

PÓLIZA COLECTIVA DE SEGURO PARA LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO DURANTE LA TEMPORADA 2014 / 2015

1.- ASEGURADOS

Tendrá la condición de asegurado toda aquella persona que, reuniendo alguno de los requisitos para acceder al Programa de Turismo Social del **IMSERSO**, participe en un turno de vacaciones, en un Circuito Cultural o en un turno de turismo de naturaleza. Los requisitos para acceder al Programa de Vacaciones para Mayores son: Tener como mínimo 65 años, ser pensionista de jubilación del Sistema Público de Pensiones o pensionista de viudedad cuya edad sea igual o superior a 55 años y otros pensionistas del Sistema Público de Pensiones y prejubilados, en estos casos con 60 años cumplidos y poder valerse por sí mismos y no padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia.

A tal efecto se considerarán asegurados desde el momento en que se formalice la correspondiente reserva de plaza, de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y hasta la finalización del viaje en su domicilio habitual. En el supuesto de haber sido ingresado durante el transcurso del turno de vacaciones, Circuito Cultural o turno de turismo de naturaleza por enfermedad o accidente y ello motivara la imposibilidad del regreso con su grupo, la condición de asegurado permanecerá hasta la finalización del viaje en el domicilio habitual.

Los asegurados procedentes de países de Europa (incluidos los de los actuales países de la antigua Unión Soviética), países Americanos, Norte de África y Australia, tendrán tal consideración desde el momento del embarque en el aeropuerto de origen, y hasta su regreso al mismo, siempre y cuando lo haga, una vez finalizado el turno de vacaciones que hubiera contratado. En el caso de que como consecuencia de enfermedad o accidente hubiera sido hospitalizado durante el turno o Circuito Cultural (en el caso de usuarios procedentes de países europeos), la condición de asegurado permanecerá hasta su llegada al aeropuerto de origen.

No obstante lo anterior, cuando a los usuarios españoles residentes en Holanda y Luxemburgo se les facilite transporte complementario para efectuar su salida desde el aeropuerto de Bruselas la condición de asegurado se entenderá desde el punto de salida de este transporte y regreso al punto de llegada previsto para el mismo

2.- DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COBERTURA

Las garantías contratadas que se describen más adelante tendrán validez en todo el territorio español, andorrano y portugués (y otros países con los cuales se autorice convenio por el **IMSERSO**) y en los siguientes países europeos: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal y los actuales países de la antigua Unión Soviética, así como en Australia y aquellos países de América y Norte de África que se incluyan en el Programa.

3.- DELIMITACIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO

El contrato tomará efecto a partir de las cero horas del día en que se inicie la venta de las plazas, finalizando a las veinticuatro horas del día siguiente a aquel en que se realice el regreso del último turno de cualquiera de las modalidades de vacaciones.

4.- EFECTO Y DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS

- Las garantías cubiertas por el contrato tomarán efecto desde el momento en que el usuario adquiera la condición de asegurado y en tanto en cuanto no pierda tal condición. Para los Asegurados residentes en España, se adquiere la condición de asegurado para la cobertura de anulación en el momento de formalizar la reserva, y para el resto de las coberturas en el momento de la salida del viaje, es decir, desde que el usuario sale de su domicilio hacia el destino turístico y termina cuando el asegurado haya regresado a su domicilio tras el turno de vacaciones.
- Asimismo, cubrirá las reclamaciones formuladas por los asegurados, siempre y cuando las mismas se realicen dentro de los 120 días naturales siguientes a aquel en que se da por finalizado el efecto temporal del contrato y tengan relación con hechos ocurridos durante la vigencia del mismo.

5.- SEGURO VOLUNTARIO PARA RESIDENTES FUERA DE ESPAÑA.

Teniendo en cuenta que los asegurados procedentes de países de América, norte de África, Rusia y Australia, suelen prolongar su estancia en España una vez finalizado el correspondiente turno, y con el fin de que puedan mantener la cobertura de las mismas garantías que tuvieron hasta finalizar el mismo, se oferta un seguro voluntario, a suscribir por aquellos que lo deseen, para esos periodos ajenos al programa de vacaciones.

