

Seguro de Anulación de entradas – Entradas.com

Condiciones Generales

ERV-ENTRADASCOM _ V032018_1118

CONDICIONES GENERALES

El presente Contrato de Seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro; la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su Reglamento de desarrollo, en aquellos aspectos que le resulten de aplicación, y cualquier otra norma legal que esté en vigor durante la vida de la Póliza que le pueda ser aplicable.

DEFINICIONES:

En este contrato se entiende por:

- **ASEGURADOR:** ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal en España, con domicilio en Avda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid), que asume el riesgo contractualmente pactado; autorizada y regulada por el Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 531 17 Bonn (Alemania) y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía de España, en lo relativo a prácticas de mercado.
- **TOMADOR DEL SEGURO:** La persona física o jurídica que, juntamente con el ASEGURADOR, suscribe esta póliza, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el ASEGURADO.
- **ASEGURADO:** La persona física con derecho a asistir al evento al haber adquirido la entrada asegurada y que como tal figure en las Condiciones Particulares de la póliza.
- **FAMILIARES:** Tendrán la consideración de familiares del ASEGURADO, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO, sus familiares de primer o segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos), así como tíos, sobrinos, padrastros, hijastros, hermanastros, hermanos sin vínculos de sangre, suegros, cuñados, concuñados, yernos o nueras.
- **DOMICILIO DEL ASEGURADO:** El de su residencia en España.
- **BENEFICIARIO:** La persona física o jurídica que, previa cesión por el ASEGURADO resulte titular del derecho a la indemnización.
- **ENTRADA ASEGURADA:** La entrada adquirida para asistir a un evento cultural, musical, teatral o deportivo.
- **ACCIDENTE:** Se entiende por accidente la lesión corporal que se derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del ASEGURADO, que produzca invalidez permanente, total o parcial, o muerte.
- **INVALIDEZ PERMANENTE:** Se entiende por invalidez permanente la pérdida orgánica o funcional de los miembros y facultades del ASEGURADO y cuya recuperación no se estime previsible de acuerdo con el dictamen de los peritos médicos nombrados conforme a la ley.
- **EPIDEMIA:** Enfermedad que se propaga al mismo tiempo y en un mismo país o región a un gran número de personas.
- **PANDEMIA:** Enfermedad epidémica que alcanza la fase 5 de alerta de pandemia de acuerdo con la clasificación de la OMS, al haberse propagado al menos en dos países de una región de la OMS.
- **PRIMA:** El precio del seguro. Contendrá además los impuestos que sean de legal aplicación.
- **FRANQUICIA:** La cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud pactada en Póliza, a cargo del ASEGURADO, que se deducirá de la indemnización que corresponda satisfacer al ASEGURADOR en cada siniestro.
- **SUMA ASEGURADA:** La cantidad fijada en las Condiciones Particulares y Generales, que constituye el límite máximo de la indemnización o reembolso a pagar por el ASEGURADOR por el conjunto de los siniestros ocurridos durante la vigencia de la póliza.

NORMAS QUE REGULAN EL SEGURO EN GENERAL

1. EXTENSIÓN GEOGRÁFICA

Las garantías de este seguro surten efecto en relación con la asistencia a espectáculos y/o eventos celebrados en Europa.

2. EFECTO DEL CONTRATO

- a) **Incomparecencia del asegurado/Reembolso de servicios:** Por lo que respecta a estas garantías, se considera que toman efecto desde el momento de la compra de la entrada al espectáculo garantizado, terminando sus efectos con el acceso del ASEGURADO al correspondiente evento.
- b) **Resto de Garantías:** Toman efecto el día indicado en las Condiciones Particulares como fecha de celebración del evento asegurado, cesando sus efectos a la conclusión del mismo.

Es condición imprescindible, para su entrada en vigor, que el ASEGURADO, o el TOMADOR CONTRATANTE, hayan pagado el recibo de prima correspondiente, estableciéndose como domicilio de pago el del ASEGURADOR.

3. PAGO DE LA PRIMA

La prima, comprendiendo los impuestos correspondientes, será satisfecha por el TOMADOR en el momento de la perfección del contrato. **La prima no podrá ser objeto de devolución una vez que cualquiera de las garantías cubiertas por la póliza hubiese tomado efecto.**

4. RECURSOS CONTRA TERCEROS

El ASEGURADOR quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al ASEGURADO frente a terceros y que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del coste de los servicios prestados o siniestros indemnizados.

