

# Beneficios

de los seguros de la Tarjeta

# Platinum.



**Estar protegido por un completo paquete de seguros de viaje para garantizar la tranquilidad de usted y su familia.**

En las páginas siguientes encontrará información detallada sobre todas las prestaciones de asistencia y seguros de su Tarjeta Platinum.

Es importante que en cualquier situación de emergencia tenga disponible su número de Tarjeta y se ponga en contacto con el Servicio de Atención Permanente Platinum en los siguientes teléfonos:

Atención Médica: **+34 91 400 42 50** o en el Servicio de Atención Permanente Platinum en el **+34 91 400 42 50 (Opción 3)**.

Recuerde que para beneficiarse de todas las coberturas será imprescindible que pague íntegramente su viaje, alquiler de vehículo o artículos con su Tarjeta Platinum. Consulte los requisitos y la información requerida en caso de reclamaciones y asistencia en la página 31.

# Índice

Conozca todos los beneficios de los seguros de viaje de la Tarjeta Platinum	4
Asistencia Médica y Gastos	5
Cancelación e Interrupción de su viaje	5
Equipaje, efectos personales, dinero y documentos de viaje	5
Prestaciones de alquiler de vehículos	6
Imprevistos en viaje	6
Responsabilidad Civil. Asistencia legal. Accidentes	7
¿Quién está cubierto?	7
¿Cómo reclamar?	7
Descripción de las coberturas de los seguros de la Tarjeta Platinum	8
Condiciones generales	11
Coberturas de los seguros de viaje	17
Protección de Compras en comercios minoristas	28
Requisitos en caso de Reclamaciones y Asistencia	31
Procedimiento de Presentación de quejas	32
Términos de negocio	32

**CONOZCA TODOS LOS BENEFICIOS DE LOS SEGUROS DE VIAJE DE LA TARJETA PLATINUM  
Y SIÉNTASE PROTEGIDO EN EL SENTIDO MÁS AMPLIO.**

La Tarjeta Platinum le ofrece a usted y a su familia un completo paquete de seguros de viaje.

No importa en qué parte del mundo se encuentre o qué esté haciendo, cuando note que algo no se ajusta a sus planes, llámenos.

## ASISTENCIA MÉDICA Y GASTOS

Creemos que el tratamiento más eficaz ante una enfermedad o accidente en el extranjero es no preocuparse por los gastos.

Con la Tarjeta Platinum, las coberturas médicas para usted y su familia son más que completas. Por ejemplo, incluye la protección en deportes de invierno, como el esquí o el snowboard.

Si necesita acudir a un hospital, antes llámenos para confirmar su cobertura, de hasta 1.000.000€ por persona para gastos hospitalarios de urgencia.

Y si eso no fuera suficiente para que se sienta mejor, solo tendrá que pedirnoslo y, si viaja solo, nos encargaremos de que le visite el familiar que usted elija con los gastos pagados, hasta un importe de 200€ por noche, con un máximo de 10 noches.

No dejaremos de cuidarle, incluso después de recibir el alta. Imagínese que el médico le haya aconsejado que no viaje. No pasará nada, le pagaremos el alojamiento en un buen hotel y los gastos hasta un máximo de 10 noches.

## CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE

¿Qué sucede si usted o alguien cercano se pone enfermo de pronto, o sufre un accidente pocas horas antes de empezar su viaje?

Es posible que las líneas aéreas, hoteles y cruceros no le ofrezcan la posibilidad de un reembolso. Pero si finalmente tiene que cancelar o retrasar su viaje, solo tiene que llamarnos y le ayudaremos.

Y para todos los gastos de su viaje que sean estrictamente “no reembolsables”, le reembolsaremos hasta un máximo de 6.000€ por persona.

## EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

Nada puede compensarle la pérdida de sus efectos personales; de todas maneras, déjenos intentarlo.

No importa cuánto le compensen por la pérdida o rotura de aquellos objetos que tienen valor para usted. Nunca es suficiente.

Aún así, es bueno saber que si su equipaje sufre daños, se lo roban o simplemente se pierde, la cobertura de su seguro de viaje de la Tarjeta Platinum le compensa con hasta 3.000€ en total por viaje, con un límite de 750€ por artículo.

### PRESTACIÓN DE ALQUILER DE VEHÍCULOS

Seguros adicionales para vehículos de alquiler. Tendrá que acostumbrarse a decir “No, gracias”.

Renuncia a daños por colisiones, renuncia a daños por siniestro, accidentes personales... Todos hemos dudado alguna vez entre contratar o no estos seguros adicionales cuando alquilamos un coche.

Como Titular de la Tarjeta Platinum, puede permitirse decir que no, puesto que ya están incluidos en las coberturas de su seguro de viaje (de hecho, con nuestra póliza no tendrá que pagar cantidad alguna por franquicia).

Siendo claros, usted puede coger el coche que prefiera de cualquier compañía y en cualquier parte del mundo. Se le abonará como máximo el valor del vehículo de alquiler con un límite de 75.000€.

### IMPREVISTOS EN VIAJE

Con unas coberturas como estas, quizás una parte de usted desee que su vuelo se retrase un poco.

Está claro que los retrasos en los vuelos, el overbooking y la pérdida de vuelos o conexiones son contratiempos muy molestos. Sin embargo, una vez pasadas 4 horas, incluso pueden llegar a ser agradables.

Porque, si tiene hambre, podrá elegir un restaurante y disfrutar de una buena comida. Dispondrá de hasta 200€ por persona para gastar con la Tarjeta para estos gastos de primera necesidad.

Si siguiera siendo “el típico viaje” y su equipaje no apareciera pasadas 4 horas de su llegada al destino, podrá salir a comprar ropa con la Tarjeta y gastarse hasta 400€ por persona. Y si pasadas 48 horas sigue sin aparecer, dispondrá de otros 400€ adicionales por persona.

Cuando un viaje no sale tan bien como estaba previsto, nosotros hacemos todo lo posible para que regrese con la sensación de no haber salido perdiendo.

### RESPONSABILIDAD CIVIL PERSONAL. ASISTENCIA LEGAL

Esperamos que nunca se haya visto en la situación de tener que contratar un abogado durante uno de sus viajes, pero si alguna vez le ocurriera, déjenos ayudarle.

Porque con la Tarjeta Platinum están cubiertos los gastos de defensa legal hasta 25.000€ y de indemnización de los que usted sea responsable hasta 600.000€.

También le ayudaremos en el caso de que sufra un accidente o una enfermedad durante su viaje y decida formular alguna reclamación.

## ACCIDENTE PERSONAL

Y por supuesto, no nos hemos olvidado de la cobertura en caso de accidente. La Tarjeta Platinum también incluye cobertura de accidentes durante el transcurso del viaje con un capital asegurado de 75.000€.

## ¿QUIÉN ESTÁ CUBIERTO?

Las ventajas de los seguros de viaje de la Tarjeta Platinum le cubren a usted, a su pareja, a sus hijos y hasta a 5 Titulares Suplementarios con sus respectivas parejas e hijos.

Y es que en algún momento teníamos que poner un límite.

Cuando estén de viaje, usted y su amplia “familia” disfrutarán todos los días de las ventajas del seguro de viajes de la Tarjeta Platinum. Pueden viajar tan a menudo como deseen, a cualquier parte del mundo, y en viajes de hasta cuatro meses de duración.

Por hijos, entendemos que son aquellos que tienen hasta 25 años, viven con usted y están legalmente a su cargo. Si tiene hijos de esa edad, no se le habrá pasado por alto que esto significa que todos estarán cubiertos por este paquete de seguros de viaje, aunque, por ejemplo, viajen por su cuenta en un viaje de estudios de hasta 12 meses de duración.

## ¿DÓNDE ESTÁ CUBIERTO?

Respecto a las coberturas de los Seguros de Viaje, el seguro proporciona cobertura en los países incluidos en el Viaje, excluyendo los siguientes países y territorios: Irán, Siria, Corea del Norte, la región de Crimea y las regiones populares de Zaporíyia, Jersón, Donetsk y Lugansk, Bielorrusia y la Federación Rusa.

Asimismo, respecto a las coberturas de los Seguros de Protección de Compras en Comercios Minoristas:

Cobertura Protección de Compras: el seguro proporciona cobertura en todo el mundo excluyendo los siguientes países y territorios: Irán, Siria, Corea del Norte, la región de Crimea y las regiones populares de Zaporíyia, Jersón, Donetsk y Lugansk, Bielorrusia y la Federación Rusa.

Cobertura Protección de devolución: el seguro proporciona cobertura respecto de artículos comprados a un comerciante minorista ubicado en España.

En cualquier caso, pueden aplicarse ciertas limitaciones a Cuba y/o Venezuela. Para más información, consulte la sección “Requisitos en caso de siniestro y necesidad de asistencia.

### ¿CÓMO DECLARAR UN SINIESTRO?

Si necesita declarar un siniestro, haremos todo lo posible por ayudarle. Lo único que le pedimos es que nos llame. Cuenta con un período máximo de 30 días para comunicar el siniestro.

En cuanto perciba una situación que puede desembocar en una declaración de siniestro cubierta por los seguros de viaje de la Tarjeta Platinum, llame al Servicio de Atención Permanente Platinum al 900 25 20 25 (24 horas) y pulse la Opción 3. En caso de urgencia médica, sólo tiene que llamar al número de Asistencia Médica Urgente al +34 91 400 42 50 (24 horas). Para los Seguros proporcionados por EAIB : puedes dirigirte a la siguiente página web : [amex.eclaims.europ-assistance.com](http://amex.eclaims.europ-assistance.com)

### LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

El presente seguro se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las empresas aseguradoras y reaseguradoras, el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre que la desarrolla y demás normativa complementaria, así como por lo convenido en estas condiciones.

