

Adeslas **ASISTENCIA EN VIAJE** en el extranjero

Health care outside Spain / Atención en el extranjero.

Travel assistance insurance policy /

Póliza de seguro de asistencia en viaje.

general conditions
condiciones generales

Adeslas

Contents / Índice

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

1. PRELIMINARY PROVISIONS	4
2. TRAVEL ASSISTANCE COVER	4
A) Medical, pharmaceutical an hospitalisation expenses abroad	5
A.1. Medical, pharmaceutical and hospitalisation expenses abroad.	5
A.2. Emergency dental treatment expenses while travelling abroad.	5
A.3. Healthcare transportation or medical repatriation.	6
A.4. Expenses of returning home after hospital discharge	7
A.5. Sending a specialist abroad.	7
A.6. Sending drugs abroad.	7
A.7. Remote medical advice or consultation.	8
A.8. Advance down payments for hospitalisation abroad.	8
A.9. Prolonged stay abroad.	8
A.10. Travelling expenses of a companion.	9
A.11. Accommodation and living expenses for companion of hospitalised Insured party.	9
A.12. Return home expenses for companions	9
A.13. Minors' return home.	10
A.14. Early return home of the Insured person due to death of family member.	10
A.15. Down payments and administrative expenses.	10
A.16. Cash advances.	11
A.17. Family aid.	11
A.18. Sending on of items left behind during trip.	11
A.19. Loss of personal documents	12

1. DISPOSICIONES PREVIAS	4
2. GARANTÍAS, LÍMITES Y EXCLUSIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE	4
A) Garantías de asistencia médica y en viajes	5
A.1. Gastos médicos, farmacéuticos o de hospitalización en el extranjero.	5
A.2. Gastos odontológicos de urgencia en el viaje al extranjero.	5
A.3. Traslado sanitario o repatriación médica.	6
A.4. Gastos de regreso por alta hospitalaria.	7
A.5. Envío de un médico especialista al extranjero.	7
A.6. Envío de medicamento al extranjero.	7
A.7. Consulta o asesoramiento médico a distancia.	8
A.8. Anticipo de fianzas por hospitalización en el extranjero.	8
A.9. Prolongación de estancia.	8
A.10. Gastos de desplazamiento de un acompañante.	9
A.11. Gastos de estancia para acompañante del asegurado hospitalizado.	9
A.12. Gastos de regreso de acompañantes.	9
A.13. Retorno de menores.	10
A.14. Regreso anticipado del asegurado a causa del fallecimiento de un familiar.	10
A.15. Fianzas y gastos procesales.	10
A.16. Adelanto de fondos.	11
A.17. Ayuda familiar.	11
A.18. Envío de objetos olvidados durante el viaje.	11
A.19. Pérdida de documentos personales.	12

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

B) Cover in the event of death 14

B.1. Transportation or repatriation of remains	14
B.2. Accompanying remains.	14
B.3. Accommodation and living expenses of person accompanying remains	15
B.4. Return home of the deceased's companions.	15

C) Travel and flight incident protection 15

C.1. Loss of luggage checked in on public transport.	15
C.2. Delay in return of luggage checked in on public transport.	16
C.3. Travel delays.	16
C.4. Carrier's cancellation of journey.	16
C.5. Missed connections.	17
C.6. Refund of expenses incurred when cutting short a trip abroad.	17

D) Travel assistance cover 18

D.1. Administrative procedures for hospitalisation abroad.	18
D.2. Locating lost luggage or personal effects.	18
D.3. Travellers' information service.	19
D.4. Assistance information service.	19
D.5. Communicating urgent messages.	19
D.6. Country guides.	19

E) General exclusions to travel assistance cover 20

3. ADDITIONAL PROVISIONS 21

B) Garantías en caso de fallecimiento 14

B.1. Traslado o repatriación de restos mortales.	14
B.2. Acompañante de restos mortales.	14
B.3. Gastos de estancia del acompañante de restos mortales.	15
B.4. Retorno de acompañantes del fallecido.	15

C) Garantías de incidencias en viajes y vuelos 15

C.1. Pérdida de equipajes facturados en transporte público.	15
C.2. Demora en la entrega de equipajes facturados en transporte público.	16
C.3. Demora del viaje.	16
C.4. Cancelación de viaje por el transportista.	16
C.5. Pérdida de conexiones.	17
C.6. Reembolso de los gastos de interrupción del viaje iniciado al extranjero.	17

D) Garantías del servicio de asistencia en viaje 18

D.1. Trámites administrativos por hospitalización en el extranjero	18
D.2. Localización de equipajes u objetos personales perdidos.	18
D.3. Servicio de información al viajero.	19
D.4. Servicio de información asistencial.	19
D.5. Transmisión de mensajes urgentes.	19
D.6. Guía de países.	19

E) Exclusiones generales de la cobertura de asistencia en viaje 20

3. DISPOSICIONES ADICIONALES 21

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

1) Preliminary Provisions

Insured party: The natural person insured by the de SegurCaixa Adeslas Healthcare policy.

Scope and duration of insurance: All forms of cover are available across the whole world, including Spain, apart from those covers which are set out as only being valid abroad. Their duration is linked to that of the Healthcare insurance.

Validity: In order to benefit from the services provided by the cover, the Insured party must not spend more than 90 consecutive days travelling or away from home.

Financial limitations of cover and currency used: The economic limits of those covers set out in section 2. Travel assistance cover, limitations and exclusions, are those which, in each case, are specified in said section. **For those forms of cover for which no quantitative limit is specified, and which are set out as being included, it is to be understood that their maximum financial limit will be the effective cost of providing the services to be carried out on the part of the Insured party.** In any case, all the limits of this Policy are by risk and Insured party. The applicable currency for all forms of cover is the Euro, and as such all limits are expressed in said currency. Even in those cases in which the services to be paid for by the Insurer are to be paid in another currency, the exchange rate, in Euros, at the date that the risk took place, will apply.