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos que se pudieran producir por la interpretación o aplicación de este Contrato serán dirimidos por los Jueces y Tribunales competentes, correspondientes al domicilio del ASEGURADO en España. En caso de que el ASEGURADO no tuviera su domicilio en España, la jurisdicción competente será la de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

6.1. Obligaciones del ASEGURADO

- El TOMADOR y/o el ASEGURADO deberán comunicar al ASEGURADOR el acaecimiento del siniestro, dentro del plazo máximo de SIETE días CONTADOS a partir de la fecha en que fue conocido, pudiendo reclamar al ASEGURADOR los daños y perjuicios causados por la falta de esta declaración.
- El ASEGURADO estará obligado a aportar, sin demora alguna, la entrada original, así como suministrar toda prueba o documento que le sea razonablemente demandado sobre la ocurrencia del siniestro, así como la importancia del daño.

6.2. Pago de la indemnización

- El pago de la indemnización se efectuará dentro de los veinte días siguientes a la fecha del acuerdo amistoso de las partes.
- Si antes de este plazo el ASEGURADOR no ha realizado ningún pago, el ASEGURADO no podrá reclamar intereses por el periodo anterior.
- Para obtener el pago, el ASEGURADO deberá remitir al ASEGURADOR los documentos justificativos que se indican a continuación, según corresponda:
 - Documento acreditativo del seguro y justificante del pago de la entrada.
 - Certificado médico en el que consten la fecha y naturaleza del accidente o enfermedad.
 - En caso de fallecimiento, certificado de defunción.
 - En caso de daños a la propiedad, documentos acreditativos idóneos.
 - Para la garantía de Gastos Médicos, será preciso aportar los originales de las facturas de los gastos médicos incurridos, acompañados de un informe médico del profesional sanitario que hubiese atendido al ASEGURADO.

Así como cualquier documento adicional solicitado por el ASEGURADOR para valorar la solicitud de indemnización.

6.3. Rechazo del siniestro

Si de mala fe el ASEGURADO presenta falsas declaraciones, exagera la cantidad de los daños, pretende destruir o hacer desaparecer objetos existentes antes del siniestro, disimula o sustrae todo o parte de los objetos asegurados, emplea como justificación documentos inexactos o utiliza medios fraudulentos, pierde todo derecho a indemnización por el siniestro.

GARANTÍAS

1. INCOMPARENCIA DEL ASEGURADO

El ASEGURADOR garantiza, a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales, el reembolso del precio de compra de las entradas a espectáculos/eventos que hayan sido abonadas y no utilizadas con motivo del acaecimiento de cualquiera de los riesgos que se enumeran a continuación, sobrevenidos después de la compra de la entrada:

1. Por motivos de salud:

1.1. Fallecimiento, accidente corporal grave o enfermedad grave:

- Del ASEGURADO o de cualquier persona de las indicadas en la definición de FAMILIARES. En el caso de los descendientes de primer grado que tengan menos de 24 meses de edad, no se requerirá que su enfermedad revista el carácter de grave.
- Esta cobertura será también aplicable cuando la persona hospitalizada o fallecida guarde alguno de los parentescos antes citados con el cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO.
- De la persona encargada durante el viaje de la custodia de los hijos menores de edad o discapacitados.
- Del superior directo del ASEGURADO, en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia impida a éste la realización del viaje por exigencia de la Empresa de la que es empleado.

En relación con el ASEGURADO, por enfermedad grave se entiende una alteración de la salud que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, dentro de los 7 días previos al viaje, y que, médicamente, imposibilite el inicio del viaje en la fecha prevista.

Por accidente grave se entiende un daño corporal, no intencionado por parte de la víctima, proveniente de la acción súbita de una causa externa y que, a juicio de un profesional médico, imposibilite el inicio del viaje del ASEGURADO en la fecha prevista.

