

## **SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE PARA TITULARES DEL CARNÉ JOVEN DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Garantías cubiertas por la póliza colectiva de asistencia en viaje emitida por MAPFRE FAMILIAR, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., número de póliza 066590960000000035 suscrita a nombre de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (Caja Madrid). Para tener derecho a cualquiera de las prestaciones objeto de esta póliza, el asegurado ha de llamar al teléfono 902 361 994, o a cobro revertido desde el extranjero al teléfono +34 91 581 18 23, a cualquier hora del día, durante todos los días del año.

- ➔ **ASEGURADO:** Persona física residente en España, titular del Carné Joven de la Comunidad de Madrid según orden 806815/2009 de 22 de julio por la que se regula el Carné Joven de la Comunidad de Madrid, en sus viajes y estancias fuera de su domicilio habitual siempre y cuando no superen los 90 días consecutivos.
- ➔ **FAMILIARES:** A efectos de esta póliza se consideran familiares únicamente los cónyuges, hijos, padres, hermanos, suegros, yernos, nueras y cuñados del asegurado.
- ➔ **AMBITO TERRITORIAL:** Las garantías incluidas en esta póliza son válidas en todo el mundo. En España se aplicarán fuera de un radio de 25 kilómetros del domicilio habitual del Asegurado (15 kilómetros en las Islas Canarias y Baleares).
- ➔ **COBERTURAS :**

### **Coberturas de Asistencia a Personas:**

**1. Asistencia médica por enfermedad o accidente del Asegurado desplazado dentro de su país de residencia habitual.** En caso de enfermedad o accidente del Asegurado, sobrevenidos mientras se encuentra desplazado en su país de residencia habitual, la Compañía se hará cargo de los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le atienda hasta conseguir la estabilización que permita continuar el viaje o el traslado a su domicilio habitual u hospital próximo a éste. El equipo médico de la Compañía mantendrá los contactos telefónicos necesarios con el centro y con los facultativos que atiendan al Asegurado para supervisar que la asistencia sanitaria sea la adecuada. No quedarán cubiertos los gastos odontológicos de urgencia España. El límite máximo de esta garantía por todos los conceptos será de 600 €.

**2. Asistencia médica por enfermedad o accidente del Asegurado desplazado fuera de su país de residencia habitual.** En caso de enfermedad o accidente del Asegurado, sobrevenidos mientras se encuentra desplazado fuera de su país de residencia habitual, la Compañía se hará cargo de los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le atienda hasta conseguir la estabilización que permita continuar el viaje o el traslado a su domicilio habitual u hospital próximo a éste. El límite máximo de esta garantía por todos los conceptos será de 3.600 €. Quedan cubiertos los gastos producidos por servicios de odontología de urgencia hasta un máximo de 60 €. El equipo médico de la Compañía mantendrá los contactos telefónicos necesarios con el centro y con los facultativos que atiendan al Asegurado para supervisar que la asistencia sanitaria sea la adecuada. En todo caso, la Compañía podrá reclamar las prestaciones sanitarias que hayan sido prestadas a las que el Asegurado tenga derecho de acuerdo con el Régimen General de la Seguridad Social, o en su caso, de cualquier otro régimen especial de ésta u otros organismos o regímenes sustitutivos. En sus desplazamientos a países de la Unión Europea, el Asegurado deberá llevar consigo la "Tarjeta Sanitaria Europea" TSE. Para desplazamientos a otros países con los que exista Convenio de Seguridad Social el Asegurado deberá llevar consigo el formulario correspondiente.

**3. Desplazamiento de una persona acompañante del Asegurado hospitalizado.** En caso de que la hospitalización del Asegurado, motivada por un accidente o enfermedad cubiertos en la póliza, se prevea superior a cinco días, la Compañía se hará cargo de los gastos de desplazamiento de un

acompañante designado por el Asegurado, a la localidad donde se encuentre hospitalizado, incluyendo el importe del viaje de ida y vuelta al lugar de hospitalización.