1) Disposiciones Previas

Asegurado: La persona física, beneficiaria del seguro de asistencia sanitaria de SegurCaixa Adeslas.

Ámbito del seguro y duración: Las coberturas son exigibles en todo el mundo incluido España, salvo aquellas coberturas en las que se indique que sólo son válidas en el extranjero. Su duración va ligada a la del seguro de asistencia sanitaria.

Validez: Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas el asegurado no debe exceder los 90 días consecutivos por viaje o desplazamiento.

Límites de las garantías y moneda de las mismas: Los límites económicos de las garantías recogidas en el apartado 2. Garantías, límites y exclusiones de Asistencia en Viaje, son los que, para cada una de ellas, se especifican en dicho apartado. **Para aquellas garantías en las que no figure límite cuantitativo y se encuentren indicadas como incluidas, se entenderá que el límite máximo de las mismas será el coste efectivo de la prestación del servicio a efectuar por la Aseguradora.** En cualquier caso, todos los límites de esta póliza son por siniestro ocurrido y asegurado. La moneda aplicable a todas las garantías es el euro por lo que sus límites serán expresados en esta moneda; con independencia de que para aquellas prestaciones que deban ser pagadas por la Aseguradora en otra moneda, será aplicable el contravalor en euros de la misma a la fecha de ocurrencia del siniestro.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

2) Travel Assistance Cover

The coverage listed below contains its specific exclusions, if any. Moreover, the common exclusions indicated in section E) will also apply.

A) Medical, pharmaceutical and hospitalisation expenses abroad

A.1. Medical, pharmaceutical and hospitalisation expenses abroad.

If, as a result of an illness or accident covered by the policy and occurring while abroad, the Insured party needs medical, surgical, pharmaceutical or hospital assistance, the Insurer will meet:

- a) The medical and surgical costs and expenses.
- b) The pharmaceutical expenses prescribed by a doctor.
- c) Hospitalization expenses.

The **maximum amount** covered per Insured party, for the entirety of the above-mentioned expenses that are incurred abroad is **12,000 Euros**.

A.2. Emergency dental treatment expenses while travelling abroad.

In the event of a trip abroad, the Insurer will meet the expenses of treatment resultant from the emergence of acute dental problems, such as infections, pain, fractures, fillings falling out, etc, which require emergency treatment, to a **máximum of 300 Euros**.

2) Garantías, límites y exclusiones de Asistencia en viaje

Las garantías cubiertas que se relacionan a continuación contienen sus exclusiones específicas, en el caso de que existan, siendo asimismo de aplicación las exclusiones comunes indicadas en el apartado e).

A) Garantías de asistencia médica y en viajes

A.1. Gastos médicos, farmacéuticos o de hospitalización en el extranjero.

Si a consecuencia de una enfermedad o de un accidente, cubierto por la póliza y sobrevenido durante el viaje, el asegurado necesita asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria, la Aseguradora se hará cargo de:

- a) Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
- b) Los gastos farmacéuticos prescritos por un médico.
- c) Los gastos de hospitalización.

La **cantidad máxima** cubierta por asegurado, por el conjunto de los citados gastos que se produzcan en el extranjero, es de **12.000 euros**.

A.2. Gastos odontológicos de urgencia en el viaje al extranjero.

En el supuesto de viaje al extranjero a consecuencia de la aparición de problemas odontológicos, la Aseguradora se hará cargo de los gastos de tratamientos odontológicos agudos como infecciones, dolores, rotura de piezas, caída de empastes, etc. que requieran un tratamiento de urgencia, con un **límite de 300 euros**.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.3. Healthcare transportation or medical repatriation.

In the event of the Insured party suffering an illness or accident, the Insurer will meet:

a) Ambulance transportation expenses to the nearest clinic or hospital.

b) Assistance on the part of the medical team in contact with the injured or ill Insured party's attending physician in order to establish the most suitable measures to take, the best treatment to undertake and the most appropriate means of effecting his/ her eventual transportation either to another more suitable medical centre or back home.

c) Travel costs by the most suitable means of transport for the injured or ill party, to the recommended hospital trust or to his/her home. In the event of the Insured party being admitted to a hospital trust that is not near to his/her home, the Insurer will take responsibility, at the appropriate time, for the party's subsequent transportation. The Insurer will undertake the transportation, with medical/healthcare assistance if required, of the Insured party having suffered an accident or serious illness requiring vital attention, as long as this is the decision of the Insurer's medical advisors, in collaboration with the medical expert treating the Insured party, in the event of the latter not being able to continue his/her journey by his/her own means, to a hospital in Spain.

The means of transport used in Europe and on the Mediterranean coast whenever the urgency and seriousness of the case calls for it, will be by special air ambulance. In the rest of the world this will be carried out by regular airline transportation or by the fastest or most appropriate available means, depending on the circumstances.

A.3. Traslado sanitario o repatriación médica.

En caso de sufrir el asegurado una enfermedad o accidente, la Aseguradora se hará cargo:

a) De los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.

b) Del control por parte del equipo médico en contacto con el médico que atienda al asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas más convenientes, el mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.

c) De los gastos de traslado por el medio de transporte más adecuado, del herido o enfermo, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual. Si el asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio la Aseguradora se hará cargo en su momento, del subsiguiente traslado al mismo. La Aseguradora procederá al traslado, con atención médico-sanitaria si fuera necesario, del asegurado que hubiera sufrido un accidente o enfermedad grave, que exija cuidados vitales, y siempre que así lo decidan los servicios médicos de la Aseguradora en colaboración con el médico que trate al asegurado, cuando no pueda proseguir el viaje por sus propios medios, hasta un centro hospitalario en España.