Cualquier disputa o litigio que pudiese derivarse en relación con el presente seguro se someterá a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales competentes de Su domicilio.

Asimismo, podrá someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años en el caso de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.



## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE LA TARJETA PLATINUM

Información importante: le invitamos a leer en detalle las coberturas de los seguros de viaje y de protección de compras que le ofrece la Tarjeta Platinum.

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE LA TARJETA PLATINUM AMERICAN EXPRESS EMITIDA POR AMERICAN EXPRESS EUROPE, S.A. O BANSAMEX, S.A.

El presente documento no es un contrato de seguro pero resume las coberturas de las pólizas contratadas como Tomador por American Express Europe, S.A. o Bansamex, S.A.,

### LOS SEGUROS ESTÁN SUSCRITOS POR:

- **Chubb European Group SE**, Sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896,176,662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155
- **EUROP ASSISTANCE S.A.**, es una sociedad anónima francesa, regulada por el Código de seguros de Francia, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia, con un capital social de 58 356 222 EUR, inscrita en el Registro Mercantil Sociedades de Paris (número 451 366 405), quien actúa a través de su sucursal en Irlanda (en adelante, "EAIB") con sede principal en Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, inscrita en el Registro Mercantil prestación de Irlanda con el número 907089. Europ Assistance S.A. Seguros y Fondos de Pensiones (que opera como Europ Assistance ASSISTANCE S.A. Sucursal en Irlanda) está sometida en Francia a la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) domiciliada en 4 Place mercantil de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia. Europ Assistance S.A. Sucursal en Irlanda está regulada por el Banco Central de Irlanda en lo que respecta a las normas – ACPR), con domicilio social en 4 place de conducta.

En virtud del Artículo 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se hace constar la no aplicación de la normativa española en materia de liquidación de las Aseguradoras.

El presente documento tiene carácter puramente informativo y para cualquier conflicto o litigio se estará a lo dispuesto en las Condiciones Generales, Especiales y Particulares de las pólizas.

La anulación de la titularidad de la Tarjeta, objeto de la póliza, llevará consigo simultáneamente la pérdida de los derechos que la póliza concede y la baja de la condición de Asegurado.

El Tomador de las pólizas se reserva el derecho de modificar o anular las coberturas de las pólizas sin previo

consentimiento de los Asegurados. El Tomador o la Compañía notificarán a los Asegurados cualquier cambio en el contenido de la póliza o si esta es cancelada o no se renueva en términos equivalentes.

La presentación de una reclamación no exime al Titular de su responsabilidad de liquidar la cuenta de su Tarjeta Platinum de acuerdo con su Contrato de Titular de la Tarjeta.

Las coberturas de seguro incluidas en este documento están actualizadas a 1 de septiembre de 2015 y anula cualquier otro anterior sobre estas coberturas que se regirán por la legislación Española.

Condiciones Generales	11
Definiciones Generales	11
Información importante que aplica a todas las coberturas del Seguro de Viaje	13
Exclusiones Generales que aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje	14
Coberturas de los Seguros de Viaje	17
Asistencia médica y gastos	17
Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje	19
Interrupción de su viaje	21
Responsabilidad Civil personal	22
Asistencia legal	23
Accidente Personal	24
Imprevistos en viaje	25
Equipaje, efectos personales, dinero y documentos de viaje	26
Alquiler de vehículos (Robo, Daños y Responsabilidad Civil)	27
Coberturas de Protección de Compras en Comercios Minoristas	28
Protección de Compras	28
Protección de devolución	30
Requisitos en caso de Reclamaciones y Asistencia	31
Procedimiento de Presentación de Quejas	32
Términos de negocio	32

En una situación de emergencia, por favor tenga disponible su número de Tarjeta y póngase en contacto con la compañía en los siguientes teléfonos: En el teléfono +34 91 400 42 50 (24 horas) para una emergencia médica. En el Servicio de Atención Permanente Platinum teléfono 900 25 20 25 (24 horas) y pulse la Opción 3 para el resto de coberturas.

## CONDICIONES GENERALES

### DEFINICIONES GENERALES

- 1) Pariente próximo: significa la pareja de hecho o el cónyuge, que viva en su mismo domicilio; madre; madre política; padre; padre político; hijo/a; nuera; yerno; hermano/a; cuñado/a; abuelo/a; nieto/a; madrastra; padrastro; hermanastro/a; tío/a; sobrino/a.
- 2) País de residencia significa su país de residencia oficial que ha de acreditarse mediante documento oficial.
- 3) Familiar/es significa su pareja de hecho/cónyuge, que viva en su mismo domicilio y sus hijos menores de 25 años que estén legalmente a su cargo incluidos hijastros, hijos adoptados o de acogida, así como nietos menores de 25 años cuando viajen con el Titular.
- 4) Compañía significa:
  - Chubb European Group SE, Sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896,176,662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155
  - EUROP ASSISTANCE S.A., es una sociedad anónima francesa, regulada por el Código de seguros de Francia, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia, con un capital social de 58 356 222 EUR, inscrita en el Registro Mercantil de Paris (número 451 366 405), quien actúa a través de su sucursal en Irlanda (en adelante, "EAIB") con sede principal en Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el número 907089.  
Europ Assistance S.A. (que opera como Europ Assistance S.A. Sucursal en Irlanda) está sometida en Francia a la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) domiciliada en 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia. Europ Assistance S.A. Sucursal en Irlanda está regulada por el Banco Central de Irlanda en lo que respecta a las normas de conducta.

EAIB es la Entidad Aseguradora para las siguientes coberturas : ASISTENCIA MÉDICA Y GASTOS  
CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE  
EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE  
ASISTENCIA LEGAL.

- 5) Nuestro/Nos/Nosotros significa American Express Europe, S.A. o Bansamex S.A.
- 6) Viaje significa el desplazamiento fuera de su país de residencia, el cual debe comenzar y terminar en su país de residencia, o el desplazamiento dentro de su país de residencia que debe incluir un trayecto en transporte público o el alojamiento nocturno lejos de su domicilio para toda la duración del viaje, reservado con anterioridad. Los viajes no deben exceder de 120 días consecutivos con un máximo de 240 días durante cada periodo de 12 meses. La duración del viaje se prolongará a 365 días consecutivos para sus hijos menores de 25 años en un año de transición.
- 7) Usted / Su significa los Titulares de la Tarjeta Platinum y sus familiares así como los Titulares Suplementarios y sus familiares.
- 8) Accidente significa cualquier hecho externo, súbito, violento y ajeno a la intencionalidad del Asegurado que cause lesión corporal o fallecimiento.
- 9) Lesión Corporal significa aquella lesión que:
- Haya sido causada por un accidente ocurrido mientras la persona asegurada estaba garantizada bajo esta póliza, y,
  - Tenga como resultado el fallecimiento o la pérdida de un miembro cubierto en la póliza, y,
  - Origine la pérdida o fallecimiento por tal lesión corporal.
- La “pérdida” según se indica anteriormente, con referencia a una mano o un pie, significa la completa separación de, o por encima de la muñeca o tobillo, y con respecto a un ojo significa la pérdida irreparable completa de la visión de tal ojo.
  - Para cualquiera de los casos, cuando el grado de Invalidez Permanente y Absoluta dictaminado por los Organismos Competentes sea superior al 66%, la indemnización a pagar será el 100% de la Suma Asegurada, quedando sin efecto el cuadro de pérdidas corporales indicadas posteriormente.
- 10) Medio de Transporte Público significa cualquier vehículo de transporte por aire, tierra o agua, con la debida licencia para el transporte de pasajeros, con publicación de tarifas para usuarios y previo pago de un billete. No tendrán la consideración de Transporte Público los vehículos de alquiler, leasing o renting, así como cualquier avión, tren, barco o autobús fletado o alquilado de forma particular.
- 11) Transportista aéreo: toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida. Chubb European Group SE, Sucursal en España (“la Compañía”) no podrá ser considerada responsable de proporcionar cobertura ni de pagar siniestro alguno ni de otorgar prestación o beneficio alguno bajo la presente póliza en la medida en que dicha cobertura, pago de siniestro u otorgamiento de dicho beneficio o prestación exponga a la Aseguradora o a su sociedad matriz Chubb Limited a cualquier sanción, prohibición o restricción aplicable conforme a las resoluciones emitidas por Naciones Unidas o a aquellas sanciones que, en materia comercial o económica, pudieran ser impuestas por la normativa y legislación de la Unión Europea, Francia, el Reino Unido, la legislación nacional o de los Estados Unidos de América.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE QUE APLICA A TODAS LAS COBERTURAS DEL SEGURO DE VIAJE

- 1) Por favor, lea atentamente todas las Definiciones Generales de la página anterior.
- 2) Quién tiene derecho a las prestaciones del Seguro de Viaje de la Tarjeta Platinum: Todos los Titulares de la Tarjeta Platinum, tanto Básicos como Suplementarios, así como sus familiares siempre y cuando el viaje haya sido pagado con la Tarjeta Platinum. El presente seguro ofrece cobertura siempre que la totalidad del importe de los billetes de viaje en transporte público o la totalidad de la factura del vehículo de alquiler hayan sido abonados con cargo a la Tarjeta American Express o hayan sido adquiridos en su totalidad mediante canje de puntos del Programa Membership Rewards® Club o bien con una combinación de ambos\*.
- 3) Límite general de edad para hijos y/o nietos: Para que hijos y/o nietos se puedan beneficiar de las prestaciones deberán ser menores de 25 años en el día del inicio del viaje. Respecto a los nietos, éstos deberán viajar junto con el Titular.
- 4) Límites de prestaciones: Todos los límites que figuran en el presente documento se entienden por cada persona y son válidos en toda la duración del Viaje.
- 5) Duración del Viaje: Cada Viaje no podrá exceder de 120 días consecutivos, comenzando y finalizando en su país de residencia habitual, con un máximo de 240 días a lo largo de 12 meses.
- 6) Información sobre deportes de invierno y deportes especiales: Todas las coberturas surten efecto, incluso practicando la mayoría de los deportes de aventura o habituales de vacaciones como por ejemplo, deportes de invierno, piragüismo, pesca, golf, hípica, bicicleta de montaña, paracaidismo, submarinismo, práctica del esquí y snowboarding (incluso fuera de pista con un guía), tenis o esquí acuático.  
  