**4. Alojamiento de una persona acompañante del Asegurado hospitalizado.** En caso de que la hospitalización del Asegurado, motivada por un accidente o enfermedad cubiertos en la póliza, se prevea superior a cinco días, la Compañía se hará cargo de los gastos de alojamiento en la localidad donde se encuentre hospitalizado de la persona acompañante que haya sido designada por el Asegurado. El límite máximo de esta garantía por alojamiento será de 42 € al día hasta un máximo de 10 días. El acompañante, una vez que se haya desplazado para atender al Asegurado, tendrá derecho a las siguientes coberturas durante el tiempo que esté desplazado: a) asistencia médica en caso de enfermedad o accidente, b) transporte y repatriación sanitaria en caso de enfermedad o accidente. La extensión y límites de estas dos garantías serán los mismos que tenga contratados el Asegurado.

**5. Envío de medicamentos.** La Compañía se encargará del envío de los medicamentos que, con carácter urgente, hayan sido prescritos por un médico al Asegurado y no puedan hallarse en el lugar donde se encontrase desplazado ni ser sustituidos por medicamentos de similar composición. En ningún caso la Compañía se hará cargo del coste de los medicamentos.

**6. Traslado o repatriación sanitaria, en caso de enfermedad o accidente del Asegurado desplazado.** En caso de accidente o enfermedad del Asegurado desplazado en viaje fuera de su localidad de residencia habitual, la Compañía se hará cargo, cuando sea necesario, del traslado o repatriación del Asegurado hasta un centro sanitario convenientemente equipado o hasta su lugar de residencia habitual. El equipo médico de la Compañía decidirá, en función de la situación de urgencia o gravedad en la que se encuentre el Asegurado, a qué centro sanitario se realizará el traslado o si es necesaria la repatriación y, estará en contacto permanente con los médicos que atiendan al Asegurado supervisando que éste recibe la atención adecuada. El equipo médico de la Compañía, en función de la situación médica del Asegurado y, exclusivamente cuando dicho Asegurado se encuentre desplazado en el ámbito territorial de "Europa y países ribereños del Mediterráneo", podrá autorizar la utilización de un avión sanitario.

**7. Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes del Asegurado enfermo o accidentado.** Cuando la enfermedad o accidente de uno de los Asegurados impida la continuación del viaje, la Compañía se hará cargo del traslado de los acompañantes, que hubieren contratado el viaje conjuntamente con el Asegurado (hasta un máximo de seis) hasta el lugar donde aquél se encuentre hospitalizado y/o hasta su lugar de residencia habitual.

**8. Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores o discapacitados del Asegurado enfermo o accidentado.** Cuando la enfermedad o accidente de uno de los Asegurados impida la continuación del viaje, si alguno de los Asegurados acompañantes citados en el artículo anterior, fuera menor de quince años o discapacitado y no tuviera quién le acompañase, la Compañía pondrá a su disposición la persona adecuada para que le atienda durante el viaje hasta el lugar donde aquél se encuentre hospitalizado y/o hasta su lugar de residencia habitual.

**9. Traslado o repatriación del Asegurado fallecido.** En caso de fallecimiento del Asegurado, la Compañía efectuará los trámites correspondientes para su traslado o repatriación y asumirá los gastos imprescindibles para el traslado hasta el lugar de inhumación, cremación o ceremonia funeraria en su lugar de residencia habitual. No son objeto de cobertura de esta garantía los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.

**10. Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes del Asegurado fallecido.** Cuando el fallecimiento del Asegurado impida la continuación del viaje, la Compañía se hará cargo del traslado de los restantes Asegurados que le acompañen (**hasta un máximo de seis**) hasta su lugar de residencia habitual.

**11. Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores y/o discapacitados del Asegurado fallecido.** Cuando el fallecimiento de uno de los Asegurados impida la continuación del viaje, si alguno de los Asegurados acompañantes del artículo anterior fuera menor de quince años o discapacitado y no tuviera quién le acompañase, la Compañía pondrá a su disposición la

persona adecuada para que le atienda durante el viaje hasta el lugar de hospitalización del Asegurado o hasta su lugar de residencia habitual.