El medio de transporte utilizado en Europa y países ribereños del Mediterráneo, cuando la urgencia y la gravedad del caso lo requieran, será el avión sanitario especial. En el resto del mundo, se efectuará por avión de línea regular o por los medios más rápidos y adecuados, según las circunstancias.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

Likewise, in the rest of the world when the severity of the injuries calls for it, transportation will be arranged in special air ambulance to a **máximum cost of 150,000 Euros**.

A.4. Expenses of returning home after hospital discharge.

The Insurer will meet the expenses of the Insured party's return home if, as a result of an accident or illness covered by the policy, he/she had been hospitalised and discharged and, as a consequence, missed his/her return to Spain due to the impossibility of being present at the means of transport corresponding to the date and time stipulated on the return ticket.

The limit for this form of cover is **900 Euros**.

A.5. Sending a specialist abroad.

If the severity of the Insured party's condition does not allow for his/her medical transportation back to Spain in accordance with Cover A.3, and in the event of locally available assistance not being sufficiently suitable in the opinion of the Insurer's medical services, the latter will send a medical specialist to the location of the Insured party to provide healthcare assistance, until medical repatriation becomes possible.

A.6. Sending drugs abroad.

The Insurer will send the necessary drugs for successful treatment of the Insured party if these cannot be obtained at the ill or injured Insured party's location, under the terms of Cover A.1.

Asimismo en el resto del mundo, si la gravedad de las lesiones así lo exige, el traslado se realizará en avión sanitario especial con un **límite de 150.000 euros**.

A.4. Gastos de regreso por alta hospitalaria.

La Aseguradora se hará cargo de los gastos de regreso del asegurado que, a consecuencia de un accidente o enfermedad cubierto por la póliza, hubiesen sido hospitalizados y dados de alta y como consecuencia, hubiesen perdido su billete de regreso a España por imposibilidad de presentarse en el medio de transporte correspondiente en la fecha y hora marcada en el billete de regreso.

El límite para esta garantía es de **900 euros**.

A.5. Envío de un médico especialista al extranjero.

Si el estado de gravedad del asegurado no permitiera su traslado sanitario a España según lo dispuesto en la garantía A.3, y la asistencia que le pudiera ser prestada localmente no fuera suficientemente idónea a juicio de los servicios médicos de la Aseguradora, éste enviará un médico especialista al lugar donde se encuentra el asegurado para su atención sanitaria, hasta que se pueda proceder a la repatriación médica.

A.6. Envío de medicamento al extranjero.

La Aseguradora enviará un medicamento necesario para la curación del asegurado que no pueda ser obtenido en el lugar donde se halle el asegurado, enfermo o accidentado, bajo las condiciones de la garantía A.1.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.7. Remote medical advice or consultation.

In the case of the Insured party requiring medical information not locally available during his/her trip, this may be requested from the Insurer by telephone, and will be provided through one of the latter's Assistance Centres, without admitting any liability for said information, taking into account the impossibility of telephone diagnostics.

A.8. Advance down payments for hospitalisation abroad.

When on a trip abroad, whether owing to an accident or illness covered by the Policy, the Insured party requires hospital admission, the Insurer will meet, to **the maximum amount set out in Cover A.1.**, the initial payment required by the medical centre in order for the Insured party to be admitted.

A.9. Prolonged stay abroad.

If, having been hospitalised following a risk covered by the Policy and then discharged, the Insured party finds it impossible, following medical advice, to continue with his/her journey, and needs to take hotel accommodation for his/her convalescence, the Insurer will meet all accommodation and living expenses up to **80 Euros per day, per Insured party, to a maximum of 10 days per trip.**

A.7. Consulta o asesoramiento médico a distancia.

Si el asegurado precisara durante el viaje una información de carácter médico que no le fuera posible obtener localmente, podrá solicitar la misma telefónicamente al asegurador, el cual la proporcionará a través de sus centrales de asistencia, sin asumir ninguna responsabilidad por la citada información, habida cuenta de la imposibilidad de diagnóstico telefónico.

A.8. Anticipo de fianzas por hospitalización en el extranjero.

Cuando por accidente o enfermedad cubiertos por la póliza, durante un viaje por el extranjero, el asegurado precise ser ingresado en un centro hospitalario, la Aseguradora se hará cargo, **hasta el límite fijado para la garantía primera**, de la fianza que el centro demande para proceder a la admisión del asegurado.

A.9. Prolongación de estancia.

Si, tras estar hospitalizado por un riesgo cubierto por la póliza y ser dado de alta, el asegurado se viera imposibilitado para proseguir su viaje por prescripción médica, y precisara alojarse en un hotel para su convalecencia, la Aseguradora satisfará sus gastos de alojamiento y manutención, **hasta 80 euros por día y asegurado con un máximo de diez días por estancia.**

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.10. Travelling expenses of a companion.

In the event of the Insured party needing hospitalisation as a result of a risk covered by the policy, and **for a scheduled period of more than five days**, the Insurer will provide the person, resident in Spain, that the party chooses, with a return ticket by train (first class), airplane (tourist class) or by the most appropriate form of public and collective transport, in order that said person may join the hospitalised party.

A.11. Accommodation and living expenses for companion of hospitalised Insured party.

In the event set out in the previous cover, the Insurer will meet the accommodation and living expenses of the companion at the same hospital in which the Insured party is admitted, where possible, or otherwise, at an establishment chosen by the companion, up to **a maximum of 80 euros per day and a maximum of 10 days per trip**.

This cover applies even if the companion is already travelling with the Insured party.

A.12. Return home expenses for companions.

