

EMERGENCY PROCEDURES

Contact the 24 Hour Emergency Assistance Number:

1. Within 24 hours of admission to Hospital, or if incapacitated, as soon as reasonably possible;
2. For any benefit where prior approval is required;
3. Prior to incurring ANY medical expenses.

Emergency Assistance

EU/UK +44 (0) 203 887 3662

SIMPLIFIED TELE-CLAIMS PROCESS

In the event of an emergency you should call us on +44 (0) 203 887 3662.

For all other claims please call our claims helpline on +44 (0) 203 887 3662 (Monday - Friday 09:00 – 17:00) to obtain a claim form. **You** will need to give:

- **your** name
- **your** policy number
- brief details of **your** claim.

We ask that **you** notify **us** within 28 days (unless otherwise stated) of **you** becoming aware of needing to make a claim and return the completed claim forms with any additional requested documentation as soon as possible.

Please keep a copy of all documents sent to **us**. To help **us** agree a quick and fair settlement of a claim, it may sometimes be necessary for us to appoint a claims handling agent.

You will need to obtain some information about **your** claim while **you** are away. **We** may ask for more documentation than what is listed below to substantiate **your** claim. If **you** do not provide the necessary documentation **your** claim could be refused. Below is a list of the documents required to assist **us** to deal with **your** claim as quickly as possible.

- **Your** original booking invoice(s) and travel documents showing the dates of travel and booking date.
- Original cancellation invoice(s) detailing all cancellation charges incurred and any refunds given.
- To submit a claim for abandonment after 24 hours delay **you** must obtain a written report from the carrier confirming the length and reason for the delay.
- Details of any other insurance that may also cover the incident.
- Any documentation **you** have to substantiate **your** claim
- For all claims relating to illness or injury a medical certificate will need to be completed by the treating **medical practitioner** treating **you**, a **close relative**, or any person with whom **you** are travelling or staying with. Or any claims due to a death we will require a medical certificate from the **medical practitioner** treating **you**, a **close relative**, or any person with whom **you** are travelling or staying with and a copy of their death certificate.
- If **your** claim relates to other covered circumstances **we** will detail what documents **you** would need to provide in the claim forms.

IMPORTANTE: Este documento es una traducción del texto original en inglés. En el caso de discrepancias o litigios, se aplicará la redacción original en inglés.

guard.me Seguro de viaje

La presente póliza ha sido suscrita por Inter Partner Assistance SA (IPA), que es propiedad exclusiva de AXA Partners Group. Inter Partner Assistance es una empresa belga autorizada por el Banco Nacional de Bélgica y sujeta a una regulación limitada por parte de la Autoridad de Conducta Financiera. Podemos proporcionarle previa solicitud los datos sobre el alcance de la regulación por parte de la Autoridad de Conducta Financiera. El número de registro de la empresa Inter Partner Assistance SA es 202664.

Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: Inter Partner Assistance SA

Producto: Multirriesgo + Cancelación

La información proporcionada en este documento resume las principales características y exclusiones de la póliza y no forma parte del contrato con nosotros. Encontrará información completa sobre el producto en su póliza.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Este seguro proporciona ayuda ante ciertas emergencias que pudieran afectar su seguridad y las de sus acompañantes o familiares mientras está de viaje.



¿Qué se asegura?

CANCELACIÓN

- ✓ Hasta 7.500 £/€ por viaje para gastos de transporte, matrícula y alojamiento no utilizados irre recuperables y cualquier excursión, tour o actividad pagados con antelación en su destino si la cancelación del viaje es necesaria e inevitable como resultado de cualquiera de los listado cambios en las circunstancias, que están fuera de su control, y de los que usted no era consciente cuando usted reservó su viaje o comenzó su viaje (de las dos fechas, seleccionaremos la que sea más tardía).