**12. Desplazamiento y alojamiento de una persona acompañante del Asegurado fallecido**

La Compañía pondrá a disposición de un familiar del Asegurado un billete de ida y vuelta desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar del fallecimiento y si es posible acompañar el cuerpo del fallecido en su repatriación. La Compañía se hará cargo de los gastos de alojamiento de la persona referida en el lugar de fallecimiento del Asegurado, hasta el límite que haya sido establecido en las Condiciones Particulares o Especiales. Esta persona, una vez se encuentre desplazada en el lugar de fallecimiento del Asegurado, tendrá derecho a las siguientes coberturas durante el tiempo que esté desplazada: a) asistencia médica en caso de enfermedad o accidente, b) transporte y repatriación sanitaria en caso de enfermedad o accidente. La extensión y límites de estas dos garantías serán los mismos que tuviera contratados el Asegurado.

**13. Retorno anticipado del Asegurado por fallecimiento de un familiar.** Cuando el Asegurado tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento de un familiar, la Compañía se hará cargo del desplazamiento hasta su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del Asegurado siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio de transporte propio o contratado para realizar el viaje. El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (certificado de defunción).

**14. Retorno anticipado del Asegurado por hospitalización de un familiar.** Cuando el Asegurado tenga que interrumpir el viaje por hospitalización de un familiar superior a 5 días, la Compañía se hará cargo del desplazamiento hasta su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de hospitalización en el país de residencia habitual del Asegurado, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio de transporte propio o contratado para realizar el viaje. El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje.

**15. Retorno anticipado por siniestro grave en su residencia habitual o locales profesionales.** La Compañía se hará cargo de los gastos de desplazamiento urgente hasta su lugar de residencia habitual, debido a la ocurrencia de un evento de incendio o explosión, inundación o robo en su residencia habitual o secundaria o en sus locales profesionales propios o alquilados que los hiciera inhabitables o con grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imprescindible e inmediata su presencia y la necesidad del viaje, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio de transporte propio o contratado para realizar el viaje. El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (informe original de bomberos, denuncia en la policía, informe de la compañía de seguros o documentación similar).

**16. Desplazamiento para continuación de viaje en caso de retorno anticipado al domicilio del Asegurado.** En caso de que el Asegurado haya tenido que interrumpir su viaje, volviendo a su lugar de residencia habitual, por alguna de las causas cubiertas en la póliza y, desee reincorporarse al plan de viaje contratado, la Compañía se hará cargo del desplazamiento hasta el lugar de viaje donde se encontraba al producirse el evento del Asegurado. El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje.

**17. Gestión y coordinación de servicios asistenciales.** Cuando los servicios de asistencia sanitaria y repatriación no estén cubiertos por la póliza, la Compañía facilitará al Asegurado, a través de los profesionales más adecuados, la gestión, coordinación y supervisión de la asistencia que necesite. Los costes correspondientes a estos servicios serán a cargo del Asegurado.

**18. Transmisión de mensajes urgentes.** La Compañía gestionará la transmisión de mensajes del Asegurado, urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos en la póliza.

**19. Servicio de traducción simultánea telefónica en el extranjero.** En caso de urgente necesidad y en relación con las garantías previstas en la póliza, el Asegurado podrá, encontrándose en el extranjero, requerir de la Compañía la realización de un servicio simultáneo de traducción por vía telefónica.

**20. Información general.** La Compañía atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas que le formule el Asegurado sobre los siguientes aspectos:

- Recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores.
- Información de embajadas, consulados, visados y trámites necesarios de entrada a un país.
- Divisas.
- Vacunación y recomendaciones higiénico-sanitarias para el viajero.
- Teléfonos, prefijos y husos horarios.
- Meteorología.