In the event of the Insured party being hospitalised or transferred, owing to an accident or serious illness covered by the policy, when travelling with his/her spouse or de facto partner or close family members, and it not being possible for these to carry on their journey by the means they had been using, the Insurer will organise and take responsibility for their onward journey to either their origin or destination, or to the location where the repatriated Insured party is hospitalised, according to the preference of the companions.

A.10. Gastos de desplazamiento de un acompañante.

Si el asegurado debiera ser hospitalizado, como consecuencia del acaecimiento de un riesgo cubierto por la póliza, **por un tiempo previsto superior a cinco días**, la Aseguradora facilitará a la persona con domicilio en España que aquél indique un billete de ida y vuelta en ferrocarril (primera clase), avión (clase turista) o del medio de transporte público y colectivo más idóneo, para que acuda junto al hospitalizado.

A.11. Gastos de estancia para acompañante del asegurado hospitalizado.

En el caso previsto en la garantía anterior, la Aseguradora satisfará los gastos de alojamiento y manutención del acompañante en el mismo hospital en el que se encuentre el asegurado, siempre que sea posible, o en su defecto en el establecimiento que elija el acompañante, **hasta 80 euros por día con un máximo de diez días por estancia**.

Esta garantía será aplicable incluso si el acompañante se encontrara viajando con el asegurado.

A.12. Gastos de regreso de acompañantes.

En el caso de que el asegurado fuera hospitalizado o trasladado, a causa de accidente o enfermedad grave cubierto por la póliza, y viajara con su cónyuge o pareja de hecho o familiares directos en primer grado, y éstos no pudieran proseguir el viaje en el medio de locomoción que estuvieran utilizando, la Aseguradora organizará y tomará a su cargo el traslado a su lugar de origen o al de destino, o hasta el lugar donde esté hospitalizado el asegurado repatriado a elección de los acompañantes.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.13. Minors' return home.

In the event of the Insured party travelling with children under 18, and these being in need of assistance owing to the death, accident, illness or transportation of the Insured party, and not being able to carry on their journey, the Insurer will organise and take responsibility for their return to their family abode or the place of burial, meeting the travelling expenses of a family member or friend, resident in Spain and designated by the Insured party, if necessary, to accompany them on their return.

In the event of the Insured party not being able to designate anybody, the Insurer will provide a companion.

A.14. Early return home of the Insured person due to death of family member.

If the Insured party is forced to cut short his/her trip abroad due to the death of his/her spouse or de facto partner or close blood or civil relatives, the Insurer will provide him/her with a return ticket by train (first class), airplane (tourist class) or by the most appropriate public and collective means of transport, in order to be able to attend the place of burial in Spain of the deceased family member and, the case being, a return ticket to the location where he/she was at the time when the event occurred if, owing to professional or personal motives he/she needs to continue his/her journey.

This form of cover may in exceptional circumstances extend to cases of severe material damage to the family home in Spain.

A.13. Retorno de menores.

Si el asegurado viajara en compañía de hijos menores de 18 años y quedasen sin asistencia por causa de accidente, enfermedad o traslado de aquél cubierto por la póliza, no pudiendo seguir el viaje, la Aseguradora organizará y tomará a cargo su regreso al domicilio familiar o hasta el lugar de inhumación, satisfaciendo los gastos de viaje del familiar o amigo, con domicilio en España, designado por el asegurado para que los acompañe en su regreso si fuera necesario.

Si el asegurado no pudiera designar a nadie, la Aseguradora proporcionará un acompañante.

A.14. Regreso anticipado del asegurado a causa del fallecimiento de un familiar.

Si el asegurado debe interrumpir su viaje por fallecimiento de su cónyuge o pareja de hecho, ascendientes o descendientes en primer grado de consanguinidad o afinidad de cualquiera de los asegurados, la Aseguradora le facilitará un billete de ida y vuelta en ferrocarril (primera clase), avión (clase turista) o del medio de transporte público y colectivo más adecuado, para acudir hasta el lugar de inhumación en España del familiar fallecido y en su caso de un billete de regreso al lugar donde se encontraba al producirse el suceso, si por motivos profesionales o personales precisara proseguir su viaje.

Esta garantía se extiende excepcionalmente al supuesto de graves daños materiales en el domicilio familiar en España.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.15. Down payments and administrative expenses.

The Insurer will forward the Insured party, the latter having provided the former with a formal guarantee to return the forwarded sum within 60 days, the amount corresponding to the expenses of the latter's legal defence, **up to a maximum of 15,000 Euros**, as well as those of any bail payments the latter may be forced to pay as a consequence of any legal procedure undertaken as the result of an automobile accident taking place outside the Insured party's country of residence or regular domicile, **up to a maximum of 10,000 Euros**.

A.16. Cash advances.

When deemed necessary, the Insurer will make cash advances to the Insured party **up to a maximum of 1,500 Euros**. The Insurer will demand some form of security or guarantee to ensure the repayment of the advance. In any case, the Insured party must return the amount advanced to the Insurer within a **period of 30 days**.

A.17. Family aid.

If, in the event of applying forms of cover: "A.10. Travelling expenses of a companion" or "B.2 Accompanying remains", the Insured party was to be accompanied by a spouse or de facto partner, meaning that children of less than 15 were left alone at the family home, the Insurer will meet the expenses of a person to take care of them, **up to a maximum of 60 Euros per day and for up to seven days**.

A.15. Fianzas y gastos procesales.

La Aseguradora anticipará al asegurado, previa garantía formal de proceder a la devolución de las cantidades que le sean prestadas en el plazo de sesenta días, el importe correspondiente a los gastos de defensa jurídica del mismo, **hasta 15.000 euros**, así como el de las fianzas penales que éste se viera obligado a constituir, como consecuencia de un procedimiento judicial instruido con motivo de un accidente de automóvil acaecido fuera del país de residencia y/o domicilio habitual del asegurado, **hasta un máximo de 10.000 euros**.