A tal efecto se presenta propuesta de seguro en la que se incluye la cobertura de las mismas garantías que durante el turno y el importe de las primas a satisfacer, íntegramente, por sus suscriptores.

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales, difundirá el contenido de la propuesta formalizada entre los potenciales usuarios con el fin de que puedan proceder a su suscripción.

EUROP ASSISTANCE facilitará la suscripción de esta póliza complementaria en los propios hoteles donde se alojen los usuarios y a tal efecto dispondrá del personal necesario para llevar a cabo esta gestión.

Asimismo se remitirá al **IMSERSO**, con una frecuencia semanal, relación de usuarios que han suscrito la póliza, indicando periodo de suscripción e importe.

6.- DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS DEL SEGURO

a) ANULACIÓN DEL VIAJE

Se garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete cuando la anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para la iniciación del viaje y de acuerdo con la siguiente escala:

- Como gastos de gestión: el 6,20% del coste total del viaje para los usuarios residentes en España y Europa.
- Como gastos de anulación, para los usuarios residentes en España:
 - 1.- Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, el 5%.
 - 2.- Si la causa de anulación se produce entre los días 3 y 10, el 15%.
 - 3.- Si la causa de anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida, el 25%.
 - 4.- Cuando no se presente a la salida, por causa producida en el mismo día de la salida, el 100%.
- Como gastos de anulación, para los usuarios residentes en Europa
 - 1.- Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días, el 65% del importe global.
 - 2.- Si la causa de anulación se produce entre 3 y 10 días, el 75% del importe global.
 - 3.- Si la causa de la anulación se produce 48 horas antes de la salida, el 100%.
 - 4.- Cuando no se presente a la salida, por causa producida el mismo día de la salida, el 100%.

Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con sábado, domingo y festivo, o causa de fuerza mayor se reembolsará al asegurado en la cuantía prevista para la no presentación a la salida.

Las causas de anulaciones deberán estar justificadas por:

- a) Fallecimiento, accidente o enfermedad grave que exija hospitalización del usuario.
- b) Fallecimiento, accidente o enfermedad grave que exija hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje.
- c) Enfermedad grave o Accidente grave que, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades o requiera reposo por inmovilización justificado mediante un informe médico. No tendrán la consideración de enfermedad grave, aquellas comúnmente consideradas habituales o leves, tales como: gripe común, lumbalgias, asma, afecciones pulmonares, síndromes de ansiedad o depresión, así como cualquier alteración psicológica o psiquiátrica.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.
- e) Convocatoria como parte o testigo de un tribunal.
- f) Convocatoria como miembro de una mesa electoral.
- g) Anulación de un acompañante, inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas descritas en la póliza. **Independientemente del número de personas inscritas en la reserva, Europ Assistance cubrirá un máximo de uno.**
- h) Accidente o enfermedad manifestada en el momento inmediatamente anterior al inicio del viaje, encontrándose en el Aeropuerto, puerto, estación de FFCC o autobuses y que requiera el desplazamiento del usuario a un centro sanitario de urgencia (aunque no se requiera hospitalización) y debido a ello perdiera el medio de transporte inicialmente previsto.
Así como accidente de tráfico que, aunque no haya afectado al vehículo en el que se trasladaba el asegurado, o a la integridad física del mismo, si le retrase en la llegada al Aeropuerto, puerto, estación de FFCC o

autobuses, y esto le impida por tanto iniciar el viaje previsto.

En estos casos, independientemente de los gastos de anulación que el cliente pueda reclamar en virtud de esta garantía, también tendrá derecho al resto de garantías de la póliza derivadas de una enfermedad o accidente, en caso de ser necesarias.

A los efectos de esta garantía se tomará como fecha de referencia para determinar los periodos anteriormente expuestos, el día del fallecimiento, de ingreso en centro sanitario o accidente y para los demás casos la fecha en que se produzca el hecho o tenga conocimiento de la citación judicial.