**21. Desplazamiento y alojamiento del Asegurado para obtención del pasaporte fuera de su país de residencia habitual.** En caso de pérdida del pasaporte del Asegurado mientras se encuentre desplazado fuera de su país de residencia habitual, la Compañía se hará cargo de los gastos de los desplazamientos y alojamiento necesarios para la obtención del nuevo pasaporte o documento consular equivalente más allá de la fecha de retorno prevista, hasta el límite que haya sido establecido en las Condiciones Particulares o Especiales.

**22. Gestión de entrega de efectivo en el extranjero.** Si durante un viaje por el extranjero el Asegurado se viera privado de dinero en efectivo por motivo de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, la Compañía gestionará un envío de efectivo, previa presentación de los justificantes, certificados o denuncias correspondientes, hasta el límite de 1.500 € debiendo previamente ser depositada la cantidad solicitada a través de un ingreso en la cuenta bancaria de la Compañía.

**23. Gastos de rescate.** Si durante el viaje el Asegurado desapareciera en situación de peligro, la Compañía se hará cargo de los gastos para su localización y salvamento hasta el límite que haya sido establecido en las Condiciones Particulares o Especiales.

#### **Cobertura de Equipajes:**

**1. Localización y envío de los equipajes y efectos personales.** La Compañía asesorará al Asegurado en la presentación de la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales colaborando en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, la Compañía se encargará de su envío hasta el lugar de viaje previsto por el Asegurado o hasta su lugar de residencia habitual. En este caso el Asegurado se obliga a devolver la indemnización que por el extravío o el robo hubiera recibido de acuerdo a esta póliza.

**2. Envío de objetos de primera necesidad.** La Compañía remitirá al Asegurado al lugar donde se encuentre el Asegurado aquellos objetos que se pueden considerar de primera necesidad que hubiera olvidado en su domicilio antes de emprender el viaje, o que durante el viaje le hayan sido robados, siempre que imposible, por su naturaleza, su reemplazo en el lugar donde se encuentre el Asegurado. **La Compañía asumirá la organización del envío y su coste hasta el límite de 120 €**

#### **Cobertura de Asistencia Jurídica:**

**1. Gastos de defensa jurídica en procedimientos derivados de accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual.** La Compañía asumirá los gastos que ocasione la defensa jurídica del Asegurado en los procedimientos civiles o penales que se sigan contra él por un accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual, La defensa jurídica con abogado y procurador será la que el Asegurado elija. No obstante, la Compañía pone a su disposición los servicios jurídicos que tiene a tales efectos. El límite máximo por los gastos de esta garantía en cualquiera de los casos será de 600 euros.

**2. Anticipo de fianzas en procedimientos penales derivados de accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual.** La Compañía constituirá por cuenta del Asegurado las fianzas que los Tribunales extranjeros le exijan para garantizar el pago de las costas y gastos judiciales o para garantizar su libertad provisional en el procedimiento penal seguido por un accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual, hasta un máximo de 4.800 euros. La Compañía

se reserva el derecho a recabar del Asegurado, por escrito, el reconocimiento de deuda correspondiente. Asimismo, el Asegurado se obliga a reintegrar a la Compañía el importe entregado a cuenta para el pago de las fianzas en el plazo máximo de tres meses y sin necesidad de requerimiento expreso por parte de la Compañía. En caso de que el importe de las fianzas sobrepasase los 3.000 euros, el Asegurado garantizará su reembolso a través de un ingreso en la cuenta bancaria que indique la Compañía.

**3. Responsabilidad civil privada.** La Compañía toma su cargo, hasta el límite de 60.000 €, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 al 1.910 del Código Civil, o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viene obligado a satisfacer el asegurado como civilmente responsable de los daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas. Quedan comprendidos el pago de las costas y gastos judiciales cuando vayan en defensa del asegurado y sea civilmente responsable, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al mismo.