A.16. Adelanto de fondos.

La Aseguradora adelantará fondos al asegurado, en caso de necesidad hasta el **límite de 1.500 euros**. La Aseguradora solicitará algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo.

En cualquier caso, las cantidades adelantadas deberán ser devueltas al asegurador por el asegurado en el **plazo máximo de 30 días**.

A.17. Ayuda familiar.

Si por aplicación de las coberturas "A.10. Gastos de desplazamiento de un acompañante" o "B.2 Acompañamiento de restos mortales", viajara junto al asegurado su cónyuge o pareja de hecho, y por tal causa quedaran solos hijos menores de quince años en el domicilio familiar, la Aseguradora tomará a su cargo los gastos de una persona para que cuide de ellos, **hasta un máximo de 60 euros por día con un máximo de siete días**.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

A.18. Sending on of items left behind during trip.

In the event of the Insured party leaving behind luggage or personal effects during his/her trip, the Insurer will organise and take responsibility for their being sent on to the Insured party's home address in Spain, **to a maximum cost of 120 Euros**. This cover also includes those objects which may have been stolen during the trip and subsequently retrieved.

A.19. Loss of personal documents.

In the event of the Insured party either losing, or being dispossessed of, during a trip abroad, personal documents such as passports, visas, credit cards or essential identification papers, the Insurer will cooperate in the procedures of reporting the loss with the necessary authorities or public or private bodies, as well as meeting the costs incurred in issuing new copies of said documents up to a **maximum of 120 Euros**.

Exclusions applicable to all medical and travel assistance cover:

- a) Those covers and services which have not been previously communicated to the Insurer and those for which approval had not been obtained from the latter, other than in the event of duly documented material impossibility.
- b) Those taking place in Spain.
- c) Those illnesses or injuries resulting from chronic conditions prior to undertaking the journey, including their complications and relapses.

A.18. Envío de objetos olvidados durante el viaje.

En caso de que el asegurado hubiera olvidado durante su viaje equipaje u objetos personales, la Aseguradora organizará y asumirá el envío de los mismos hasta el domicilio en España del asegurado, con un **máximo de 120 euros**. Esta garantía se extiende también a aquellos objetos que le hubieran sido robados durante el viaje y recuperados posteriormente.

A.19. Pérdida de documentos personales.

En el caso de que el asegurado extraviase o le fueran sustraídos durante el transcurso de un viaje por el extranjero documentos personales tales como pasaportes, visados, tarjetas de crédito o documentos de identificación imprescindibles, la Aseguradora colaborará en las gestiones de denuncia ante las autoridades u organismos públicos o privados necesarios, así como se hará cargo de los gastos ocasionados por la nueva expedición de los mismos hasta el **límite de 120 euros**.

Exclusiones aplicables a todas las garantías de asistencia médica y en viaje:

- a) Las Garantías y prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente al Asegurador y aquellas para las que no se hubiera obtenido la conformidad de este, salvo los supuestos de imposibilidad material, debidamente acreditada.
- b) Los eventos ocurridos en España.
- c) Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

d) General medical examinations, check-ups and any preventive medical consultation or treatment, according to the generally accepted medical criteria.

e) The treatment of illnesses or pathological conditions caused by the intentional ingestion or administration of toxins (drugs, alcohol), narcotics, or by the use of medication without medical prescription.

f) Diagnosis, monitoring and treatment of pregnancy, abortion or childbirth, excluding clear and unforeseeable complications occurring during the first 180 days of pregnancy.

g) Suicide, suicide attempt or self-harming by the Insured party.

h) Treatment, diagnosis and rehabilitation of mental or nervous conditions.

i) Purchase, implant, substitution, removal and/or repair of any prosthesis, including pacemakers, anatomic, orthopaedic or dental inserts, glasses, lenses, hearing aids, crutches, etc.

j) Special treatment, experimental surgery, plastic or reparative surgery or any treatment unrecognised by Western medical science.

k) Any medical expense of less than 9 Euros.

l) The risk taking place abroad, any medical expense incurred in Spain even if it corresponds to a treatment prescribed or initiated abroad.

d) Exámenes médicos generales, chequeos y cualquier visita o tratamiento que tenga carácter de medicina preventiva, según los criterios médicos generalmente aceptados.

e) El tratamiento de enfermedades o estados patológicos provocados por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas, bebidas alcohólicas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

f) Diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, excepto las complicaciones claras e impredecibles sobrevenidas durante los 180 primeros días de embarazo.

g) Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.

h) Tratamiento, diagnóstico y rehabilitación de enfermedades mentales o nerviosas.

i) Adquisición, implantación, sustitución, extracción y/o reparación de prótesis de cualquier tipo, tales como marcapasos, piezas anatómicas, ortopédicas u odontológicas, gafas, lentillas, aparatos de sordera, muletas, etc.

j) Tratamientos especiales, cirugías experimentales, cirugía plástica o reparadora y los no reconocidos por la ciencia médica occidental.

k) Cualquier gasto médico inferior a 9 euros.

l) Cuando el siniestro se produzca en el extranjero, cualquier gasto médico incurrido en España aunque corresponda a un tratamiento prescrito o iniciado en el extranjero.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

B) Cover in the event of death

B.1. Transportation or repatriation of remains.

If, during a trip abroad covered by the policy, the Insured party should die, the Insurer will take responsibility for the necessary administrative procedural expenses for the transportation of the mortal remains to the place of burial in Spain. **Burial and funeral expenses, together with the cost of the coffin, are excluded.**

B.2. Accompanying remains.