Cuando la enfermedad o accidente afecte a alguna de las personas citadas, distintas del ASEGURADO, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente,

- 1.2. Cuarentena médica a consecuencia de un suceso accidental.
 - 1.3. Llamada para intervención quirúrgica del ASEGURADO, así como las pruebas médicas previas a dicha intervención.
 - 1.4. Llamada para pruebas médicas del ASEGURADO o familiar en primer grado, realizadas por la Sanidad Pública con carácter de urgencia, siempre que estén justificadas por la gravedad del caso.
 - 1.5. Citación para trasplante de un órgano al ASEGURADO o familiar en primer grado.
 - 1.6. Necesidad de guardar cama del ASEGURADO, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO, por prescripción médica como consecuencia de un embarazo de riesgo, siempre que este estado de riesgo haya comenzado después de la contratación de la póliza.
 - 1.7. Complicaciones graves en el estado del embarazo que, por prescripción médica, obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del ASEGURADO, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO, siempre que dichas complicaciones se hayan producido después de la contratación de la póliza y pongan en grave riesgo la continuidad o el necesario desarrollo de dicho embarazo.
 - 1.8. Parto prematuro de la ASEGURADA.
2. **Por causas legales:**
- 2.1. Convocatorias, como parte, testigo o jurado de un Tribunal Civil o Penal, Laboral. Quedarán excluidos aquellos casos en que el asegurado sea citado como imputado por procesos iniciados antes de la contratación del viaje y del seguro. Para el resto de comparecencias la citación deberá ser posterior a la contratación del viaje del seguro.
 - 2.2. Convocatoria como miembro de una mesa electoral, para elecciones de ámbito estatal autonómico o municipal.
 - 2.3. Convocatoria para presentación y firma de documentos oficiales.
 - 2.4. Entrega de un niño en adopción, que coincida con las fechas previstas del viaje.
 - 2.5. Citación para trámite de divorcio.
 - 2.6. No concesión, inesperada, de visados.
 - 2.7. Retención policial por causas no delictivas.
 - 2.8. Imposición de una sanción de tráfico cuyo importe sea superior a 600 €, siempre y cuando que tanto la infracción cometida como el conocimiento de su sanción se hubiesen producido con posterioridad a la compra de la entrada.
 - 2.9. Retirada del permiso de conducir, siempre y cuando fuera a utilizarse el vehículo como medio de locomoción para la realización del viaje y ninguno de los acompañantes del ASEGURADO pudiera sustituirle en la conducción del vehículo.
3. **Por motivos laborales:**
- 3.1. Despido profesional del ASEGURADO, no disciplinario.
 - 3.2. Presentación de Expediente de Regulación de Empleo que afecte directamente al ASEGURADO como trabajador por cuenta ajena, viéndose reducida, total o parcialmente, su jornada laboral. Esta circunstancia debe producirse con posterioridad a la fecha de suscripción del seguro.
 - 3.3. Incorporación del ASEGURADO a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta a la que desempeñaba su último trabajo, siempre que sea con contrato laboral y que la incorporación se produzca con posterioridad a la suscripción del seguro. Esta cobertura será también válida cuando la incorporación se efectúe desde una situación de desempleo.
 - 3.4. Traslado geográfico del puesto de trabajo siempre que implique un cambio de domicilio del Asegurado durante las fechas previstas del viaje y se trate de un trabajo por cuenta ajena.
 - 3.5. Presentación a exámenes de oposiciones oficiales, tanto como opositor o como miembro del tribunal de oposición, convocadas y anunciadas a través de un organismo público con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincidan con las fechas del evento asegurado.
 - 3.6. Prórroga de contrato laboral.
4. **Por causas extraordinarias:**
- 4.1. Acto de piratería aérea que imposibilite al ASEGURADO iniciar su viaje en las fechas previstas.
 - 4.2. Declaración judicial de suspensión de pagos o quiebra de la empresa en la que trabaje el ASEGURADO.
 - 4.3. Daños graves ocasionados por incendio, explosión, robo o por la fuerza de la naturaleza, en su residencia principal o secundaria, o en sus locales profesionales si el ASEGURADO ejerce una profesión liberal o dirige una empresa y fuese necesaria imperativamente su presencia.
 - 4.4. Requerimiento para incorporación urgente e inexcusable a Fuerzas Armadas, Policía o Bomberos, siempre que la misma se deba producir con posterioridad a la contratación del seguro y no se tuviese conocimiento de la misma en el momento de hacer la compra de la entrada.
 - 4.5. Demora de la llegada del medio de transporte público que utilice el asegurado para llegar al evento, siempre que entre el horario oficial, reflejado en la reserva, de llegada de dicho medio de transporte público a la ciudad de celebración del evento y el horario de inicio del mismo medie un mínimo de 2 horas. Dicha demora debe impedir al asegurado asistir al evento. Será necesario para la tramitación del pago la presentación de los documentos justificativos emitidos por la Entidad Titular del medio de transporte público que certifiquen el retraso. Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía transportista.
5. **Otras causas:**
- 5.1. Declaración de la renta realizada paralelamente, efectuada por el Ministerio de Economía y Hacienda que de como resultado un importe a pagar por el ASEGURADO superior a 600 €.
 - 5.2. Anulación de la persona que ha de acompañar al ASEGURADO en el viaje, inscrita al mismo tiempo que el ASEGURADO y asegurada por este mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el ASEGURADO que viajar solo.
 - 5.3. Avería o accidente en el vehículo propiedad del ASEGURADO que le imposibilite al ASEGURADO iniciar el viaje.
No obstante lo anterior, y siempre que no se procediera a la anulación del viaje por parte del ASEGURADO, el ASEGURADOR garantizará el reembolso de los gastos razonables y justificados del alquiler de un vehículo para continuar su viaje como estaba inicialmente previsto. El importe máximo a abonar por parte