Será obligación del asegurado notificar, a la agencia de viajes, la anulación del viaje en cuanto tenga conocimiento del evento que la provoque, quedando la compañía relevada de indemnizar los gastos o penalizaciones que se devenguen a partir del momento de dicho conocimiento, si se incumple esta obligación (en los apartados b, c, d, e, f, y g).

Para la indemnización de esta garantía el asegurado deberá presentar documento justificativo original de la concurrencia del siniestro (ingreso hospitalario, informe médico, certificado de defunción, denuncia de la policía, etc.)

b) TRASLADO AL HOSPITAL COMO CONSECUENCIA DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVES

En caso de enfermedad o accidente graves que exijan una consulta inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria, se cubrirán los gastos de traslado bajo vigilancia médica si procede y mediante los medios adecuados a cada caso (incluso avión sanitario cuando la gravedad lo exija, en España y Europa) y siempre a criterio de Europ Assistance, desde el hotel o lugar donde ocurra el accidente o enfermedad hasta el hospital más cercano donde pueda ser atendido y regreso.

c) TRASLADO SANITARIO

Los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, por medio de ambulancia u otros medios adecuados a cada caso, incluso avión sanitario en España y Europa, si fuera preciso y siempre a criterio del asegurador y del equipo médico que le atiende, desde el hospital donde se encuentre ingresado hasta el hospital más próximo a su lugar de residencia, cuando se prevea una hospitalización superior a 15 días.

Asimismo se procederá a abonar los gastos de traslado hasta el domicilio habitual del asegurado o al de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad cuando después de haber recibido atención médica o el alta hospitalaria, el usuario no pudiera valerse por sí mismo para las actividades de la vida diaria o no estuviera en condiciones de seguir disfrutando del turno de vacaciones, según criterio del médico tratante

o aún valiéndose por sí mismo, no pudiera regresar con su turno de vacaciones por haber finalizado el mismo.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en un medio de transporte equivalente al que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino (o transporte público colectivo para los viajes sin transporte), salvo que las circunstancias exijan un cambio en el medio de transporte que se adecue más a su situación personal.

d) REGRESO Y ESTANCIA DE ACOMPAÑANTE

Si el asegurado enfermo o accidentado hubiera viajado con acompañante comprenderá los gastos de regreso de dicha persona conjuntamente con el asegurado así como los de estancia (hotel y manutención) cuando la hospitalización continúe una vez finalizado el turno de vacaciones o primer destino (viajes combinado), a razón de 75 euros diarios como máximo, hasta un total de 525 euros, en concepto de gastos de estancia.

e) REINCORPORACIÓN AL SEGUNDO DESTINO (VIAJES COMBINADOS)

Tras el alta médica recibida posterior a una hospitalización o reposo en el hotel prescrito por un médico, y en el caso de tratarse de un viaje combinado el asegurador reincorporará, si fuera necesario al asegurado y su acompañante al segundo destino del programa.

f) DESPLAZAMIENTO A HOSPITAL DE ACOMPAÑANTE

Asimismo durante los días de hospitalización, se abonará en concepto de gastos de transporte, al acompañante, para su traslado desde el hotel al hospital y viceversa hasta un máximo de 7 euros diarios, previa presentación de justificante.

g) DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA DE FAMILIAR PARA ACOMPAÑAR AL ASEGURADO HOSPITALIZADO

En caso de que la hospitalización se prevea superior a 48 horas a juicio del equipo médico por el que está siendo tratado, el asegurador desde el momento de conocer esta circunstancia autorizará el traslado de un familiar, para usuarios residentes en España y Europa, se abonarán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales desde su domicilio en España o en Alemania, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal y Andorra, hasta el lugar de internamiento en España, Andorra o Portugal (y otros países con los cuales se autorice convenio por el IMSERSO), y regreso en función del país de procedencia del asegurado.

En el supuesto de que el familiar utilizará vehículo particular para el desplazamiento dentro de la península ibérica el asegurador indemnizará a razón de

0,21 euros por kilómetro, de acuerdo con los mapas oficiales de carreteras.

Asimismo se abonarán, para gastos de alojamiento y manutención, de estas personas (una o varias), a razón de 75 euros diarios como máximo, hasta un total de 525 euros.