INTERRUPCIÓN

- ✓ Hasta 7.500 £/€ por viaje para gastos de viaje, matrícula y alojamiento no utilizados irre recuperables y cualquier excursión, tour o actividad pagados con antelación en su destino si el viaje se interrumpe antes de finalizarse como resultado de cualquiera de los listado cambios en las circunstancias, que están fuera de su control y de los que usted no era consciente cuando usted reservó su viaje o comenzó su viaje, lo que ocurra después.

EQUIPAJE, DINERO PROPIO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

EQUIPAJE

- ✓ Hasta 2.000 £/€ por viaje para todas las personas cubiertas que viajen juntas, por pérdida accidental, robo o daño en el equipaje y objetos de valor.
- ✓ El máximo que nosotros abonaremos por un único artículo, par o juego de artículos es 250 £/€.
- ✓ El máximo que abonaremos por todos los objetos de valor en total es 250 £/€.

DINERO PROPIO

- ✓ Hasta 250 £/€ por viaje para todas las personas cubiertas que viajen juntas, por pérdida accidental, robo o daño en algún dinero propio.

DOCUMENTOS DE VIAJE

- ✓ Hasta 250 £/€ por gastos adicionales razonables de transporte y alojamiento incurridos en el extranjero necesariamente para obtener sus nuevos documentos de viaje por pérdida o robo, así como los costes proporcionales del documento perdido o robado.

GASTOS MÉDICOS EN CASO DE EMERGENCIA

- ✓ Hasta 10.000.000 £/€ por costes incurridos fuera de su país de residencia incluidos los gastos necesarios y razonables derivados de una emergencia médica relacionada con usted. Esto incluye los honorarios de los médicos acreditados, gastos de hospitalización, tratamiento médico y todos los costes resultantes de transportarle a usted al hospital adecuado más cercano, cuando lo considere necesario un médico acreditado.

SALIDAS CON RETRASO

- ✓ Si ha llegado usted a la terminal y facturado o intentado hacerlo durante su viaje de ida o vuelta y la salida de su transporte público previamente reservado tiene un retraso de más de 12 horas (a partir de la hora programada) en el punto final de salida, a partir de la hora programada debido a cualquiera de los listado circunstancias, nosotros le abonaremos:
 - 20 £/€ por las primeras 12 horas completas que se retrase su salida, y
 - 20 £/€ por cada período adicional de retraso de 12 horas completas

Lo máximo que nosotros le abonaremos por viaje es 280 £/€.



¿Qué no está asegurado?

CANCELACIÓN

- ✗ El suspenso en el examen por no haberse presentado, ya sea deliberadamente o no.
- ✗ Cualquier solicitud derivada de las complicaciones del embarazo que hayan surgido antes de la reserva o pago del viaje, lo que suceda después.
- ✗ Cualquier solicitud derivada directa o indirectamente de circunstancias conocidas por usted antes de la fecha de su adquisición de la póliza o de reservar o comenzar un viaje (lo que suceda después) y que pudieran previsiblemente dar lugar a una solicitud de cobertura.

INTERRUPCIÓN

- ✗ Cualquier solicitud de cobertura para la que usted no haya obtenido nuestra autorización previa antes de regresar a su país de residencia. Nosotros confirmaremos la necesidad de su regreso a casa antes de interrumpir el viaje por lesión corporal o enfermedad.
- ✗ Cualquier coste de transporte y/o alojamiento no organizado por nosotros o incurrido sin nuestra aprobación previa.
- ✗ Cualquier solicitud de cobertura derivada de las complicaciones del embarazo que se manifiesten por primera vez antes de haber empezado su viaje.