Sin embargo, están excluidos algunos deportes y actividades considerados de riesgo. Si va a tomar parte en algún deporte que pudiera considerarse peligroso, por favor contacte con el Servicio de Atención Permanente Platinum en el 900 25 20 25 (Opción 3).
- 7) Año de Transición: Todas las coberturas del Seguro de Viaje serán aplicables a sus hijos menores de 25 años, cuando se encuentren en el año de transición entre la enseñanza a tiempo completo y el comienzo de la vida laboral, entre la enseñanza secundaria y la superior, o cuando se encuentren estudiando en el extranjero. Este beneficio se aplicará a un sólo viaje de 365 días consecutivos.
- 8) Carácter secundario de algunas coberturas: Tienen carácter secundario las coberturas de Asistencia médica y gastos, cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje, Interrupción de su viaje, Asistencia Legal e Indemnización. Respecto a estas coberturas la Compañía solamente pagará indemnizaciones si no están cubiertas por prestaciones estatutales, otros conciertos u otros seguros y así se justifica por escrito. En estos casos, debe informar a la Compañía de la existencia de tales prestaciones y facilitarle cualquier gestión para el reembolso de las mismas cuando sea procedente.

- 9) En aplicación del Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, las obligaciones que éste impone incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que se deducirá de las posibles indemnizaciones que estén cubiertas de acuerdo con los términos y condiciones de este seguro.

- 10) Europ Assistance S.A., Sucursal en Irlanda y CHUBB European Group SE, Sucursal en España no proporcionarán cobertura, pagarán siniestro alguno ni proporcionarán servicio alguno descrito en la Póliza si con ello las Aseguradoras o sus sociedades matrices se exponen a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de resoluciones de las Naciones Unidas, a sanciones comerciales y económicas o a alguna sanción prevista en las leyes o normas de la Unión Europea o Francia o Reino Unido o de los Estados Unidos de América

\* La necesidad del pago con la Tarjeta Platinum afecta a todas las coberturas.

## **EXCLUSIONES GENERALES (LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO) QUE APLICAN A TODAS LAS COBERTURAS DEL SEGURO DE VIAJE**

**Las prestaciones del Seguro de Viaje proporcionan toda la protección que Usted podría necesitar razonablemente cuando se encuentre viajando; sin embargo existen algunas exclusiones:**

**No se indemnizarán siniestros, directas o indirectas, como resultado de:**

- 1) No seguir el consejo o las instrucciones de la Compañía.**
- 2) Participar en actividades y deportes considerados de riesgo no mencionadas en el apartado anterior.**
- 3) Participar o entrenar para cualquier deporte profesional.**
- 4) Cualquier accidente ocurrido al Asegurado mientras se encuentre realizando cualquier tipo de actividad o trabajo manual, entendiéndose por tal aquel trabajo remunerado realizado con las manos, como trabajos de instalación, montaje, mantenimiento o reparación de electricidad, mecánica, plantas hidráulicas o cualquier otro diferente de un trabajo puramente de dirección, supervisión, comercial o de administración.**
- 5) La participación activa del Asegurado en delitos o la resistencia de éste a ser detenido. Cualquier imprudencia o negligencia grave del Asegurado que sea notoriamente peligrosa.**
- 6) Lesiones autoinflingidas así como el suicidio o intento de suicidio.**
- 7) Fobias, enfermedades emocionales, mentales o depresivas de cualquier tipo.**
- 8) Lesiones o accidentes que se produzcan como resultado del abuso de alcohol o drogas, o mientras está**

bajo la influencia del alcohol (por encima del límite establecido por la ley local en cualquier momento) o de fármacos a no ser que los prescriba un facultativo colegiado.

- 9) Viajes realizados contra el consejo de un facultativo colegiado.
- 10) Viajes en países o que se hayan reservado a países en los que una agencia gubernamental haya advertido contra el viaje o que esté oficialmente bajo embargo por las Naciones Unidas.
- 11) Cualquier acto fraudulento, deshonesto o penal cometido por usted o cualquier persona con la que esté en connivencia desleal.
- 12) Confiscación o destrucción de sus efectos personales por cualquier gobierno, aduanas o autoridad pública.
- 13) Actividades terroristas salvo cuando se encuentre en un vehículo de transporte público.
- 14) Hostilidades o guerras declaradas o no declaradas.
- 15) Incidentes biológicos, químicos, nucleares o radioactivos.
- 16) Exclusiones solo aplicables a las coberturas de Asistencia médica y gastos, Cancelación, Aplazamiento y Desistimiento de su viaje o Interrupción de su viaje:
  - a) No seguir el consejo del equipo médico de la Compañía.
  - b) Condiciones médicas preexistentes que conozca con anterioridad a la solicitud de su Tarjeta Platinum de American Express o cualquier Tarjeta de su cuenta, o con anterioridad a la reserva de su viaje, para las que:
    - b.1) Haya sido atendido en un hospital como paciente interno durante los últimos 12 meses.
    - b.2) Esté a la espera o en lista de espera para una operación, consulta o diagnóstico.
    - b.3) Haya comenzado o cambiado de medicación o tratamiento en los tres últimos meses.
    - b.4) Requiera una revisión médica, quirúrgica o psiquiátrica cada doce meses o con mayor frecuencia.
    - b.5) Le haya sido diagnosticada una enfermedad terminal.
    - b.6) Tenga conocimiento de cualquier motivo por el que pudiera necesitar que se cancelara o interrumpiera cualquier viaje.
    - b.7) Medidas reivindicativas laborales que hayan comenzado o se hayan anunciado antes de reservar su viaje. Todas las exclusiones mencionadas con anterioridad, se entienden sin perjuicio de la cobertura otorgada por el Consorcio de Compensación de Seguros.



## **COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE VIAJE DE LA TARJETA PLATINUM**

### **ASISTENCIA MÉDICA Y GASTOS**

Todos los Titulares de la Tarjeta Platinum, tanto Básicos como Suplementarios, así como sus familiares deben ser menores de 80 años durante el viaje para poder recibir las prestaciones de Asistencia médica y gastos correspondientes.

Si usted sufre un accidente o necesita asistencia médica durante su viaje, póngase en contacto con la Compañía lo antes posible llamando a +34 91 400 42 50 (24 horas). Al ponerse en contacto con la Compañía, en la medida de lo posible dispondrá de todo lo que sea necesario para su asistencia, incluida la consulta médica u otro servicio médico, alta hospitalaria y su tratamiento médico. Además, cubrirá los gastos necesarios que haya aprobado el equipo médico de la Compañía. Cuando se haya recuperado suficientemente, la Compañía organizará el viaje a su domicilio si fuera necesario.

Todos los gastos debe aprobarlos por anticipado la Compañía.

### **SUS COBERTURAS**

- 1) Tratamiento médico: Hasta 1.000.000€ para los gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios de emergencia necesarios como resultado de enfermedad o lesión durante su viaje. Para que la Compañía pueda evaluar los hechos de la situación médica, debe exonerar al médico que le trate y a los facultativos colegiados de su confidencialidad médico / paciente.
- 2) Transporte a un hospital: Los gastos necesarios para transportarle o trasladarle al hospital más cercano, equipado adecuadamente, si no se dispone de transporte gratuito.
- 3) Su viaje de regreso a su domicilio después del tratamiento médico: La Compañía organizará y cubrirá los gastos necesarios, incluidos los honorarios médicos, para su viaje de regreso a su domicilio.
- 4) Regreso a su domicilio de sus compañeros de viaje: Vuelo en clase económica o billete de tren estándar si no es posible utilizar el medio de transporte original para el regreso a su domicilio de sus compañeros de viaje.
- 5) Tratamiento dental: Hasta 1.500€ para sufragar los gastos dentales de urgencia que sean necesarios.
- 6) Prórroga de la estancia de un familiar o acompañante durante su tratamiento: Hasta 200€ por noche (máximo 10 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento, hasta que el Equipo médico de la Compañía le comunique que ya no es necesario ampliar el tratamiento allí donde se encuentre por su viaje.
- 7) Visita de su familiar o acompañante en el hospital: Vuelo en clase económica o billete de tren estándar y con un máximo de 200€ por noche (máximo de 10 noches), incluidos los gastos de comida y alojamiento, para un

acompañante o familiar que le visite en el hospital o durante su recuperación, si usted viaja solo. Esta prestación cesará cuando regrese a su país de residencia.

