal.

**48.** los daños ocasionados en el curso de su actividad profesional o durante su participación en una actividad organizada por una asociación según la Ley de 1901, una institución o una entidad territorial.

**49.** las consecuencias de la responsabilidad en la que usted haya podido incurrir por causa de incendios, explosiones o daños causados por las aguas (por ejemplo: recursos de los vecinos, recursos de los arrendatarios).

**CHAPITRE -5-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro**

Usted no debe aceptar ningún reconocimiento de responsabilidad ni ninguna transacción sin previo acuerdo de nuestra parte; sin embargo, el reconocimiento de un hecho material o la ejecución de un simple deber de asistencia no constituyen un reconocimiento de responsabilidad.

Debe usted advertirnos por escrito antes de transcurridos cinco días hábiles desde que ha tenido conocimiento del siniestro, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. Pasado este plazo, si ELVIA sufriera un perjuicio por causa de la declaración tardía, perdería usted todo derecho a recibir una indemnización. En caso de un procedimiento iniciado contra usted, usted nos confía todos los poderes para dirigir el proceso y ejercer cualquier vía de recurso ante las jurisdicciones civiles, o para asociarnos en su defensa y ejercer las vías de recurso sobre los intereses civiles ante las jurisdicciones penales.

Deberá usted transmitirnos inmediatamente después de su recepción, cualquier convocatoria, requerimiento, acta extrajudicial y documentación procesal que le sea enviada o notificada.

En caso de retraso, nos reservamos el derecho de reclamarle a usted una indemnización proporcional al perjuicio resultante (artículo L113.11 del Código Francés de Seguros).

**Si usted incumple sus obligaciones después del siniestro, indemnizaremos a los terceros lesionados o a los que tengan derecho a ello, pero nos reservamos el derecho de actuar contra usted para recuperar las sumas pagadas.**

**CHAPITRE -6-Disposiciones previstas en caso de atribución de una renta a una víctima por decisión judicial**

**61.** Si se ordena una adquisición de títulos para seguridad del pago de la renta, nosotros constituimos esta garantía hasta el límite del importe del cual nos hemos hecho cargo.

**62.** Si no se ha ordenado ninguna garantía, el valor de la renta en capital es calculado a partir de las reglas aplicables para el cálculo de la reserva matemática de esta renta. Si este valor es inferior al importe de nuestra garantía, la renta queda íntegramente a nuestro cargo; si es superior, solamente será a nuestro cargo la parte de renta correspondiente en capital al importe de nuestra garantía.

**CAPITAL ACCIDENTE**

**1-Nuestra garantía**

**11.** La presente garantía se otorgará siempre que el asegurado sea mayor de 16 años y menor de 70 años.

**12.** En caso de fallecimiento inmediato del asegurado a consecuencia de un accidente cubierto por la garantía, nosotros garantizamos el pago del capital fijado en las condiciones particulares al cónyuge de derecho o, en su defecto, a los herederos del asegurado, salvo estipulación contraria mencionada en el momento de la suscripción del presente contrato.

**13.** En caso de invalidez definitiva total a consecuencia de un accidente cubierto por la garantía, nosotros garantizamos el pago del capital fijado en las condiciones particulares, tras haber sido evaluada dicha invalidez en el marco de una peritación, por referencia al baremo "accidente de trabajo" en anexo al Código Francés de la Seguridad Social (artículo R 434-35 de dicho código).

**14.** En caso de fallecimiento del asegurado causado por las secuelas de un accidente cubierto por la garantía, nosotros garantizamos el pago del capital fijado en las condiciones particulares al cónyuge de derecho o, en su defecto, a los herederos del asegurado, salvo estipulación contraria mencionada en el momento de la suscripción del presente contrato. Esta garantía se otorgará si el fallecimiento se produce en el plazo de un año tras el accidente y es consecuencia directa de éste, correspondiendo al beneficiario la aportación de pruebas, en particular, de que se ha debido a un hecho fortuito.

Las indemnizaciones que hubieran sido eventualmente pagadas antes del fallecimiento, por la invalidez absoluta y definitiva resultante del mismo accidente, serán deducidas del capital fallecimiento.