EQUIPAJE, DINERO PROPIO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

- ✗ Los incidentes de pérdida o robo de equipaje u objetos de valor que no hayan sido denunciados a la policía local en el plazo de 24 horas tras conocer el hecho y para los cuales no se haya obtenido un informe por escrito; no basta con un Informe del Agente Vacacional.
- ✗ Los objetos de valor o dinero propio o pasaportes dejados desatendidos en cualquier momento (incluso bajo la custodia de una empresa de transportes), salvo si son depositados en una caja fuerte o de seguridad bajo llave. Ninguna solicitud de cobertura si se produce el robo de artículos de una caja fuerte o de seguridad del hotel en caso de que usted no informe del incidente por escrito al hotel y obtenga un informe oficial de la autoridad local correspondiente.
- ✗ Los objetos de valor o dinero propio o pasaporte dejados desatendidos en un vehículo en cualquier momento, a no ser que todos los artículos se mantengan fuera de la vista en una guantera cerrada o en el maletero y el vehículo muestre signos de entrada forzada.

GASTOS MÉDICOS EN CASO DE EMERGENCIA

- ✗ Cualquier solicitud de cobertura derivada de enfermedades relacionadas con el embarazo(no de las complicaciones del embarazo) que se manifiesten por primera vez después de haber empezado su viaje.
- ✗ Las solicitudes de cobertura si usted ha rechazado injustificadamente la repatriación médica que nosotros accedamos a proporcionar y pagar en los términos de esta póliza. Si usted opta por una repatriación médica alternativa debe usted notificárnoslo por escrito con antelación y será a su cuenta y riesgo.
- ✗ Cualquier tratamiento que no sea quirúrgico o médico y con el fin único de curar o aliviar una enfermedad aguda o lesión imprevista.
- ✗ Cualquier tratamiento o prueba diagnóstica planificada o conocida previamente por usted.
- ✗ Cualquier forma de tratamiento o cirugía que, según nuestro equipo médico, pueda ser razonablemente aplazada hasta su regreso al país de residencia.

PÉRDIDA DE TRANSPORTE

✓ Si llega demasiado tarde al aeropuerto, puerto o terminal de ferrocarril para comenzar su viaje internacional, debido a:

- fallo de otro transporte público, o
- accidente o avería del vehículo en que usted viaja, o acontecimiento importante que cause graves retrasos en la carretera por la que usted circula;

nosotros le reembolsaremos a usted hasta 7.500 £/€ por viaje para todas las personas cubiertas que viajen juntas, el alojamiento adicional (solo habitación) y gastos de viaje necesarios incurridos para alcanzar su destino en el extranjero o los vuelos de enlace fuera del país de residencia.

BAGGAGE DELAY

✓ Hasta 100 £/€ en total, para todas las personas cubiertas que viajan juntas, para el reemplazo de emergencia de ropa, medicamentos y artículos de higiene personal y cosmética si el equipaje facturado se pierde temporalmente en tránsito durante el viaje de ida y no se le devuelve a usted durante las 12 horas posteriores a su llegada.

SALIDAS CON RETRASO

- ✗ Las solicitudes de cobertura en caso de no haber facturado usted o intentado facturar según el itinerario que le facilitemos a usted. Usted debe además llegar al punto de salida antes de la hora de salida aconsejada.
- ✗ Huelga, acción sindical o retraso del control de tráfico aéreo que haya comenzado o sido anunciado antes de que hiciera usted su reserva para su viaje y/o adquiriera usted la póliza.

PÉRDIDA DE TRANSPORTE

- ✗ Solicitudes de cobertura relativas a situaciones en las que usted no haya previsto tiempo suficiente para llegar, según el horario del transporte público o mediante otro medio que le dejara a usted en el punto de salida (p. ej. según el tiempo prudencial marcado en un itinerario/mapa de ruta acreditado basado en un medio de transporte dado para llegar a tiempo de facturar).
- ✗ Avería de cualquier vehículo en el que usted viaje si es propiedad suya y no ha sido oportunamente revisado y mantenido siguiendo las instrucciones del fabricante.
- ✗ Solicitudes de cobertura cuando usted no haya obtenido un informe escrito de la policía, servicio de emergencias o de un mecánico y/o factura en el plazo de los 7 días posteriores a su vuelta a casa si el vehículo en el que usted viaja sufre una avería o accidente.