Las anteriores coberturas se mantienen aún en el caso de que el familiar se haya desplazado sin conocimiento y aceptación del Asegurador.

Cuando la hospitalización se produzca en localidad distinta a la de ubicación del hotel en el que se desarrolla el turno, viaje cultural o turismo de naturaleza y no se desplace ningún familiar las coberturas anteriores se aplicarán al cónyuge o acompañante del asegurado.

Si la hospitalización excede de 15 días, y el hospital no autoriza el traslado por causas médicas, el asegurador tomará a su cargo los gastos especificados en el párrafo anterior por dos desplazamientos y estancias, previa justificación de haberse efectuado tales desplazamientos (excluidos los familiares residentes en Europa).

h) GASTOS MÉDICOS

Cuando la persona no sea beneficiaria de la Seguridad Social y su estado de salud requiera prestaciones de forma inmediata por una manifestación aguda, deberán garantizarse la totalidad de los gastos derivados de esta atención médica inmediata, así como los gastos de hospitalización hasta un máximo de 30 días.

En el caso de que el asegurado, por necesidad de urgencia sea trasladado a un hospital que no sea de la Seguridad Social, los gastos derivados de la atención médica y hospitalización serán por cuenta de la Compañía de Seguros.

i) PROLONGACIÓN DE ESTANCIA EN HOTEL POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al asegurado continuar el viaje, y no fuera necesario ingreso en clínica o centro hospitalario, se abonarán los gastos de alojamiento y manutención que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, y prescrita por un médico, hasta un límite de 75 euros diarios y un máximo de 7 noches.

j) ALTA VOLUNTARIA

La petición por parte del asegurado del alta voluntaria, en el caso de estar ingresado en algún centro médico u hospital, o de algún tratamiento médico, y en contra del veredicto médico, anulará automáticamente a partir de la fecha de alta voluntaria cualquier derecho a las coberturas anteriores b) a i), por la misma causa que originó la situación de ingreso.

k) TRANSPORTE DE FALLECIDO.

En caso de fallecimiento del asegurado se cubrirán los gastos de transporte desde el lugar del óbito hasta el de su inhumación, dentro del término municipal de su domicilio habitual.

Si así lo solicitara la familia, se procederá a la incineración del cuerpo, en el lugar de ocurrencia y posterior traslado de las cenizas hasta el cementerio seleccionado por la familia, en el lugar habitual de residencia.

Asimismo se cubrirán los gastos reales de tratamiento postmortem y acondicionamiento para el traslado (embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio para el transporte y formalidades administrativas) hasta un máximo de 3.000 euros.

l) ACOMPAÑAMIENTO DE FALLECIDO

En caso de fallecimiento del asegurado se cubrirán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales, desde su domicilio en España o en cualquiera de los países participantes en el Programa, hasta el lugar de fallecimiento y regreso.

Asimismo se abonarán, para gastos de alojamiento y manutención, para estas personas (una o varias), a razón de 75 euros diarios como máximo hasta un total de 300 euros.

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona al mismo tiempo que el fallecido.

m) INTERRUPCIÓN DE VACACIONES.

En caso de que el usuario (para usuarios residentes en España) tuviera que interrumpir su estancia durante el transcurso del turno de vacaciones, viaje cultural o turno de turismo de naturaleza, por accidente, enfermedad grave con hospitalización o fallecimiento de su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado de consanguinidad, o afinidad, o de un hermano, que no viajen con el asegurado, o por siniestro grave en el domicilio del asegurado, el asegurador se ocupará de su transporte hasta su domicilio en España.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en el mismo medio de transporte que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino (transporte colectivo para los usuarios sin transporte), y en caso de extrema urgencia el avión, aunque no hubiera sido el medio de transporte del viaje.

Se entenderá por extrema urgencia:

1. En caso de fallecimiento, no sea posible llegar al entierro del familiar por el medio de transporte inicialmente previsto.
2. En caso de accidente o enfermedad, haya una intervención quirúrgica urgente

e inmediata o riesgo de muerte para el paciente.