#### ➔ EXCLUSIONES GENERALES:

1. Con carácter general quedan excluidos los siguientes riesgos y sus consecuencias, para todas las coberturas del contrato:

a) Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Asegurado, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria. No son objeto de cobertura las acciones realizadas por el Asegurado en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.

b) Los siguientes fenómenos de la naturaleza tales como terremotos y maremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caída de cuerpos siderales y aerolitos y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.

c). Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín o tumulto popular.

d). Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

e) Los hechos acaecidos en aquellos países que figuren como no recomendados en la información suministrada por el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, o que se hallen sujetos a embargo del Consejo de Seguridad de la ONU o de otros organismos internacionales a los que España esté adherida, y los hechos acaecidos en cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.

f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.

g) La práctica de los siguientes deportes: Esquí y/o deportes afines. La práctica de automovilismo y motociclismo en cualquiera de sus modalidades, caza mayor, buceo o submarinismo de cualquier tipo, navegación en aguas internacionales en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, hípica, escalada, espeleología, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, paracaidismo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor y, en general, cualquier deporte o actividad recreativa de carácter notoriamente peligroso.

h) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Asegurado en competiciones y pruebas preparatorias o entrenamientos.

i) La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.

2. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de cobertura las prestaciones y situaciones siguientes:

a) Los servicios que el Asegurado haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de la Compañía, salvo en caso de urgente necesidad. En ese caso, el Asegurado deberá justificar la urgencia y presentar los justificantes y facturas originales de dichos servicios.

b) Los gastos producidos una vez que el Asegurado se encuentre en su lugar de residencia habitual, los incurridos fuera del ámbito de aplicación de las garantías del seguro, y en todo caso, los ocasionados una vez concluidas las fechas del viaje objeto del contrato o transcurridos 90 días desde el inicio del mismo

c) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de los preexistentes a la ocurrencia del siniestro.

d) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.

e) Las derivadas de la renuncia o retraso por parte del Asegurado o personas responsables por él, del traslado propuesto por la Compañía y acordado por su servicio médico.

f) Tratamientos de rehabilitación

g) Las prótesis, el material ortopédico u órtesis y material de osteosíntesis, así como las gafas.

h) La asistencia por embarazo y parto, o por complicación del mismo o interrupción involuntaria del embarazo.

i) Equipajes que no vayan suficientemente embalados o identificados, así como equipajes frágiles o productos perecederos.

j) Las asistencias a los ocupantes del vehículo asegurado transportados gratuitamente mediante "auto-stop".

k) La compañía queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en esta póliza.

➔ **CONDICIONES ADICIONALES:**

1. La Comunidad de Madrid se obliga a facilitar a los asegurados, antes de los desplazamientos, información detallada de las garantías cubiertas por el presente contrato de seguro, así como el procedimiento establecido para la comunicación de los siniestros (necesidad de contacto telefónico previo a cualquier actuación médica o técnica a nivel local), y documentación para la tramitación de los pagos correspondientes. MAPFRE FAMILIAR S.A., no asume responsabilidad alguna por la no información al Asegurado.

2. En los casos en que, por razones de urgencia, pueden derivarse consultas o ingreso en algún establecimiento hospitalario, el asegurado o un familiar y, en su caso, la entidad contratante, quedan obligados a la comunicación inmediata a MAPFRE FAMILIAR, S.A., en un plazo máximo de 48 horas a fin de que ésta pueda –a través de su red internacional controlar médicamente cada caso. Será condición indispensable para que MAPFRE FAMILIAR, S.A., asuma sus obligaciones, que el suceso ocurrido le sea informado en el más breve plazo posible para poder aplicar las garantías contratadas, dentro de los límites establecidos, y preste su conformidad dándole al Asegurado un número de expediente. El reembolso de gastos lo hará contra los documentos justificativos (facturas, recibos o análogos) y dentro de los límites convenidos, reservándose el derecho de exigir al Asegurado la devolución de los billetes de pasaje no utilizados. El aviso a MAPFRE FAMILIAR, S.A., puede darse por teléfono o por cualquiera de los medios que se citan en los consejos ajenos a este contrato.

• Los extranjeros deberán ser declarados a MAPFRE FAMILIAR, S.A., en caso contrario serán tratados como españoles, y las repatriaciones se realizarán a España y los gastos médicos habidos en el país de origen del asegurado extranjero no quedarán cubiertos en la póliza.