del ASEGURADOR será el menor de los siguientes importes:

- a) El 50% del coste de los gastos de anulación que se hubieran generado si se hubiera anulado dicho viaje en el momento del accidente o avería, o bien
- b) El 50% de la suma asegurada de la garantía de anulación del viaje.

Esta cobertura no podrá ser acumulada ni complementaria a la garantía de anulación de viaje.

En caso de producirse la anulación del viaje por alguna de las otras causas reflejadas en las condiciones de la póliza, y ya se hubiera indemnizado por esta cobertura, se procederá a descontar del importe total de los gastos de anulación generados la cuantía abonada con cargo a esta cobertura.

- 5.4. Robo de la documentación o equipaje que imposibilite al ASEGURADO iniciar el viaje.
- 5.5. Concesión de becas oficiales que impidan la realización del viaje.

6. Fuerza mayor:

- 6.1. Anulación por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada, distinta de todas las enumeradas anteriormente y que no esté expresamente excluida por esta póliza.

Se entenderá por causa de fuerza mayor un hecho que no hubiera podido preverse o que, aún previsto, fuera inevitable, de modo que imposibilite necesariamente al ASEGURADO la asistencia al evento en las fechas previstas, aún cuando éste hubiese empleado toda la diligencia debida.

FRANQUICIA

Se hace expresamente constar que los siniestros declarados con cargo a la causa 6. Fuerza mayor, que resulten indemnizables, se liquidarán con una franquicia deducible por siniestro del 15%.

EXCLUSIONES

No se garantizan:

- a) **Tratamientos estéticos, revisiones periódicas o vacunaciones previstas en el momento de contratación del seguro, curas, la interrupción voluntaria de embarazos.**
- b) **Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización.**
- c) **Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos, tanto a la fecha de reserva del viaje, como a la fecha de inclusión en el seguro, salvo lo indicado en los puntos 1.3, 1.4 y 1.5.**
- d) **En general, todas las anulaciones que sobrevengan como consecuencia de causas ocurridas anteriormente al momento de contratación de la póliza, conocidas por el TOMADOR y/o ASEGURADO.**
- e) **La participación en apuestas, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.**
- f) **Terrorismo.**
- g) **La no presentación de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visados, billetes, carné o certificados de vacunación.**
- h) **Complicaciones del estado de embarazo, salvo lo indicado en los puntos 1.6, 1.7 y 1.8.**
- i) **Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.**
- j) **Epidemias, pandemia, cuarentena, polución y contaminación y catástrofes naturales.**
- k) **Las anulaciones de las entradas producidas posteriormente a la cancelación del evento por parte del organizador; las motivadas por el anuncio de huelgas, suspensión de pagos o concurso de acreedores del organizador.**
- l) **El robo, hurto o simple pérdida de la entrada. En este caso, el asegurado podrá dirigirse a Entradas.com para solicitar un duplicado de la misma.**
- m) **Los siniestros ocurridos por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros: transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería. De producirse esta contingencia, el asegurado deberá dirigirse al proveedor afectado.**
- n) **El desistimiento voluntario por parte del ASEGURADO.**