BAGGAGE DELAY

- ✗ Las solicitudes de cobertura no relacionadas con su viaje de ida durante un viaje fuera de su país de residencia.
- ✗ Las solicitudes de cobertura causadas por retraso, confiscación o detención por parte del funcionario de aduanas u otra autoridad.
- ✗ Las solicitudes de cobertura derivadas del equipaje enviado como carga o por conocimiento de embarque.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! No quedan cubiertas las solicitudes derivadas de una enfermedad previa.
- ! El límite máximo de edad para todos los beneficios son 69 años inclusive.
- ! Su participación o práctica de cualquier otro deporte o actividad a menos que se muestre como cubierto en DEPORTES Y ACTIVIDADES.



¿Dónde estoy cubierto?

✓ Usted está cubierto para viajes hechos a Reino Unido o Europa.

Europa se define como: Albania, Andorra, Austria, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Islas Canarias, Islas del Canal, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Isla de Man, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Madeira, islas mediterráneas (incluidas Mallorca, Menorca, Ibiza, Córcega, Cerdeña, Sicilia, Malta, Gozo, Creta, Rodas y otras islas griegas, norte y sur de Chipre), Moldavia, Mónaco, Montenegro, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Federación Rusa (Oeste de los Urales), San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía, Ucrania, Reino Unido, Ciudad del Vaticano.

✓ Adicionalmente, usted está cubierto para viaje de placer que comienza y finaliza dentro del periodo de cobertura, desde el Reino Unido o Europa y que incluye un vuelo o alojamiento con reserva previa hasta un máximo de 21 días por viaje.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Usted debe tomar todas las precauciones razonables para prevenir un siniestro que pueda dar lugar a una solicitud de cobertura. Usted debe actuar como si no estuviera cubierto y tomar medidas para minimizar su pérdida al máximo, prevenir un posterior incidente y recuperar los bienes perdidos.
- Si usted necesita interrumpir su viaje, deberá usted ponerse en contacto con nosotros a través del +34 938 005 656. Nosotros estamos disponibles las 24 horas los 7 días de la semana para asesorarle y asistirle en su regreso a casa. Nosotros también organizamos el transporte a casa si recibe usted noticias de grave enfermedad, empeoramiento o fallecimiento de un pariente cercano en casa.
- Usted deberá ponerse en contacto con nosotros lo antes posible en caso de emergencia o de su hospitalización (en caso de tratamiento ambulatorio, enfermedad o lesión leve -excepto fracturas- deberá asumir usted los costes y solicitarnos posteriormente un reembolso de los gastos en los que ha incurrido).
- Usted deberá contactar con nosotros en un plazo de 28 días a partir del momento en el que sea conocedor del evento que justifica su solicitud de cobertura. Asimismo, deberá hacernos llegar lo antes posible su formulario de declaración de siniestro debidamente cumplimentado, así como cualquier información o documento adicional que le fueran requeridos por nosotros.
- Usted debe informar de todos los incidentes a la policía local del país donde ocurra y obtener un informe policial o de objetos perdidos que incluya un número de incidencia.
- Usted no podrá abandonar ningún bien asegurado por nosotros y deberá conservar los artículos dañados para que nosotros podamos examinarlos.
- Usted debe aportar la documentación requerida por nosotros a su costa. Si usted no lo hace, cualquier reclamación podrá ser rechazada.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

La prima se debe en el momento en que se emita el seguro y al renovar el contrato. La prima deberá abonarse a su escuela, institución o agencia solamente como el Titular de la Póliza (tomador del seguro).



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

El período de cobertura es el período al que se aplica el seguro, que no puede exceder un año académico o en cualquier caso un máximo de doce meses consecutivos. Esto incluye las fechas que se muestran como fecha de inicio de Cobertura y fecha de finalización de Cobertura en el Plan de la Póliza, inclusive, a partir de las 00.01 horas de la fecha de inicio de Cobertura y que finaliza a la medianoche de la fecha de finalización de Cobertura.