- MAPFRE FAMILIAR, S.A., queda subrogada en todos los derechos y acciones que puedan corresponder a personas aseguradas, contra cualquier tercero responsable, hasta el límite del costo a su cargo.
- El contrato entra en vigor en la fecha fijada en el mismo (nunca anterior al día de suscripción) siempre y cuando el pago de la prima haya sido efectuado.
- Todas las acciones derivadas del presente contrato prescribirán a los cinco años en cuanto a los riesgos a personas, y a los dos años en conceptos materiales.
- Toda controversia relativa a la ejecución del presente seguro será sometida a los tribunales del domicilio del asegurado.
- Existe una Comisión de Defensa del Asegurado a la que podrá recurrir en caso de no estar conforme con alguna decisión adoptada con respecto a la póliza.
- Este documento es un resumen de las condiciones particulares, especiales y generales, que en caso de discrepancia prevalecerán sobre el mismo. El documento original sobre las condiciones generales, particulares y especiales se encuentra en poder de Caja Madrid como tomador del seguro.

## **RECOMENDACIONES DE VIAJE**

Lleve siempre consigo el teléfono de MAPFRE FAMILIAR y el número de su póliza.

Si va a viajar por Europa, consiga la “**Tarjeta Sanitaria Europea**” TSE en su oficina de la Seguridad Social.

Lea atentamente esta póliza, incluyendo las **exclusiones** generales de la póliza y las específicas de cada cobertura o garantía.

Lea detenidamente las recomendaciones sobre el país de destino del viaje que pone a disposición del viajero el Ministerio de Asuntos Exteriores en su página Web.

### **¿Cómo utilizar su póliza?**

Ante cualquier emergencia o necesidad de utilizar la póliza, póngase en contacto con **MAPFRE FAMILIAR en el teléfono 902 361 994 o al teléfono +34 915811823 si se encuentra en el extranjero y facilite siempre su nombre, número de póliza, lugar en el que se encuentra y teléfono de contacto. Accidente o enfermedad:** si es una emergencia, acuda inmediatamente a un centro hospitalario adecuado. Si no es una emergencia, llame primero a **MAPFRE FAMILIAR**.

Tenga en cuenta que el nivel de calidad de los servicios sanitarios dependerá del grado de desarrollo del país en el que precise atención médica.

#### **Pérdida definitiva o destrucción del equipaje facturado en vuelo:**

- a. Antes de salir de la zona de recogida de equipajes solicite **el Parte de Irregularidad de equipaje (PIR)**.
- b. Debe presentar una **reclamación por escrito** ante la Compañía aérea cumpliendo los plazos establecidos por cada Compañía.
- c. Haga una relación del contenido de su equipaje.

#### **Robo, pérdida o daño exterior a su equipaje entregado a la custodia del transportista:**

- a. Debe denunciar el hecho ante la policía en el lugar de ocurrencia del hecho, haciendo constar en la misma una relación del contenido de su equipaje y su valoración económica. Obtenga un certificado de dicha denuncia.
- b. Debe presentar una **reclamación por escrito** ante la Compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada Compañía. Conserve copia de la misma.
- c. Haga una relación del contenido de su equipaje.

#### **Robo de su equipaje o efectos personales no facturados:**

- a. Debe denunciar el hecho ante la policía en el lugar de ocurrencia, haciendo constar en la denuncia la relación de objetos y su valoración económica. Obtenga un certificado de dicha denuncia.

#### **Demora en la salida del medio de transporte o pérdida de conexiones:**

- a. Debe presentar una **reclamación por escrito** ante la Compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada Compañía.
- b. Obtenga un certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora.
- c. Guarde las facturas de los gastos adicionales incurridos durante la demora.

**Cancelación de su viaje:** En el momento que tenga conocimiento de la imposibilidad de iniciar su viaje por causa contemplada en la póliza, acuda a su agencia de viajes y efectúe la anulación, obteniendo el documento que acredite la anulación, y comunique el hecho inmediatamente.