DISPOSICIONES ADICIONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como en su reglamento de desarrollo, se informa:

-Que esta Entidad publicará con carácter anual un informe sobre su situación financiera y de solvencia, de acuerdo con los contenidos, forma y plazos para la publicación determinados en el reglamento de desarrollo de la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

-Que no es de aplicación la normativa española en caso de liquidación de la entidad aseguradora.

PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

Hemos elaborado este resumen para facilitar su manejo. Revise la versión completa que puede encontrar en todo momento actualizada en nuestra web, apartado "política de protección de datos" <https://www.erv.es/clausula-de-proteccion-de-datos/>

¿QUIÉN TRATA TUS DATOS?

El Responsable del tratamiento de tus datos es ERV SEGUROS DE VIAJE EUROPAISCHE REISEVERSICHERUNG AG, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante ERV). Hemos nombrado a una persona encargada de salvaguardar tu privacidad en nuestra entidad (el Delegado de Protección de Datos o "DPD"), ante quien podrás presentar cualquier reclamación o solicitar la aclaración de cualquier duda. Contáctalo en la dirección Av. Isla Graciosa, 1, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid o en el correo electrónico dpd@erv.es

¿PARA QUÉ FINALIDADES SE TRATAN TUS DATOS?

Para cumplir nuestras obligaciones, y así necesariamente se tratan para (i) cumplir las normas, así como (ii) las pólizas de seguro contratadas, tomando para ello decisiones automatizadas o realizando mínimos perfiles o estudios en función de cada viaje para fijar el precio del seguro, o (iii) atender tus solicitudes para contratarlos. (iv) También para hacer tus datos anónimos con el fin de cumplir obligaciones de solvencia impuestas por la normativa.

Para informarte de nuestras ofertas, mejorar la calidad y tratarte de forma personalizada, siempre que seas cliente y nos hayas dado tus datos. Por ello adicionalmente, en estos casos, y permitiendo siempre el ejercicio del derecho de oposición para (i) remitirte comunicaciones comerciales por cualquier canal de los productos comercializados por nuestra entidad (productos de seguros), dentro de tu expectativa razonable de privacidad basada en tu historial de contratación a través de nosotros, (ii) elaborar perfiles particulares con datos internos para poder atenderte mejor (+Info en el apartado "perfilados"), (iii) actualizar tus datos y enriquecerlos con datos públicos con fines comerciales y mejor atención al cliente, (iv) o crear modelos de comportamiento a través de datos "seudonimizados" y anónimos, que también permitan ajustarnos en todo momento a tus necesidades e intereses.

¿POR QUÉ SE TRATAN TUS DATOS?

Los tratamientos necesarios lo son para cumplir el ordenamiento jurídico y tus contratos, o solicitudes. Los adicionales, si eres cliente o aceptas nuestra política de protección de datos, están basados en tu consentimiento, que siempre puedes revocar sin detrimento alguno, o en el interés legítimo, ponderado con el derecho a tu privacidad. Esta ponderación se ha realizado de acuerdo con la normativa y los criterios comunicados por las autoridades en materia de protección de datos, siempre pensando que con ello podemos mejorar la calidad de nuestros productos y servicios para atenderte de manera más personalizada y comunicarte nuestras ofertas.

¿QUIÉNES PODRÁN VER MIS DATOS?

Solo ERV, salvo que nos hayas dado tu consentimiento para su cesión, o esta venga impuesta por una norma. Serán también destinatarios los proveedores de algún servicio, pero ello se hará siempre con contratos y garantías sujetos a los modelos aprobados por las autoridades. Entre nuestros proveedores contamos con algunas empresas vinculadas, como los servicios de asistencia de DKV SERVICIOS, S.A., y de EURO-CENTER HOLDING, S.E. y EURO-CENTER MADRID, S.A., una multinacional líder en su sector, a través de la cual prestamos los servicios de asistencia en viaje a nivel mundial. En este caso, y a través de EURO-CENTER, pueden existir transferencias de datos a terceros países fuera de la Unión Europea, pero ello solo se realizará a petición tuya porque comuniqués la necesidad de ayuda, cuando sea estrictamente necesario, y solo cuando necesites contar con la asistencia médica o material que hayas contratado, pues con ello cumplimos el contrato de seguro y ejecutamos el mismo. Además, en ocasiones, con ello protegeremos tus intereses vitales o del resto de asegurados.