- 8) Indemnización por Hospitalización: 75€ por noche hasta el importe total de 750€ mientras permanezca hospitalizado para cualquier gasto que haga su estancia más cómoda.
- 9) Prórroga de su estancia después del tratamiento médico: Hasta 200€ por noche (máximo de 10 noches), incluidos los gastos de comida y alojamiento, para usted y otra persona, en caso que el Equipo médico de la Compañía le sugiera o recomiende que prorrogue su estancia allí donde se encuentre, una vez finalizado su tratamiento.
- 10) Prestación de convalecencia: Hasta 300€ por noche (máximo de 10 noches), incluido el cuidado de una enfermera diplomada y gastos de comida y alojamiento si el Equipo médico de la Compañía le recomienda que esta prestación es necesaria después del regreso a su domicilio.
- 11) Regreso de sus hijos a su domicilio: Gastos de viaje razonables y hasta 200€ por noche (máximo de 3 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento, para un acompañante o familiar que tome a su cargo y lleve a su domicilio a sus hijos si usted mismo no puede encargarse de ellos.
- 12) Recuperación de su vehículo: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar y hasta 200€ por noche (máximo de 3 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento para un conductor de sustitución que recoja y lleve su vehículo a su domicilio si no es posible que conduzca el vehículo usted mismo ni sus compañeros de viaje.
- 13) Trabajador de sustitución: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar para un compañero de trabajo que le sustituya después del regreso a su domicilio tras su tratamiento o ante la imposibilidad de seguir trabajando en su viaje.
- 14) Reembolso de equipos alquilados para practicar deportes de invierno pagados por anticipado, remotes mecánicos o clases: Hasta 750€ para sufragar los gastos incurridos en equipos alquilados, remotes mecánicos (forfait) o clases si sufre un accidente o cae enfermo durante su viaje y un facultativo colegiado le advierte que no puede continuar sus actividades de deportes de invierno.
- 15) Búsqueda y rescate: Hasta 150.000€ por cualquier gasto de búsqueda y rescate incurrido.
- 16) Gastos de sepelio y entierro: Si fallece mientras está de viaje, la Compañía se hará cargo del coste del transporte de los restos mortales a su domicilio o del coste hasta 2.500€ del entierro o cremación en la localidad de fallecimiento.
- 17) Gastos de cuarentena: hasta 200€ por noche para gastos de alimentación y alojamiento para cada Asegurado si las autoridades gubernamentales le exigen una cuarentena obligatoria tras la exposición directa o el tratamiento médico de una enfermedad contagiosa.

## **EXCLUSIONES:**

Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de Asistencia médica y gastos son las siguientes:

- 1) Gastos no aprobados por el Equipo médico de la Compañía.
- 2) No tendrá cobertura si tuviera conocimiento previo de una patología médica pre-existente.
- 3) Tratamiento que el Equipo médico de la Compañía considere que puede retrasarse razonablemente hasta su regreso a su país de residencia.
- 4) Tratamiento médico, dental y gastos de entierro y funeral dentro de su país de residencia.
- 5) Tratamiento que pueda prestarse de forma gratuita o a un coste reducido por un proveedor de prestaciones de tipo estatal o equivalente, salvo acuerdo con la Compañía.
- 6) Costes después de la fecha en que el Equipo médico de la Compañía le aconseje que debe regresar a su domicilio.
- 7) Gastos incurridos cuando haya rechazado seguir el consejo del Equipo médico de la Compañía.
- 8) Gastos de tratamiento o gastos incurridos por motivos estéticos a no ser que el Equipo médico de la Compañía acuerde que dicho tratamiento sea necesario como resultado de una urgencia médica.
- 9) Cualquier tratamiento que estuviera planificado o razonablemente previsto antes de iniciar su viaje.
- 10) Ataúdes o urnas en exceso de las que cumplen las normas internacionales para las líneas aéreas.

## **CANCELACIÓN, APLAZAMIENTO Y DESISTIMIENTO DE SU VIAJE**

### **SUS COBERTURAS:**

Esta prestación se aplica a los costes correspondientes a su viaje, alojamiento, excursiones y actividades de ocio no utilizados que hayan sido abonados con la Tarjeta y cuya reserva haya sido pagada con anterioridad, no sean reembolsables o cuando existan costes de penalización por cambiarlos.

Se le pagará un máximo de 6.000€ si cancela, aplaza, cambia o abandona su viaje debido a que:

- a) Sufra un accidente, caiga enfermo o fallezca antes o durante de su viaje, Usted, la persona que le acompaña en su viaje o la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje.
- b) Sufra un accidente, caiga enfermo o fallezca antes o durante su viaje, un pariente próximo suyo, un pariente próximo de la persona que le acompaña en su viaje o un pariente próximo de la persona a la que va a visitar y que constituya

- el propósito principal de su viaje.
- c) Sufra un despido que le faculte a recibir pagos de indemnización por despido en virtud de la legislación actual.
  - d) Se le cite para integrar un Tribunal del Jurado o se le cite en calidad de testigo en un procedimiento judicial, siempre que no sea con motivo profesional o de asesoramiento.
  - e) Sufra graves daños imprevistos en su hogar o local de negocio superiores a 30.000€.
  - f) Sufra un robo en su hogar o local de negocio que requiera su presencia por la policía.
  - g) Sufra el retraso de más de 12 horas en la salida de su viaje como resultado de medidas reivindicativas laborales, condiciones climatológicas adversas, rotura mecánica de transporte público o un accidente de transporte que signifique que ya no desea realizar su viaje. El período de retraso se reduce a 6 horas para viajes de menos de 5 días.
  - h) El gobierno del país de residencia del Asegurado ha emitido o actualizado una advertencia que desaconseja todos los viajes o todos los viajes que no sean esenciales al destino reservado previamente por el Asegurado.
  - i) El asegurado se ponga en cuarentena, cuando el gobierno del país de residencia la ha decretado, lo que significa que no podrá comenzar su viaje reservado previamente.
  - j) El gobierno del país del destino reservado previamente impone la prohibición de entrada o restricciones de cuarentena obligatorias a los viajeros que llegan del país de residencia del Asegurado.

### EXCLUSIONES:

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15.**

**Las exclusiones particulares de cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje son las siguientes:**

- 1) Siniestros de cancelación que surjan directa o indirectamente de circunstancias que conozca con antelación a la reserva de su viaje.**
- 2) Siniestros de cancelación que surjan directa o indirectamente de circunstancias que conozca al solicitar la Tarjeta Platinum y cualquier Tarjeta de su cuenta Platinum.**
- 3) Gastos adicionales incurridos si no notifica inmediatamente a los proveedores de su viaje, alojamiento, excursiones y actividades de ocio que es necesario que cancele su viaje.**
- 4) Siniestros en las que no pueda proporcionar un certificado médico del facultativo pertinente, que no sea un pariente próximo que confirme el diagnóstico médico que haga necesario cancelar su viaje.**

### INTERRUPCIÓN DE SU VIAJE

#### SUS COBERTURAS:

- 1) Si interrumpe su viaje, regresando anticipadamente a su domicilio, se le pagarán hasta un máximo de 6.000 € por:
  - I) los gastos razonables que incurra en el viaje para el regreso a su domicilio y para posteriormente reanudar su viaje dentro de las fechas del viaje original.
  - II) gastos de viaje, hospedaje, excursiones y actividades de ocio que haya pagado y no haya utilizado ni sean

reembolsables, debido a que:

- a) Sufra un accidente, se ponga enfermo, fallezca durante su viaje, Usted, la persona que le acompaña en su viaje o la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;
  - b) Sufra un accidente, se ponga enfermo, fallezca durante su viaje, un pariente próximo suyo, un pariente próximo de la persona que le acompaña en su viaje o un pariente próximo de la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;
  - c) Sufra graves daños imprevistos en su hogar o local de negocio superiores a 30.000€.
  - d) Sufra un robo en su hogar o local de negocio que requiera su presencia por la policía.
- 2) Si como resultado de los daños o robo sufridos en su hogar o local de negocio debe interrumpir su viaje, se le abonarán hasta 250€ por piezas, mano de obra y gastos de desplazamiento para que su casa esté segura y no sufra mayor daño hasta que Usted esté de regreso en su domicilio.
  - 3) Si el gobierno del país de residencia del asegurado anuncia restricciones de cuarentena obligatorias para los viajeros que regresan del destino reservado previamente por el asegurado, que comiencen antes de la fecha de regreso planificada.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15.**

**Las exclusiones particulares de interrupción de su viaje son las siguientes:**

- 1) Siniestros surgidas directa o indirectamente por circunstancias conocidas por Usted antes de reservar su viaje.**
- 2) Siniestros surgidas directa o indirectamente por circunstancias conocidas por usted al solicitar su Tarjeta American Express Platinum o cualquier otra Tarjeta en su cuenta.**
- 3) No recibirá reembolso por billetes no usados si la Aseguradora le ha pagado un viaje alternativo con el mismo destino.**
- 4) Siniestros en las que no pueda facilitar un certificado médico de un facultativo adecuado que confirme la situación médica que hizo necesaria la interrupción de su viaje.**
- 5) Siniestros posteriores que se deriven del mismo fallo o suceso en el que el fallo original no se hubiera reparado adecuadamente.**
- 6) Costes que si estén cubiertos por su seguro de hogar.**
- 7) Reanudar su viaje si la causa de la interrupción del mismo permanece.**

## RESPONSABILIDAD CIVIL PERSONAL

### SUS COBERTURAS:

- 1) Responsabilidad civil personal: Gastos de defensa legal e indemnización de los que Usted sea responsable.  
Si ocurriera un accidente en su viaje, después de éste, si se formula reclamación contra usted y se le declara responsable legalmente de lesiones a otra persona o daños a sus bienes y pertenencias, la Compañía pagará:
  - a) Los gastos de defensa legal hasta 25.000€.
  - b) Indemnización de hasta un máximo de 600.000€ que se derive, directa o indirectamente, de una sola causa.
  - c) Un vuelo en clase económica o billete estándar de ferrocarril si tiene que asistir a juicio.
- 2) Gastos de Intérprete: La Compañía designará y pagará los costes de un intérprete para asistir en los casos legales.