In the event of there not being anyone to accompany the return of the remains of the deceased Insured party, the Insurer will provide the Spanish resident designated by the family to accompany the body, with a return ticket by train (first class), airplane (tourist class) or by the most appropriate means of public and collective transport.

B.3. Accommodation and living expenses of person accompanying remains.

In the event of recourse to the previous cover, if the companion needs to remain in the place where the deceased passed away, due to administrative procedures related to the transportation of the Insured party's remains, the Insurer will meet his/ her accommodation and living expenses, **up to 80 Euros per day for a maximum of three days.**

B) Garantías en caso de fallecimiento

B.1. Traslado o repatriación de restos mortales.

Si, en el transcurso de un viaje cubierto por la póliza, se produjera el fallecimiento del asegurado, la Aseguradora se hará cargo de los trámites y gastos necesarios para el traslado de sus restos mortales hasta el lugar de inhumación en España. **Se excluyen los gastos de inhumación y ceremonia así como el coste del ataúd.**

B.2. Acompañante de restos mortales.

De no haber quien acompañe en su traslado los restos mortales del asegurado fallecido, la Aseguradora facilitará a la persona con domicilio en España que designen los familiares para acompañar al cadáver, un billete de ida y vuelta en ferrocarril (primera clase), avión (clase turista) o del medio de transporte público y colectivo más idóneo.

B.3. Gastos de estancia del acompañante de restos mortales.

De haber lugar a la cobertura anterior, si el acompañante debiera permanecer en el lugar de acaecimiento del fallecimiento, por trámites relacionados con el traslado de los restos mortales del asegurado, la Aseguradora se hará cargo de sus gastos de estancia y manutención, **hasta 80 euros por día, con un máximo de tres días.**

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

B.4. Return home of the deceased's companions.

In the event that the deceased Insured party was travelling with his/her partner or close family members, the Insurer will organise and take responsibility for the expenses of their return by the most appropriate form of public and collective transport, to their family home or to the place of burial, in those cases in which they are not able to make the journey by the means of transport that they were already using.

Exclusions applicable to all cover in the event of death:

a) Risks occurring as a result of the Insured person's suicide.

B.4. Retorno de acompañantes del fallecido.

Si el asegurado fallecido viajara en compañía de su pareja o familiares, la Aseguradora organizará y tomará a su cargo los gastos de retorno de los mismos en el medio de transporte público y colectivo más idóneo, hasta el domicilio familiar o hasta el lugar de inhumación, siempre que no pudieran proseguir el viaje en el medio de locomoción que estuvieran utilizando.

Exclusiones aplicables todas las garantías en caso de fallecimiento:

a) Los siniestros ocurridos como consecuencia del suicidio del Asegurado.

C) Travel and flight incident protection

C.1. Loss of luggage checked in on public transport.

In the event of the total or partial loss of luggage or personal effects that have been checked in on public transport, and on the condition that said loss is the responsibility of the carrier, the Insurer will meet the corresponding loss, **up to a maximum of 300 Euros per baggage item and up to a total of 600 Euros**, which will always be on top of any sum received from the carrier and seen as complementary to it. For this cover to be valid it will always be essential that the Insured party present supporting documentary evidence of the loss in question, and any compensation received, issued by the carrier.

C) Garantías de incidencias en viajes y vuelos

C.1. Pérdida de equipajes facturados en transporte público.

En caso de pérdida total o parcial de equipajes o efectos personales que hubieran sido facturados en transporte público, y siempre que tal pérdida fuera responsabilidad del transportista, la Aseguradora satisfará la indemnización correspondiente, **con un límite de 300 euros por bulto y hasta el máximo de 600 euros**, la cual será siempre en exceso de la percibida del transportista y con carácter complementario a la misma. Será requisito imprescindible para la obtención de esta garantía que el asegurado presente los justificantes acreditativos de la pérdida e indemnización recibida en su caso, expedidos por el transportista.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

C.2. Delay in return of luggage checked in on public transport.

In the event of a delay of more than 12 hours in the return of luggage checked in on public transport, the Insurer will meet the cost of those items of primary necessity that the Insured party needs to purchase as a result of the temporary lack of his/ her luggage, **to a maximum of 120 Euros**, it being an essential requisite that said articles be purchased during the period of the delay suffered.

The Insured party must present the corresponding supporting documentary evidence of the delay, issued by the carrier, and the bills of sale of the purchased items. This refund will be deductible from the corresponding compensation in the event of loss in accordance with the Cover C.1.

C.3. Travel delays

In the event of a **delay of more than 12 hours** in the departure of a flight, long-distance train or regular-line sea vessel journey for which the Insured party has a previously confirmed ticket, the Insurer will pay the corresponding compensations, **up to 120 Euros**.

C.4. Carrier's cancellation of journey.

In the event of the effective cancellation of a journey for which the Insured party has a confirmed ticket, whether by airplane, long-distance train or regular-line sea vessel, the Insurer will provide the corresponding compensation, **to a maximum of 120 Euros**.

C.2. Demora en la entrega de equipajes facturados en transporte público.

En caso de demora en la entrega de equipaje facturado en transporte público superior a 12 horas, la Aseguradora se hará cargo del importe de aquellos artículos de primera necesidad que el asegurado precisara adquirir con motivo de la falta temporal de su equipaje, **con un máximo de 120 euros**, siendo requisito imprescindible que tales artículos sean adquiridos dentro del plazo de demora sufrido.

El asegurado deberá aportar la correspondiente documentación acreditativa de la demora, expedida por el transportista, y las facturas de los objetos adquiridos. Este reembolso será deducible de la indemnización que corresponda en caso de pérdida de conformidad con la cobertura anterior.

C.3. Demora del viaje.