3. En caso de siniestro grave en el domicilio, se requiera la presencia urgente e inexcusable del Asegurado.

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona.

n) REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS.

El asegurador reembolsará el importe equivalente a los días no disfrutados siempre que el usuario se haya visto obligado a abandonar el turno de vacaciones, el viaje cultural o turno de turismo de naturaleza como consecuencia de un traslado sanitario o interrupción de vacaciones cubiertos en la póliza.

El cálculo del importe diario se hará por división del precio total del viaje abonado por el usuario, entre los días que correspondan a su turno de vacaciones.

ñ) SEGURO DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES.

El asegurador garantizará, hasta un máximo de 400 euros como indemnización de las pérdidas materiales sufridas por el equipaje y efectos personales del usuario durante el viaje y estancia fuera de su domicilio habitual cuando éstas sean consecuencia de robo, daños por incendio, así como los ocasionados por lluvia o nieve o pérdida total o parcial ocasionada por el transportista.

Quedan excluidos de esta garantía el dinero, las joyas, las tarjetas de débito y crédito y cualquier tipo de documentación personal. No quedarán garantizados los daños producidos en asas, ruedas o desperfectos estéticos en el equipaje.

Si el asegurado realizara la reclamación en primer lugar al asegurador, este de proceder la indemnización, realizará esta y posteriormente si lo considera oportuno y con la colaboración necesaria del asegurado, reclamará al transportista causante del daño.

o) SEGURO DE ACCIDENTE DEL MEDIO DE TRANSPORTE.

Se garantizará una indemnización por fallecimiento del asegurado como consecuencia de accidente del avión, barco, tren, autocar o vehículo particular en que viaje como pasajero durante los desplazamientos programados en su turno de vacaciones o viaje incluyendo la subida y bajada a dichos medios de transporte, así como durante las excursiones facultativas organizadas por la empresa adjudicataria del programa.

Asimismo deberá quedar cubierto el accidente que pudiera producirse durante los traslados desde su domicilio a la estación terminal (aeropuerto, puerto,

estación de FFCC o autobuses), y viceversa tanto en el lugar de origen como en el de destino.

Dicha indemnización será de 6.010,12 euros por asegurado. La indemnización máxima en caso de siniestro por accidente será de SEIS MILLONES DIEZ MIL CIENTO VEINTIUN EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS 6.010.121,04 euros independientemente del número de asegurados afectados.

p) PÉRDIDA DE ENLACES POR RETRASO DEL MEDIO DE TRANSPORTE

Si el medio de transporte público previsto inicialmente se retrasa, y como consecuencia de ese retraso se imposibilitara el enlace con el siguiente medio de transporte público cerrado y previsto para la consecución del viaje, el Asegurador abonará el costo real justificado del medio de transporte inicialmente contratado y perdido, previa presentación de los títulos de viaje del medio de transporte perdido y el que lo sustituya. En caso de que no exista medio de transporte equivalente hasta la mañana siguiente, el Asegurador reintegrará, además, el coste justificado de una noche de hotel, con un máximo de 50 Euros por persona.

q) GUARDA Y CUSTODIA DE VIVIENDA

Cuando a consecuencia de robo, incendio, inundación o explosión, la vivienda del asegurado fuera fácilmente accesible desde el exterior, el asegurador enviará a su cargo personal de seguridad hasta que el siniestro fuera subsanado y durante un máximo de 24 horas.

r) ASESORAMIENTO EN SUCESIONES

Es objeto de este servicio el asesoramiento jurídico telefónico al asegurado en materia sucesoria. Así como la consulta en su nombre al Registro de Contratos de Seguro de Cobertura de Fallecimiento.

El Asesoramiento podrá ser, según la necesidad, sobre las siguientes materias:

- Información sobre certificados necesarios (defunción, nacimiento, matrimonio o convivencia, fe de vida, registro de últimas voluntades).
- Información sobre trámites en el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Asesoramiento para la tramitación de las pensiones de viudedad y orfandad.
- Asesoramiento en la tramitación sucesoria no litigiosa.

7.- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS.

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los asegurados el teléfono **900 100 336** durante las 24 horas para atender las necesidades que pudieran plantear.