### EXCLUSIONES:

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de Responsabilidad Civil personal son las siguientes:**

- 1) **Cualquier indemnización que NO sea consecuencia de una sentencia judicial firme.**
- 2) **No se aceptarán siniestros contra usted presentadas por sus familiares, Titulares de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.**
- 3) **Responsabilidad como resultado de daños a los bienes y pertenencias que estén bajo su cuidado o responsabilidad durante su viaje.**
- 4) **Todas las consecuencias de compromisos contractuales asumidos por usted.**
- 5) **Siniestros causadas directa o indirectamente como propietario, poseedor o usuario de vehículos a motor, aeronaves, embarcaciones o armas de fuego o animales. (Si Usted alquila un coche, puede tener derecho a las prestaciones de responsabilidad civil, por favor, consulte la cobertura en Alquiler de Vehículos en la página 27).**
- 6) **Siniestros causadas, directa o indirectamente, en relación con terrenos o edificios que posea o esté utilizando con la excepción de alojamiento temporal de vacaciones.**
- 7) **Siniestros que surjan, directa o indirectamente, en relación con cualquier negocio, profesión o actividad mercantil.**
- 8) **Cualesquiera multas, sanciones e indemnizaciones complementarias de la reparación de la pérdida real (Lucro Cesante).**

## ASISTENCIA LEGAL

### SUS COBERTURAS:

- 1) Asistencia Legal: En el caso de que sufra un accidente o una enfermedad durante su viaje y decida solicitar una indemnización, la Compañía prestará:
  - a) Los gastos legales hasta 25.000€.
  - b) Un vuelo en clase económica o billete estándar de tren si tiene que asistir a juicio.
  - c) Si el procedimiento judicial se resuelve a su favor, cualquier coste legal, gastos o tasas de contingencia jurídica serán descontados de cualquier indemnización recibida.
  - d) La Compañía designará un abogado responsable de todos los procedimientos legales.
- 2) Gastos de Intérprete: La Compañía designará y pagará los costes de un intérprete para asistir en los casos legales.

### EXCLUSIONES:

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de Asistencia Legal son las siguientes:**

- 1) **Las Costas Judiciales cuando la Compañía considere que no hay posibilidad razonable de conseguir sentencia favorable o acuerdo razonable.**
- 2) **No se aceptarán reclamaciones hechas por usted contra sus familiares, Titulares de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.**
- 3) **Siniestros efectuadas por usted contra nosotros, la Compañía, un agente de viajes, operador de viajes o transportista.**
- 4) **Todas las consecuencias de compromisos contractuales asumidos por usted.**
- 5) **Siniestros causadas directa o indirectamente como propietario, poseedor o usuario de vehículos a motor, aeronaves, embarcaciones o armas de fuego o animales. (Si Usted alquila un coche, puede tener derecho a las prestaciones de responsabilidad civil, por favor, consulte la cobertura en Alquiler de Vehículos en la página 27).**
- 6) **Siniestros causadas, directa o indirectamente, en relación con terrenos o edificios que posea o esté utilizando con la excepción de alojamiento temporal de vacaciones.**
- 7) **Siniestros que surjan, directa o indirectamente, en relación con cualquier negocio, profesión o actividad mercantil.**
- 8) **Cualesquiera multas, sanciones e indemnizaciones complementarias de la reparación de la pérdida real (Lucro Cesante).**
- 9) **Costes relacionados con investigaciones judiciales, recursos judiciales o resolución vinculante legalmente.**

## ACCIDENTE PERSONAL

### SUS COBERTURAS:

- 1) Esta cobertura se aplica en caso de un accidente.
- 2) La Compañía indemnizará al Beneficiario o a la persona asegurada la cantidad de 75.000€ en caso de un accidente ocurrido durante el transcurso de su viaje y que en el plazo de 365 días, desde la ocurrencia del mismo, cause:
  - a) Fallecimiento;
  - b) Pérdida completa y permanente de uso de cualquier extremidad;
  - c) Pérdida completa e irrecuperable de su vista, voz u oído;
  - d) Invalidez permanente absoluta con una duración mínima de 12 meses y absoluta para cualquier profesión.
- 3) En caso de que el accidente durante el transcurso de su viaje ocurra mientras se encuentre como pasajero de un medio de transporte público, la indemnización mencionada en el punto anterior se incrementará hasta la cantidad de 750.000€.
- 4) En cualquier caso y por prescripción legal, la indemnización en caso de fallecimiento de menores de 14 años se limitará a los Gastos de Sepelio con un máximo de 15.000€.

### EXCLUSIONES:

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de accidente personal son las siguientes:**

- 1) Si usted es Titular de una Tarjeta Platinum y utiliza como medio de pago para sus viajes cualquier otra Tarjeta American Express o Cuenta de Viaje (BTA) American Express, en caso de accidente, la Compañía indemnizará por la que ofrezca mayor cobertura entre la Tarjeta Platinum y aquella que hubiere utilizado como medio de pago. En ningún caso, las indemnizaciones de una y otra Tarjeta serán acumulativas.**

## IMPREVISTOS EN VIAJE

### SUS COBERTURAS:

- 1) Se le reembolsarán hasta un máximo de 200€ por persona por los gastos de primera necesidad que usted necesite realizar antes de la salida de su viaje si se produce cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a) No se produce la salida. En caso de que pierda su vuelo, viaje en tren o barco debido a un accidente o una avería de su vehículo o un accidente, avería, retraso o cancelación del transporte público y no disponga de ninguna alternativa dentro de las 4 horas posteriores a la hora de salida señalada.
  - b) Retraso, cancelación u "overbooking". En caso de que su vuelo, viaje en tren o barco sufra un retraso, cancelación



u "overbooking" y no disponga de medio de transporte alternativo dentro de las 4 horas posteriores a la hora de salida señalada.

- c) Pérdida de conexiones. En caso de que usted pierda su vuelo, viaje en tren o barco de conexión y no disponga de ningún medio de transporte alternativo transcurridas 4 horas desde la hora de salida señalada.
- 2) Se le reembolsará por las compras o alquiler de artículos de primera necesidad hasta:
    - a) Retraso de equipajes. 400€ por persona si su equipaje facturado no ha llegado a su aeropuerto de destino transcurridas 4 horas desde su propia llegada;
    - b) Retraso prolongado del equipaje. Una indemnización adicional de 400€ por persona si su equipaje facturado no ha llegado a su aeropuerto de destino transcurridas 48 horas desde su propia llegada.
  - 3) Todos los gastos mencionados con anterioridad deben cargarse a su Tarjeta Platinum American Express. Si Usted no es Titular o no viaja con un Titular, podrá utilizar otro medio de pago, pero deberá conservar consigo los recibos como justificante de compra.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de Imprevistos en viajes son las siguientes:**

- 1) Gastos adicionales cuando el operador de la línea aérea, tren o barco haya ofrecido un plan de viaje alternativo y alojamiento y se haya rechazado.**
- 2) El retraso o retraso prolongado del equipaje en el último vuelo de regreso al aeropuerto más cercano a la ciudad desde la que viaja, considerándose la ciudad de inicio su ciudad de residencia habitual.**
- 3) Para las coberturas de retraso y retraso prolongado del equipaje, todos los gastos que no sean de primera necesidad.**
- 4) La no presentación del parte de irregularidades emitido por la compañía aérea.**
- 5) Cuando acepte voluntariamente una indemnización de la línea aérea en contrapartida de no viajar en un vuelo con "overbooking".**

## EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

### SUS COBERTURAS:

Esta cobertura se aplica a sus efectos personales que lleve, compre o alquile mientras está en su viaje; su dinero en efectivo y documentos de viaje a condición de que los lleve consigo en todo momento, en una caja de seguridad o en una zona de almacenamiento bajo llave de su vehículo.

- 1) Si se pierden o deterioran sus efectos personales, dinero en efectivo y documentos de viaje o son objeto de robo, se le pagará un máximo de:
  - a) 3.000€ en total por viaje.
  - b) 750€ por el valor o coste actual de reparar cualquier artículo o cualquier par o juego de artículos que sean complementarios o se utilicen conjuntamente.
  - c) 750€ por dinero en efectivo y documentos de viaje. Esta cobertura estará limitada a 75E para menores de 16 años.
- 2) En una emergencia, la Compañía puede anticiparle un máximo de 3.000€ en efectivo.
- 3) La Compañía prestará asesoramiento, asistencia y gastos de envío, cuando sea posible, para sustituir los artículos de emergencia perdidos, robados o deteriorados, incluidas gafas, lentes de contacto, prescripciones médicas y documentos de viaje que sean necesarios para que usted continúe su viaje o regrese a su domicilio.
- 4) Se le reembolsarán los costes de alojamiento y viaje adicionales, necesarios y razonables y gastos consulares que sean necesarios para reemplazar su documentación de viaje que le permita continuar con su viaje o regresar a su domicilio.

### EXCLUSIONES:

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas V y VI. Las exclusiones particulares de equipaje, efectos personales, dinero y documentos de viaje son las siguientes:**

- 1) Desgaste normal por el uso a criterio de la compañía aseguradora.**
- 2) Efectos personales perdidos, robados o deteriorados, cuando no los haya cuidado de modo suficiente o los haya dejado en un lugar no seguro o fuera de su alcance.**
- 3) Pérdida o robo no denunciado a la policía o proveedor de su transporte o alojamiento en un plazo de 48 horas y obtenida la denuncia correspondiente denuncia correspondiente en el lugar del incidente.**
- 4) Daños a efectos personales mientras estén bajo la custodia de un proveedor de transportes, que no se hayan denunciado en un plazo de 48 horas y obtenido la denuncia correspondiente.**

- 5) **Pérdida, robo o daño a vehículos, sus accesorios o artículos en un vehículo cuando no exista ningún indicio de rotura.**
- 6) **Cualquier documento que no sea documento de viaje.**
- 7) **Daños a artículos frágiles o quebradizos.**
- 8) **Enseres.**
- 9) **Con respecto al dinero, cualquier déficit debido a errores y fluctuaciones monetarias.**