En caso de **demora superior a 12 horas** en la salida del avión, tren de largo recorrido o barco de línea regular en viajes, y siempre que el asegurado tuviera billete confirmado previamente, la Aseguradora satisfará la indemnización correspondiente, **hasta el límite de 120 euros**.

C.4. Cancelación de viaje por el transportista.

Si se produjera la cancelación efectiva del viaje del asegurado con billete confirmado, en avión, tren de largo recorrido o barco de línea regular, la Aseguradora satisfará la indemnización correspondiente, **hasta el límite de 120 euros**.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

For the purposes of this form of cover, by effective cancellation is meant the total suspension of the form of transport, thereby making it impossible for the Insured party to make his/her journey by the contracted means for at least 12 hours (or one night, even if less than 12 hours) from the original scheduled time of departure.

C.5. Missed connections.

In the event of a connection failure between two previously confirmed stages of a journey by airplane, long-distance train or regular line sea vessel resulting from a delay in the initial form of transport, the Insurer will pay the Insured party the corresponding compensation, **to a maximum of 120 Euros.**

C.6. Refund of expenses incurred when cutting short a trip abroad.

In the event of the Insured party having to cut short his/her trip abroad, once already initiated, owing to accident, death or hospitalisation due to a serious illness/accident on the part of the party or his/her partner, as well as that of those family members living at the same address, the Insurer will reimburse the costs which, as a result of said curtailment, the Insured party incurs, **to a maximum of 600 Euros.** To qualify for this form of cover it is an essential requirement that said sum have been previously paid by the Insured party, who must present supporting documentary evidence of this.

A los efectos de esta garantía se entiende por cancelación efectiva la suspensión total del transporte que imposibilite el viaje del asegurado en el medio contratado con, al menos, doce horas de diferencia (o medie una noche aunque no supere dichas horas), respecto al horario de salida inicialmente previsto.

C.5. Pérdida de conexiones.

Si se produjera la falta de conexión entre dos trayectos en avión, tren de largo recorrido o barco de línea regular previamente confirmados por retraso del transporte inicial, la Aseguradora satisfará la indemnización correspondiente al asegurado, **hasta el límite de 120 euros.**

C.6. Reembolso de los gastos de interrupción del viaje iniciado al extranjero

En el caso de que el asegurado tuviera que interrumpir su viaje por el extranjero ya iniciado con anterioridad a la ocurrencia del siniestro, a causa del fallecimiento u hospitalización por enfermedad grave o accidente del mismo o su pareja, así como de los familiares que convivan en el domicilio familiar, la Aseguradora tomará a su cargo las cantidades que por causa de dicha interrupción tuviera que satisfacer el asegurado, **hasta el máximo de 600 euros.** Será requisito imprescindible para tener derecho a esta garantía que dichas cantidades hayan sido previamente abonadas por el asegurado, debiendo presentar el correspondiente justificante de tal extremo.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

Exclusions applicable to Covers C.3., C.4. and C.5. relating to travel and flight incident protection:

a) Any risk occurring in the town in which the Insured party is resident.

Exclusiones aplicables a las garantías C. 3., C.4. y C.5. de incidencias en viajes y vuelos:

a) Siniestros ocurridos en la ciudad del domicilio del Asegurado.

D) Travel assistance cover

D.1. Administrative procedures for hospitalisation abroad.

The Insurer will cooperate in the management of as many administrative procedures as are necessary in order to ensure the hospital admission of the Insured party, on request to the Insurer's assistance centre.

D.2. Locating lost luggage or personal effects.

The Insurer puts its network of assistance centres at the disposal of the Insured party, for as many search and find operations as are necessary in the event of the loss of luggage or personal effects, as long as the loss is due to the carrier, the Insurer also providing its collaboration to assist the Insured party in lodging the corresponding claim or complaint.

D) Garantías del servicio de asistencia en viaje

D.1. Trámites administrativos por hospitalización en el extranjero.

La Aseguradora colaborará en la gestión de cuantos trámites administrativos sean necesarios para formalizar la admisión del asegurado en el centro hospitalario, previa solicitud a la central de asistencia de la Aseguradora.

D.2. Localización de equipajes u objetos personales perdidos.

La Aseguradora pone a disposición del asegurado su red de centrales de asistencia para cuantas gestiones de búsqueda y localización sean necesarias en caso de pérdida de equipajes o efectos personales, siempre que sea debida al transportista; facilitando además su colaboración para que el asegurado efectúe la correspondiente denuncia o reclamación.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

D.3. Travellers' information service.

The Insurer will provide basic information to the Insured party by telephone regarding the issue of passports and required visas, recommended or essential vaccinations, currency exchanges, Spanish consulates and embassies across the world and, in general, useful travel information, either prior to starting a trip or during it.

D.4. Assistance information service

In the event of receiving authorisation from the Insured party, the Insurer will provide his/her family members with access to its network of assistance centres to provide all the necessary information regarding all those assistance and aid operations being carried out.

D.5. Communicating urgent messages.

The Insurer puts its network of assistance centres at the disposal of the Insured party for the communication of as many urgent messages as are needed for the application of the relevant forms of cover.

D.6. Country guides.

The Insurer will put updated online information of destination countries at the disposal of Insured parties. Access is through the introduction of the corresponding password. Said website contains information on recommended vaccinations and illnesses in the region. In addition, there are recommendations regarding the healthcare assistance available in the country, as well as emergency contact addresses and telephone numbers.

D.3. Servicio de información al viajero.

La Aseguradora facilitará telefónicamente información básica al asegurado sobre expedición de pasaportes, visados requeridos, vacunaciones recomendadas u obligatorias, cambios de moneda, consulados y embajadas españolas en el mundo y, en general, datos informativos de utilidad al viajero, previamente al inicio de un viaje o durante el mismo.