**15.** En caso de acumulación, nuestro compromiso máximo por acontecimiento se limita al importe fijado en las condiciones particulares. Si la acumulación de las indemnizaciones adeudadas por un mismo acontecimiento excediese de dicho límite, pagaremos a cada asegurado proporcionalmente a la acumulación de las indemnizaciones y dicho límite.

**2-El accidente cubierto por la garantía**

Se entiende por accidente cubierto por la garantía cualquier daño corporal no intencionado por parte del asegurado, que provenga de la acción repentina de una causa externa y acaecida durante el viaje asegurado.

**3-Las modalidades de aplicación de la garantía**

**31.** La garantía debe ser suscrita y registrada en ELVIA antes del inicio de la estancia a asegurar.

**32.** La garantía se aplica mientras duren las prestaciones organizadas por la agencia de viajes, tal y como están descritas en su boletín de inscripción al viaje. Sin embargo, si la duración total del viaje es superior a dos meses o no hay una fecha prevista para su regreso o final de su estancia, la garantía cesará de pleno derecho dos meses después de la fecha de partida o del principio de la estancia mencionada en el boletín de inscripción al viaje.

**4-Las exclusiones de garantía**

Además de las exclusiones comunes al conjunto de garantías (capítulo 3 de las disposiciones administrativas) y las aplicables a la garantía de asistencia, se excluyen asimismo:

**41.** la práctica, como aficionado a cualquier nivel, de deportes mecánicos (automóvil, moto, cualquier vehículo a motor) o aéreo, el uso de motos de cilindrada igual o mayor a 125 cm³.

**42.** la práctica de la escalada, el alpinismo, la espeleología, el trineo de competición, el submarinismo, con o sin botella, el paracaidismo, el ala delta, el parapente,

**43.** un accidente cardiaco,

**44.** la parálisis, la sordera, la ceguera, la epilepsia conocida que usted padeciera, así como toda incidencia médica cuyo diagnóstico, síntomas o causa fueran de naturaleza psíquica, psicológica o psiquiátrica,

**45.** una actividad practicada en el ejercicio de su profesión,

**46.** una actividad no propuesta por el suscriptor,

**47.** el beneficiario de la garantía, cuando éste ha sido reconocido culpable y ha sido condenado por haberle dado a usted muerte de forma voluntaria.

**5-Lo que usted debe hacer en caso de siniestro**

Usted debe:

**avisarnos en los cinco días siguientes a haber tenido conocimiento del siniestro,** salvo caso fortuito o de fuerza mayor; pasado dicho plazo, si ELVIA sufriese algún perjuicio debido al retraso de la declaración, usted perderá todo derecho a indemnización,

**adjuntar a su declaración:**

- el certificado médico inicial en el que se precisa la naturaleza y las probables consecuencias de las lesiones,

- el atestado que establece con precisión las circunstancias del accidente,

- cualquier elemento considerado necesario para el tratamiento de su solicitud,

**indicar** las garantías suscritas eventualmente ante otras compañías aseguradoras por el mismo riesgo,

**remitir,** ante su simple solicitud y de forma inmediata, cualquier documento necesario para el informe pericial, en particular el certificado de consolidación,

**acceptar** someterse al examen de los médicos delegados por nuestra compañía,

**tomar** todas las medidas que puedan limitar las consecuencias del siniestro.

**Necesidad urgente de asistencia**

Póngase en contacto con nosotros (servicio 24 horas) En el 00 33 (0) 1 42 99 02 02

**Indicando, por favor:**

Su nº de contrato

¿Quién necesita ayuda?

¿Dónde? ¿Por qué?

¿Quién se ocupa del enfermo?

¿Dónde, cuándo y cómo se le puede localizar?

**Para declarar un siniestro de seguros**

Póngase en contacto con nosotros

Tel.: 00 33 1 42 99 03 95

(de 8h 30 a 18h, de lunes a viernes)

e-mail:

Fax: 00 33 (1) 42 99 03 25

**Elvia, una Compañía de Seguros del Grupo Mondial Assistance**

Tour Gallieni, 36 avenue du Général de Gaulle

93175 Bagnolet Cedex

Tel.: 01 49 93 29 00

Fax: 01 49 93 29 19

Empresa privada regida por el Código Francés de Seguros

Capital social. 25.000.000 de Francos Suizos, íntegramente desembolsados

RCS BAGNOLET B582 075 438

Actualización 04/07