## **ALQUILER DE VEHÍCULOS – ROBO, DAÑOS Y RESPONSABILIDAD CIVIL**

### **SUS COBERTURAS:**

- 1) Estas coberturas se aplicarán mientras usted esté de viaje, para todos los conductores, que viajen con usted, hasta un máximo de 5 siempre que éstos se encuentren nominados en el contrato de alquiler.
- 2) Si cualquier artículo del que Usted sea responsable en virtud del contrato de alquiler es robado o resulta dañado (incluido pero no limitado al coche de alquiler) la Compañía se hará cargo de cualquier cantidad, incluida la franquicia. Esto se aplicará sea usted o no responsable del accidente. Se le abonará como máximo el valor del vehículo de alquiler con un límite de 75.000€ por accidente.
- 3) Después de un accidente en el que su vehículo de alquiler se haya visto involucrado, la Compañía pondrá a su disposición un abogado para que intervenga y se encargue de todos los trámites legales.
- 4) Si se le declara responsable legalmente por una lesión a otra persona o de producir daños en sus bienes, la Compañía pagará cualquier indemnización a la que le condenen así como las costas legales por un importe máximo de 750.000€ (ó 1.000.000 de dólares estadounidenses en los Estados Unidos) que se deriven directa o indirectamente de una sola causa.
- 5) Por disponer de esta cobertura, usted no necesita contratar seguros opcionales o adicionales de la empresa de alquiler que incluyan:
  - Renuncia a daños por colisiones (denominación internacional CDW)
  - Renuncia a daños por siniestro (denominación internacional LDW)
  - Retirada/reducción de franquicia (denominación internacional Super CDW/LDW)
  - Protección frente a robos (denominación internacional TP)
  - Seguro de reposición/responsabilidad suplementaria (denominación internacional SLI)
  - Accidentes personales (PA)

Aclaración: Estas prestaciones solo serán de aplicación cuando la compañía de alquiler de coches le permita declinar la compra de los seguros adicionales de la compañía de alquiler.

### EXCLUSIONES:

Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Consulte las páginas 14 y 15. Las exclusiones particulares de alquiler de vehículos (Robo, daño y responsabilidad civil) son las siguientes:

- 1) La Compañía solamente pagará en exceso de cualquier seguro que esté incluido en el contrato de alquiler.
- 2) No deberá tener más de un contrato de alquiler a la vez.
- 3) No se aceptarán reclamaciones contra usted presentadas por sus familiares, Titulares de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 4) No se aceptarán reclamaciones hechas por usted contra sus familiares, Titular de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 5) Uso del vehículo de alquiler fuera de los términos del contrato de alquiler.
- 6) Ciclomotores, motocicletas, vehículos comerciales, camiones, autocaravanas y vehículos no autorizados para uso en carretera incluidos, sin carácter limitativo, los remolques o caravanas.
- 7) Vehículos utilizados fuera de carretera, en prácticas, competiciones de carreras, pruebas, rallies o pruebas de velocidad.
- 8) Cualesquiera multas y sanciones.
- 9) Con relación a la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros como consecuencia del alquiler de un vehículo, cualquier indemnización que NO sea consecuencia de una sentencia judicial firme.

## COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE PROTECCIÓN DE COMPRAS EN COMERCIOS MINORISTAS

### PROTECCIÓN DE COMPRA

#### SUS COBERTURAS:

- 1) Esta prestación se aplica a artículos comprados con la Tarjeta Platinum para uso personal que no hayan tenido ningún propietario privado anterior y en la transacción haya intervenido una Entidad cuyo objeto sea la venta de bienes al público.
- 2) Si el artículo es objeto de robo o deterioro en un plazo de 90 días desde su compra, se le abonarán:
  - a) Los costes de reparación o sustitución del artículo hasta el máximo del precio de compra del mismo con el límite de 1.500€. En el caso de un artículo formado por un par o juego que no pueda ser utilizado o reparado de forma individual, la Compañía indemnizará el coste total del par o juego.

- b) En cualquier caso, cada siniestro se indemnizará con un máximo de 1.500€.
- c) Además de lo establecido en el punto anterior, se hace constar que la indemnización máxima por cada período de 12 meses será de 30.000€.

### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones particulares de protección de compras son las siguientes:**

- 1) Los primeros 50€ de cualquier reclamación.**
- 2) Desgaste por uso normal.**
- 3) Daños causados intencionadamente por el propietario y/o comprador.**
- 4) Daños cuya causa sea un defecto del artículo.**
- 5) Robo o daño a artículos no cuidados con la diligencia debida, o se hayan dejado desatendidos.**
- 6) Robo no denunciado a la policía en el plazo de 48 horas desde su descubrimiento y del que no se ha obtenido la denuncia por escrito.**
- 7) No cuidar diligentemente los artículos o dejarlos desatendidos en un lugar público.**
- 8) Robo o daño a vehículos y sus componentes.**
- 9) Robo o daño a dinero u otros equivalentes de efectivo, cheques de viaje o tickets e instrumentos financieros negociables.**
- 10) Robo o daño a animales, plantas y productos perecederos.**
- 11) Cualquier acto fraudulento, deshonesto o penal, cometido por su parte o cualquier persona con la que esté en convivencia para realizar dicho acto.**
- 12) Confiscación o destrucción de compra por cualquier gobierno, aduanas o autoridad pública.**

### **PROTECCIÓN DE DEVOLUCIÓN**

#### **SUS COBERTURAS:**

- 1) Esta prestación se aplica a los artículos comprados a un comerciante minorista establecido en España con dependencias en un domicilio español que no hayan tenido ningún propietario anterior.
- 2) Si el minorista no aceptara la devolución de un artículo no utilizado y adquirido con la Tarjeta Platinum para uso personal en el plazo de 90 días desde la fecha de compra, se le abonará:
  - a) El precio de compra del artículo con un máximo de 500€.
  - b) En cualquier caso la indemnización máxima será de 1.500€ por cada periodo de 12 meses.

## EXCLUSIONES:

Las exclusiones particulares de protección de devoluciones son las siguientes:

- 1) **Cualquier artículo con un precio de compra inferior a 30€.**
- 2) **Artículos que no estén nuevos, en buen estado, en condiciones de venta, exentos de todo defecto y en buen estado de funcionamiento.**
- 3) **Artículos de joyería, piedras preciosas, sellos y monedas raros o preciosos; artículos tales como antigüedades, obras de arte y pieles; efectivo o sus equivalentes; cheques de viaje; tickets; instrumentos financieros negociables, servicios; teléfonos móviles y accesorios; artículos reproductores (incluidos, sin carácter limitativo, CDs, DVD, aplicaciones o programas informáticos, cintas de audio y vídeo); libros; animales y plantas; mercancías consumibles y perecederas; artículos de cuidado de la salud; artículos reconstruidos y modernizados; artículos de ventas por liquidación; vehículos y sus componentes; propiedades inmobiliarias y edificios; artículos asignados permanentemente al hogar, oficina o vehículos.**

## REQUISITOS EN CASO DE SINIESTROS Y NECESIDAD DE ASISTENCIA

Para poder dar parte de una siniestros, llame al Servicio de Atención Permanente Platinum al teléfono +34 91 400 42 50 (24 horas) y pulse la Opción 3.

En el caso de una emergencia médica, llame directamente a la Compañía al teléfono +34 91 400 42 50 (24 horas).

Para los Seguros proporcionados por EAIB, también puedes dirigirte a la siguiente página web: [amex.eclaims.europ-assistance.com](http://amex.eclaims.europ-assistance.com)

- 1) Todos los siniestros y posibles reclamaciones que pudiesen derivarse deben comunicarse en un plazo máximo de 30 días desde el momento en que se conoció. Asimismo, deberá de facilitar toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro o reclamación.
- 2) Una vez ocurrido el siniestro, deberá de emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. A estos efectos, por favor, siga las instrucciones que se le indiquen desde las Aseguradoras.
- 3) Respecto a las coberturas de Asistencia médica y gastos:
  - a) Todos los costes de Asistencia médica y gastos debe aprobarlos por anticipado la Compañía.
  - b) La Compañía pagará solamente los importes si no están cubiertos por otro seguro, prestaciones estatales u otros conciertos. Debe informar a la Compañía de estas prestaciones y facilitarle cuando proceda, en la medida de lo posible, la obtención del reembolso de las mismas.
- 4) Para los Seguros de Viaje proporcionados por EAIB : En caso de que usted sea estadounidense y estuviese viajando a Cuba y/o Venezuela, deberá presentar documento(s) que acredite(n) que ha viajado a Cuba y/o Venezuela en cumplimiento de las leyes de los Estados Unidos para que podamos proporcionarle un servicio o hacerle un pago
- 5) En cualquier caso, deberá facilitar todos los siguientes documentos e información, y cualquier dato más que solicite la Compañía:

## COBERTURAS DEL SEGURO DE VIAJE DE LA TARJETA PLATINUM

Prestaciones	Información Requerida
<b>General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su número de Tarjeta Platinum</li> <li>- Prueba de que estaba de viaje</li> <li>- Todos los documentos deben ser originales</li> <li>- Impreso de reclamación cumplimentado cuando se necesite</li> </ul>
<b>Asistencia Médica y Gastos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturas e informe médico detallando el tratamiento médico y los gastos que haya abonado</li> <li>- Cualquier billete no utilizado</li> </ul>
<b>Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados médicos autorizados</li> <li>- Acreditación de la organización pertinente en la que se detalle la causa y duración del retraso si desiste de su viaje</li> <li>- Facturas de cancelación y reservas de los proveedores de servicios</li> <li>- Documentación independiente que pruebe que no existe ningún motivo médico para la cancelación</li> <li>- Cualquier billete no utilizado o facturas de viajes</li> </ul>
<b>Interrupción de su viaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificados médicos autorizados</li> <li>- Cualquier billete no utilizado o facturas de viajes</li> <li>- Facturas y recibos por costes incurridos</li> <li>- Documentación independiente que pruebe cualquier motivo no médico para interrumpir su viaje</li> </ul>
<b>Responsabilidad civil personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos legales pertinentes</li> <li>- Acreditación de incidente cuando corresponda</li> </ul>