En caso de interés legítimo, para control de fraude, o actuaciones administrativas internas, o cuando lo hayas consentido, tus datos podrán ser cedidos a otras sucursales de ERV, o empresas del Grupo ERGO al que pertenecemos.

En nuestra página web puedes ver un listado de las categorías de proveedores y de las empresas del grupo.

¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS TUS DATOS?

Salvo que nos hayas dado tu consentimiento, únicamente mantendremos tus datos mientras seas cliente o se mantenga la relación contigo. A partir de ese momento, solo se conservarán debidamente bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes y para la defensa de la entidad) aquellos datos mínimos necesarios relativos a las operaciones y transacciones realizadas para poder atender cualquier reclamación mientras no haya prescrito. Normalmente los plazos aplicables son de 10 años por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, en caso de que fuere aplicable, y de 5 años para atender las reclamaciones por las pólizas de seguro de viaje, que incluyen daños a personas. Transcurridos estos plazos se procederá a la cancelación final de los mismos.

Si no eres cliente y has realizado alguna solicitud de contratación, conservaremos tus datos mientras la oferta que se le haya dado esté vigente, o en caso de no haberse fijado un plazo, por el plazo legal.

¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Podrás acceder, rectificar, suprimir tus datos, oponerte al uso de los mismos, revocar tus consentimientos, así como otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, o presentar reclamación ante la Agencia de Protección de Datos, o a nuestro Delegado de Protección de Datos. Además, si se tomaran decisiones automatizadas que te afecten, siempre puedes solicitar intervención humana para revisarlas, y siempre puedes oponerte a cualquier tratamiento, o revocar el consentimiento sin ningún perjuicio para ti.

Puedes ejercitar tus derechos a través de remitirnos una carta adjuntando copia de tu DNI, o documento oficial equivalente, con el asunto "PROTECCIÓN DE DATOS" en la siguiente dirección: Avda. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, o a través del correo electrónico dpd@erv.es.

Más información en el documento "Información complementaria" que encontrarás en el apartado de "Protección de Datos" de nuestra web www.erv.es

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

De conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, esta Entidad aseguradora dispone de un **Servicio de Atención al Cliente**, que resolverá, en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación ante él, las quejas o reclamaciones formuladas por el tomador, los asegurados o sus beneficiarios, o terceros perjudicados, que puedan derivarse de la aplicación del presente contrato de seguro.

Las quejas y reclamaciones se formularán mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, a su dirección en Avda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid); o por correo electrónico a la dirección sac@erv.es

A estos efectos, se entenderá por **Queja** aquella cuestión referida al funcionamiento de los servicios prestados a los asegurados por El ASEGURADOR motivada por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación incorrecta que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entenderá por **Reclamación**, la presentada por los asegurados que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía, que a su entender, supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos.

En caso de disconformidad con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, o falta de respuesta en el plazo de dos meses antes indicado, y de acuerdo con lo establecido en la Orden ECC/2502/2012, podrá presentarse la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El abajo firmante reconoce haber recibido, en esta misma fecha, por escrito y previo a la firma del Contrato, toda la información requerida en el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Leído y conforme por el Tomador del Seguro, quien acepta expresamente las cláusulas limitativas y excluyentes, contenidas en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de esta póliza.



ERV SEGUROS DE VIAJE

EL CONTRATANTE

**Europäische Reiseversicherung AG,
Sucursal en España**

Domicilio: Avda Isla Graciosa, 1
28703 San Sebastián de los Reyes (MADRID)
Tel. 91 344 17 37 Fax: 91 457 93 02
contacto@erv.es

Inscripción 1ª en el Registro Mercantil de Madrid
el 27 VIII 2015
Hoja M-602242. Folio 123 Tomo 33.458