D.4. Servicio de información asistencial.

La Aseguradora, previa autorización del asegurado, pondrá a disposición de sus familiares su red de centrales de asistencia para facilitar cuanta información sea necesaria acerca de todas las operaciones de asistencia y ayuda desarrolladas.

D.5. Transmisión de mensajes urgentes.

La Aseguradora pondrá a disposición del asegurado su red de centrales de asistencia para transmitir cuantos mensajes urgentes sean necesarios, derivados de la aplicación de las coberturas.

D.6. Guía de países.

La Aseguradora pondrá a disposición de los asegurados información actualizada web de países de destino. El acceso será mediante la introducción de la correspondiente clave de acceso. Dicha web contiene información sobre las vacunas recomendadas e información sobre enfermedades de la zona. Adicionalmente se incluirán recomendaciones sobre la asistencia sanitaria en el país, así como direcciones y teléfonos de contacto ante emergencias.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

This information will be complemented by general advice including cultural aspects, embassies, currency, local festivals and climate.

Se completará la información con consejos generales incluyendo aspectos culturales, embajadas, moneda, festividades locales y clima.

E) General exclusions to travel assistance cover

Aside from the specific exclusions established in section 2. Travel assistance coverage, limits and exclusions, the following exclusions will apply to all travel assistance protection:

- a) The affiliated or professional practice of any sport, and sporting competition.
- b) Journeys lasting more than 90 consecutive days.
- c) Mountain, cave, sea, and forest or desert person rescues.
- d) Fraudulent activity on the part of the policy holder, Insured party beneficiary, or family member of the above.
- e) Any risk resulting from the use of nuclear energy.
- f) Any extraordinary risk such as war, terrorism, public disturbances, strikes, acts of nature or any other phenomenon of a catastrophic nature, or event which, by its magnitude and severity might be characterized as a national disaster or catastrophe.

E) Exclusiones generales de la cobertura de asistencia en viaje

Además de las exclusiones específicas establecidas en el epígrafe 2), serán de aplicación para todas las garantías de asistencia en viaje, las siguientes exclusiones:

- a) Práctica como profesional o federado de cualquier deporte, y competiciones deportivas.
- b) Viajes de duración superior a 90 días consecutivos.
- c) Rescate de personas en montañas, simas, mares, selvas o desiertos.
- d) Actos fraudulentos del Tomador, Asegurado, Beneficiario o familiares de los mismos.
- e) Los riesgos derivados de la utilización de energía nuclear.
- f) Los riesgos extraordinarios tales como guerras, terrorismo, tumultos populares, huelgas, fenómenos de la naturaleza y cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico o acontecimientos que por su magnitud y gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad nacional.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

3) Additional Provisions

The General Terms of the Healthcare Policy apply as long as they do not infringe what is set out above. Telephone requests for the above forms of assistance should include: name of Insured party, number of the Healthcare Insurance policy, current address, telephone number and type of assistance required.

The Insurer is not responsible for any delay or breach due to force majeure or to the particular administrative characteristics or policies of a specific country. In any case, if direct action is not possible, the Insured party will be refunded on his/her return to Spain or, if necessary, as soon as he/she arrives in a country not exhibiting said characteristics, the expenses incurred, if these are supported by the presentation of the corresponding documentary evidence.

Medical and healthcare repatriation services must be carried out under prior medical agreement from the hospital trust attending the Insured party with the Insurer's Medical Team.

In the event of the Insured party having the right to reimbursement for the unused part of a ticket, when having recourse to cover for repatriation or transportation to Spain, said reimbursement is payable to the Insurer.

3) Disposiciones Adicionales

Las condiciones generales de la póliza de asistencia sanitaria son de aplicación, en tanto no se opongan a lo que las presentes disponen. En las comunicaciones telefónicas solicitando la asistencia de las garantías señaladas, deben indicar: nombre del asegurado, número de póliza del seguro de asistencia sanitaria, el lugar donde se encuentra, número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el asegurado será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad, en cuanto se encuentra en un país donde no concurren las anteriores circunstancias, de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes. Las prestaciones de carácter médico y de repatriación sanitaria deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atiende al asegurado con el equipo médico de la Aseguradora.

Si el asegurado tuviera derecho a reembolso por la parte del billete no consumida, al hacer uso de la garantía de repatriación o traslado a España, dicho reembolso revertirá al asegurador.

TRANSLATION FOR INFORMATIVE PURPOSES

The compensations established in the cover guarantees will, in all cases, complement any contracts there may be covering the same risks according to social security cover or any other public cover provision. The Insurer will be subrogated in relation to all rights and actions that may correspond to the Insured party by any events that have caused the former's intervention and up to the total sum of the services provided or paid for.

It is essential that, from the moment at which the risk occurs, the Insured party request the provision of services by calling the following telephone number, from anywhere in the world.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la seguridad social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva. La Aseguradora queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

Es indispensable que, desde el momento del acaecimiento del siniestro, el asegurado solicite la prestación de los servicios del siguiente teléfono, desde cualquier lugar del mundo.

**34-91-745 32 80
PERMANENT 24-HOUR SERVICE
SERVICIO PERMANENTE LAS 24 HORAS**

The English text that appears in the left-hand column of this document is a translation, non-binding and merely for informative purposes, of the text written in Spanish that appears in the right-hand column. In the event of a discrepancy between the two texts, only the Spanish text will be binding.

El texto en inglés que aparece en este documento en la columna de la izquierda es una traducción, únicamente a efectos informativos y sin carácter contractual, del texto redactado en castellano que aparece en la columna de la derecha. En caso de discrepancias entre ambos textos, únicamente tendrá validez contractual el texto redactado en castellano.