Prestaciones	Información Requerida
<b>Accidente personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información detallando lo ocurrido, así como las consecuencias</li> <li>- Documentación necesaria para la tramitación del accidente, en función de sus consecuencias</li> </ul>
<b>Imprevistos del viaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Billeto de viaje</li> <li>- Confirmación del retraso, cancelación, falta de conexión u "overbooking" por parte del operador de transporte público, y su confirmación de que no hubo otra alternativa disponible en las siguientes 4 horas.</li> <li>- Parte de irregularidades de la compañía aérea</li> <li>- Prueba de compras realizadas utilizando su Tarjeta Platinum American Express.</li> </ul>
<b>Equipaje, Efectos personales, dinero y documentos de viaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parte de la policía o proveedor de alojamiento o transporte</li> <li>- Prueba de propiedad</li> <li>- Efectos personales deteriorados</li> </ul>
<b>Prestaciones de alquiler de vehículos (Robo, daños y responsabilidad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato de alquiler</li> <li>- Parte de accidente</li> <li>- Certificados médicos autorizados</li> </ul>

## COBERTURAS DEL SEGURO DE PROTECCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE COMPRAS DE LA TARJETA PLATINUM

Prestaciones	Información Requerida
<b>General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su número de Tarjeta Platinum</li> <li>- Prueba de que compró el artículo con la Tarjeta Platinum</li> <li>- Todos los documentos deben ser originales</li> <li>- Impreso de reclamación cumplimentado uando seane necesario</li> </ul>
<b>Protección de compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parte policial en el que se detalle el robo</li> <li>- Prueba de la compra</li> <li>- El artículo deteriorado</li> </ul>
<b>Protección de devolución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos del minorista que rechazó aceptar los artículos devueltos</li> <li>- Artículos comprados en embalaje original.</li> </ul>

## RIESGOS EXTRAORDINARIOS

ANEXO II . C – Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros con coberturas combinadas de daños a personas y en bienes y de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles.

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.



## Resumen de las Normas Legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz. Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

### 2. Riesgos excluidos.

a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.

i) Los causados por mala fe del asegurado.

j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.

k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oíl, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia.**

#### **I. La franquicia a cargo del asegurado será:**

a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.

b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

## **II. En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.**

### **4. Extensión de la cobertura.**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

c) En las pólizas de seguro de vida que de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionara el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Estamos comprometidos con ofrecerle un nivel excepcional de servicio y atención. Somos conscientes de que las cosas pueden salir mal y que en ocasiones quizá crea que no le hemos prestado el servicio que esperaba por Nuestra parte. Si esto ocurre, queremos que nos lo cuente, para intentar corregir cualquier error. Si tiene alguna queja o reclamación sobre cualquier cuestión relativa al nivel de servicio que se le ha prestado, e rogamos remita su queja o reclamación a American Express o a Bansamex, S.A., Servicio de Atención Permanente Platinum. Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid.

Si su queja o reclamación es en relación con cuestiones relativas a Su seguro o al servicio prestado por CHUBB o EAIB en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 44/2002, la Orden Ministerial ECO/734/2004 y demás normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, cuenta con los siguientes procedimientos internos y externos :

### a) Procedimientos internos

En el supuesto de que usted quiera presentar una queja relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

Departamento de Reclamaciones  
Paseo de la Castellana 141, Planta 6  
28046 Madrid

Correo electrónico: [reclamaciones.es@chubb.com](mailto:reclamaciones.es@chubb.com)

Fax: + 00 34 91 837 67 76

El Reglamento de Funcionamiento del Departamento de Reclamaciones se encuentra disponible para ser consultado por parte de los clientes en las oficinas de "Chubb European Group SE, Sucursal en España".

En caso de que usted no esté de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Reclamaciones, podrá realizar su segunda reclamación a:

Defensor del Asegurado:

LEGSE Abogados

Correo electrónico: [defensordelasegurado@legse.com](mailto:defensordelasegurado@legse.com)

Fax + 00 34 915 76 08 73

El Departamento de Reclamaciones o, en su caso, el Defensor del Asegurado, dispondrán de un plazo de 2 meses para atender su queja o reclamación.

Para reclamaciones en relación con los Seguros proporcionados por EAIB, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención de de EAIB, mediante escrito enviado a :

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid - ESPAÑA

o por correo electrónico a [complaints\\_eaib\\_es@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_es@roleurop.com).

Puede obtener una copia del Reglamento de Funcionamiento del Departamento de Reclamaciones de las respectivas aseguradoras contactando con sus respectivos Servicios de Atención al Cliente.

La decisión sobre su reclamación se adoptará en el plazo de 1 (un) mes en caso de que tenga la consideración de consumidor y de 2 (dos) meses en el resto de supuestos desde la presentación de la misma."

#### b) Procedimientos externos

En caso de haber sido desestimada su anterior queja o reclamación o haber transcurrido dos (2) meses desde su presentación ante el Departamento de Reclamaciones o al Defensor del Asegurado sin que haya sido resuelta, usted podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros (Servicio de Reclamaciones). Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Pº Castellana, 44  
28046 Madrid  
España

Telf.: 952 24 99 82

Sitio web: [www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/ProteccionAsegurado/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx](http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/ProteccionAsegurado/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

Usted podrá dirigirse igualmente a aquellas entidades de resolución alternativa de litigios competentes para resolverlas, según lo establecido en la Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Usted podrá consultar cuales son dichas entidades de resolución alternativa de litigios en nuestra página web.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros o de las entidades de resolución alternativa de litigios que puedan sustituirla y que usted podrá encontrar en nuestra página web, será imprescindible que usted acredite haberlas formulado previamente al Departamento de Reclamaciones de la Aseguradora o en su caso, al Defensor del Asegurado o haber transcurrido el plazo de dos (2) meses anteriormente mencionado.

En caso de que usted desee presentar una queja o reclamación derivada de una contratación de un seguro online, Usted podrá registrar su queja a través de la plataforma online de resolución de conflictos de la Comisión Europea, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

En caso de disputa, podrá usted reclamar, en virtud del Artículo 24 de la Ley del Contrato de Seguro, ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como sus normas de desarrollo; sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. Igualmente, podrán someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos sobre usted, su cobertura de seguro de conformidad con esta póliza y sus reclamaciones serán conservados por nosotros, Europ Assistance S.A Irish Branch y Chubb, actuando cada uno de ellos como Responsable del tratamiento de sus datos personales, a efectos de los beneficios del seguro que les otorgarán respectivamente de conformidad con esta póliza.

Europ Assistance SA. Irish Branch responsable del tratamiento de los datos para :  ASISTENCIA MÉDICA Y GASTOS CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE ASISTENCIA LEGAL	Chubb responsable del tratamiento de los datos para :  IMPREVISTOS EN VIAJE ACCIDENTE PERSONAL RESPONSABILIDAD CIVIL PERSONAL PRESTACIÓN DE ALQUILER DE VEHÍCULOS PROTECCIÓN DE COMPRAS Y PROTECCIÓN DE DEVOLUCIONES
--	--

Esta sección se refiere a Chubb:

Chubb usa los datos personales que usted nos facilita o que, en su caso, usted facilita a su mediador de seguros, para suscribir y gestionar esta Póliza, incluyendo aquellos siniestros derivados de la misma.

Esa información personal incluirá sus datos de contacto básicos tales como su nombre y apellidos, dirección y número de póliza, pero también puede incluir datos más específicos (como, por ejemplo, su edad, información de salud, historial financiero y de solvencia, historial de siniestros) cuando ello sea relevante para el riesgo que aseguramos, los servicios que prestamos o el siniestro que nos haya comunicado.

Somos parte de un grupo global (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio español) y sus datos personales pueden ser compartidos con entidades del grupo en otros países, en caso de ser necesario para proporcionarle la cobertura de acuerdo con su póliza o para almacenar su información. Usamos también varios proveedores de servicios de confianza, que también tendrán acceso a su información, y que actúan bajo nuestras instrucciones y bajo nuestro control. Algunos de los destinatarios de los datos pueden estar basados en territorios que, como los EEUU, no ofrecen un nivel de protección de la privacidad equivalente al disfrutado en la Unión Europea.

Usted puede ejercitar distintos derechos en relación con sus datos personales, incluyendo entre ellos el derecho de acceso, y, en ciertas circunstancias, los de rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición y revisión de decisiones individuales automatizadas.

Este texto constituye una explicación resumida de cómo usamos sus datos personales. Si desea más información, conocer la identidad de nuestro Delegado de Protección de Datos o saber cómo puede ejercitar sus derechos de protección de datos, le rogamos que lea nuestra Política de Privacidad, redactada especialmente para facilitar su comprensión, y que se encuentra disponible en: <https://www2.chubb.com/es-es/footer/privacy-policy.aspx>

En cualquier momento, puede usted solicitarnos una copia en papel de la misma, simplemente contactándonos a través del correo electrónico: [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com)

Esta sección se refiere a Europ Assistance S.A Irish Branch :

## ¿QUÉ ENTIDAD JURÍDICA HARÁ USO DE SUS DATOS PERSONALES?

El responsable del tratamiento de los datos es Su Aseguradora: Europ Assistance S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada francesa regida por el Código de Seguros francés, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 París, Francia. La sociedad está inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 451 366 405. Suscribe esta Póliza a través de su sucursal irlandesa Europ Assistance S.A., Irish branch, con sede principal en Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublín 2, Irlanda, DO2 RR77, e inscrita en el registro societario de Irlanda con el número 907089.

Si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de Sus datos personales o si desea ejercer un derecho relativo a los mismos, póngase en contacto con el delegado de protección de datos a través de los siguientes datos de contacto:

Europ Assistance S.A 2 rue Pillet-Will, 75009 París, Francia

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

## ¿QUÉ USO SE HACE DE SUS DATOS PERSONALES?

Recogemos y tratamos Sus datos personales con distintos fines.

Sobre la base de la ejecución de Su contrato, tratamos Sus datos personales para:

- suscribir el seguro y gestionar los riesgos asociados,
- realizar comprobaciones de elegibilidad,
- administrar Su Póliza de seguro, y
- gestionar Sus declaraciones de siniestro y quejas.

Para satisfacer nuestros intereses legítimos, también podemos tratar Sus datos personales para:

- llevar a cabo la prevención y gestión del fraude y/o prevenir irregularidades,
- realizar y gestionar encuestas y controles de satisfacción del cliente, y
- la mejora continua de la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de declaraciones de siniestro (por ejemplo, realizar análisis; mejorar la experiencia del usuario; depurar y llevar a cabo investigaciones; prestar servicios de atención al cliente y formación).

Realizamos una ponderación de intereses para garantizar que llevamos a cabo dichas actividades de tratamiento de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos.

Cuando recopilemos datos sensibles, como datos de salud, necesitaremos Su consentimiento expreso.

Por último, es posible que tengamos que tratar Sus datos personales para cumplir obligaciones legales relacionadas con:

- la lucha contra el blanqueo de capitales,
- la lucha contra la financiación del terrorismo,
- sanciones económicas y financieras internacionales.

## **¿CÓMO SE USAN SUS DATOS PERSONALES?**

El responsable del Tratamiento utilizará los Datos Personales con los siguientes fines:

- gestión de riesgos y suscripción de seguros;
- administración y suscripción de pólizas;
- tramitación de siniestros.

Estas actividades de tratamiento se basan en Su contrato.

Además, la Aseguradora utilizará Sus Datos Personales basándose en su interés legítimo para

- realizar la prevención del fraude;
- realizar encuestas de satisfacción del cliente.

El tratamiento de Sus Datos Personales por el responsable del Tratamiento obedece a la existencia de requisitos contractuales o legales.

## **¿QUÉ DATOS PERSONALES SE UTILIZAN?**

Sólo se tratarán los Datos Personales estrictamente necesarios para los fines mencionados anteriormente. En particular, la Compañía Aseguradora someterá a tratamiento:

- nombre, dirección y documentos de identidad
- datos bancarios

## **¿CON QUIÉN SE COMPARTEN SUS DATOS PERSONALES?**

En relación con los fines referidos en la sección 2 anterior, en caso de así requerirse para usos administrativos internos de Europ Assistance, Sus Datos Personales podrían ser compartidos con otras compañías Europ Assistance o con las compañías del Grupo Generali, entidades, organizaciones externas como, por ejemplo, auditores, entidades reaseguradoras o coaseguradoras, gestores de siniestros, agentes o distribuidores que de tanto en tanto necesiten prestar el servicio cubierto por Su Póliza, y con el resto de entidades que lleven a cabo actividades de carácter técnico, organizativo u operativo que presten apoyo al seguro. Dicha cesión de datos es necesaria para la ejecución de la Póliza. Las organizaciones o entidades señaladas, por Su parte, podrían solicitar el consentimiento del interesado a efectos del tratamiento de Datos Personales para Sus fines propios.



Nosotros también podemos compartir cierta información relevante sobre su reclamación (p. ej.: estado de la reclamación, tipo, motivo) con AMERICAN EXPRESS en la medida en que dicha información sea necesaria para cumplir adecuadamente el contrato que AMERICAN EXPRESS tiene con usted.

## ¿POR QUÉ ES NECESARIA LA COMUNICACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES?

La comunicación de Sus Datos Personales resulta necesaria a efectos de la oferta y gestión de la Póliza, la gestión de siniestros, en el marco de la actividad de reaseguro o coaseguro, para efectuar verificaciones de control o satisfacción, controlar filtraciones y fraudes, cumplir obligaciones legales y, en general, para llevar a cabo Nuestra actividad de seguros. Si no comunica Sus Datos Personales, no podremos prestar los servicios objeto de la Póliza.

## ¿DÓNDE SE TRANSFIEREN SUS DATOS PERSONALES?

Sus Datos Personales podrían ser objeto de transferencia a países, territorios u organismos establecidos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) que no garantizan un nivel de protección considerado adecuado por la Comisión Europea, como Estados Unidos. En tal caso, la transferencia de Datos Personales a entidades no pertenecientes la UE se realizará de conformidad con las garantías adecuadas y convenientes establecidas por la ley aplicable. Tiene derecho a obtener información y, en Su caso, una copia de las garantías adoptadas a efectos de la transferencia de Sus Datos Personales fuera del EEE, para ello, deberá contactar con el DPD.

## DERECHOS CON RESPECTO A SUS DATOS PERSONALES

Podrá hacer ejercicio de los siguientes derechos con respecto a Sus Datos Personales:

- **Acceso** – posibilidad de solicitar el acceso a Sus Datos Personales;
- **Rectificación** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la rectificación de Datos Personales inexactos o incompletos;
- **Supresión** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la supresión de Datos Personales cuando concorra cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a) Los Datos Personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
  - b) Si retira el consentimiento en el que se basa el tratamiento y éste no se basa en otro fundamento jurídico;
  - c) Si se opone a la toma de decisiones individuales automatizadas y no prevalece otro motivo legítimo para el tratamiento, o bien si se opone al tratamiento que tiene por objeto la mercadotecnia directa;
  - d) Los Datos Personales han sido tratados ilícitamente;
  - e) Los Datos Personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados Miembros que resulta de aplicación al responsable del Tratamiento.
- **Limitación** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la limitación del tratamiento de Sus Datos Personales cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:
  - a) En caso de impugnación de la exactitud de los Datos Personales durante un plazo que permita al responsable del Tratamiento verificar la exactitud de los mismos;

- b) Si el tratamiento es ilícito y se opone a la supresión de los Datos Personales y solicita, en su lugar, la limitación de su uso;
- c) EL responsable del Tratamiento ya no necesita los Datos Personales para los fines del tratamiento, pero usted los necesita para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;
- d) En el caso de que se haya opuesto al tratamiento en virtud del derecho de oposición a la toma de decisiones individuales automatizadas, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado;
- **Portabilidad** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la transmisión de Sus Datos Personales facilitados a otra entidad o la recepción de Sus Datos Personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
- **Oposición**- cuando tratemos sus datos personales para satisfacer nuestro interés legítimo, incluidos los fines de marketing directo, tiene derecho a oponerse a dicho tratamiento de sus datos personales y solicitarnos que pongamos fin a estas actividades de tratamiento.
- **Retirada de consentimiento** – puede retirar su consentimiento en cualquier momento para el tratamiento de sus datos personales para el que haya dado su consentimiento anteriormente. Si retira su consentimiento, es posible que ya no podamos tramitar su solicitud.

Para ejercer los derechos, incluidos el de oposición, bastará contactar con el delegado de Protección de Datos del Responsable del Tratamiento en la siguiente dirección: [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com) y/o en la dirección postal que consta en la cláusula 1 anterior.

La solicitud de ejercicio de derechos será gratuita, a menos que resulte manifiestamente infundada o excesiva.

## ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SI UTILIZAMOS PROCESOS AUTOMATIZADOS DE TOMA DE DECISIONES?

Para tramitar su siniestro y responderle con mayor rapidez, utilizamos un sistema de gestión de siniestros que escanea y analiza el contenido de su siniestro y los documentos justificativos. Por tanto, la evaluación de su reclamación está totalmente automatizada y no hay intervención humana en el proceso de toma de decisiones. Basándose en la lectura e interpretación de los justificantes que nos ha facilitado, el sistema de gestión de siniestros evaluará si su siniestro se ajusta a los términos y condiciones de su póliza y si lo acepta o rechaza, total o parcialmente.

Auditamos periódicamente nuestro sistema de gestión de reclamaciones para asegurarnos de que sigue siendo justo, eficaz y preciso.

En todos los casos, tiene derecho a obtener una explicación de la decisión relativa a su reclamación, impugnarla y solicitar que uno de nuestros operadores revise la decisión manualmente. Para ello, puede contactarnos al : [amex.eclaims.europ-assistance.com](mailto:amex.eclaims.europ-assistance.com) o para la tramitación manual de siniestros.

También utilizaremos sus datos personales para mejorar continuamente la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de reclamaciones. Tiene derecho a pedirnos que no utilicemos sus datos personales para este fin específico.

## ¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Tendrá derecho a presentar reclamaciones ante la autoridad de control; a continuación se indican los datos de contacto de la autoridad de control del responsable del Tratamiento:

### **Autoridad francesa:**

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**  
**3 Place de Fontenoy**  
**TSA 80715**  
**75334 PARIS CEDEX 07**  
**France**

[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la: **Agencia Española de Protección de Datos**  
**C/Jorge Juan, 6**  
**28001 Madrid**

Número de teléfono de contacto: +34 91 266 3517 Fax: +34 91 455 5699

y correo electrónico: [internacional@aepd.es](mailto:internacional@aepd.es)

## PERÍODO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

Conservaremos Sus Datos Personales durante el tiempo que sea preciso para los fines expuestos anteriormente o durante el plazo exigido por la ley aplicable..



American Express Europe, S.A. Avenida Partenón 12-14. 28042 Madrid. NIF A-82628041. Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Tomo 15.348. Sección 8ª del Libro de Sociedad, Folio 204, Hoja M-257407. Número de registro 6.837 en el Banco de España. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. [www.americanexpress.es](http://www.americanexpress.es)

La marca y el logo American Express son propiedad de American Express Company. Reservados todos los derechos.  
NUMERO DE PÓLIZA para EAIB : IB2500424ESPL5 ; IB2500424ESIB9 ; IB2500424ESFR16 ; IB2500424ESDI19 ;IB2500424ESPR23;  
IB2500424ESBA26