

# Trip Cancellation Insurance

## Insurance Product Information Document

AWP P&C SA , Sucursal en España, registered in the Special Registry of Insurance Companies in Spain under No. E0202.

Product: "KLM Link Cancellation and Missed Link Insurance".

This document contains a summary of the most relevant information about the Product "KLM Link Cancellation and Missed Link Insurance", without taking into consideration the specific requirements and needs of the customer.

Complete pre-contractual and contractual information is provided in the documentation relating to the insurance contract.

## What type of insurance is it?

The "KLM Cancellation and Missed Link Insurance" is an insurance contract that covers the amount not refundable by the travel organizer, following the occurrence of an event that prevents the insured from starting his/her trip and forces him/her to cancel the trip before the departure date.

The causes of cancellation covered are described in the insurance contract.



### What is insured?

**Cancellation up to a limit of 6,500 € per insured person (with an excess of 25% of the ticket price, with a minimum of 30 € and a maximum of 150 € per Insured) and reimbursement will be made according to the schedule established by the flight organizer. In general, a limit of indemnity of 32,000 per claim. The causes for cancellation are as follows:**

- ✓ Serious illness, serious bodily injury or death of the insured person and family members
- ✓ Medical quarantine of the insured or an accompanying person

**The above causes of cancellation include the assumption of epidemic or pandemic disease of the insured, such as COVID-19.**

- ✓ Serious damage to habitual residence or business premises
- ✓ Dismissal from employment
- ✓ Incorporation to a new job position
- ✓ Summons in a judicial proceeding
- ✓ Organ transplant
- ✓ Surgical treatment
- ✓ Summons as a member of a polling station
- ✓ Surrender of a child for adoption
- ✓ Official competitive examinations
- ✓ Breakdown or accident of the insured's vehicle
- ✓ Geographical relocation of the work center
- ✓ Police custody
- ✓ Parallel income tax return of more than 600 €.
- ✓ Severe complications of pregnancy or miscarriage
- ✓ Theft of documentation or luggage
- ✓ Awarding of official scholarships
- ✓ Voluntary or necessary bankruptcy
- ✓ Trip won in a public lottery
- ✓ Summons for divorce proceedings
- ✓ Presentation and signing of official documents
- ✓ Death of a third-degree relative
- ✓ Cancellation of a companion



### What is not insured?

- ✗ Events for which the travel organizer is responsible according to the conditions of purchase, as well as the carrier, mainly for air safety reasons or due to overbooking.
- ✗ In case of cancellation, the cancellation premium is not refunded insurance and taxes.
- ✗ Airport taxes are not refundable.



### Are there any restrictions on coverage?

#### Main exclusions:

- ! The consumption of alcohol, drugs and narcotics.
- ! Psychic, mental or nervous diseases.
- ! Malicious acts, negligence, as well as the self-inflicted injuries.
- ! Pollution or contamination and natural disasters.
- ! Civil or foreign war, declared or not, riots, rebellion, insurrection, actions of the Armed Forces, coup d'état, popular movements, acts of terrorism or of a similar nature, as well as the conscious disregard of official prohibitions.
- ! The lack or impossibility of vaccination and the impossibility of medical treatment necessary to travel.
- ! Failure to present, for any reason whatsoever, the documents required for travel.
- ! Childbirths and fertilization treatments; the complications of pregnancy after the 7th month.
- ! When before the 7 days prior to the start of the trip the hospitalization or temporary disability due to serious illness or accident has ceased.
- ! Non-stabilized pathologies that have been the subject

- ✓ Compensation for missed connections due to delay of the means of transportation up to the limit of the amount of the unused ticket.

of a finding or a treatment within 30 days prior to booking the trip.

- ! Surgical treatments not derived from a pathology.
- ! Claims arising from unlawful or negligent acts, or contravening a governmental prohibition or and those derived from governmental action.

#### Main restrictions:

- ! In any case, it is a prerequisite that the insurance has been taken out at the time of confirmation of the trip reservation.
- ! If the Insured cancels the trip late with respect to the day on which he/she became aware of the cause preventing his/her trip, the additional expenses that have been invoiced will not be subject to reimbursement.
- ! Epidemics, pandemics and quarantine, except as expressly covered in connection with these events.
- ! Confinement, understood as confinement or compulsory isolation applied in a general manner to part or all of the population or to a wide geographical area, or applied in a general manner to a part or all of the population or to a wide geographical area, or applied in a general manner to a part or all of the population or to a wide geographical area applies depending on the place of departure, destination or passage that the Insured has to pass through, decreed by the Government of his/her country of origin or by the advice of the corresponding Local Authority at the place of destination or passage during his/her trip.



### Where am I covered?

- ✓ The insurance will be valid for flights to any destination in the world.



### What are my obligations?

To prevent the insurance contract from being cancelled or annulled and/or the covered incidents from being reduced or declined, the insured must:

#### At the time of contracting the insurance:

- ✓ Provide the Insurer with complete, relevant and truthful information to enable the Insurer to take out the insurance policy;
- ✓ Paying the price of insurance

#### Once the insurance contract takes effect:

- ✓ Communicate to the Insurer as soon as possible any changes that have occurred and that may affect the insurance.

#### In case of a covered incident:

- ✓ Contact the Insurer to report the incident immediately upon its occurrence and provide all supporting documents as soon as they are requested;
- ✓ Inform the Insurer if you have taken out any additional insurance and inform them if you have received any payment from the other Insurer.



### When and how do I pay?

The price of the insurance is payable at the time of contracting, which shall coincide with the confirmation of the reservation of the insured trip. Payment shall be made by bank card or authorized means of payment.



### **When does coverage begin and end?**

Coverage begins on the date indicated in the insurance contract. The period covered is the period between the date of contracting the insurance and the date of departure of the insured trip. The missed link guarantee shall take effect provided that the duration of the trip does not exceed 31 consecutive days.



### **How do I cancel the insurance contract?**

The cancellation request must be sent by registered letter or any other format described in the insurance contract.

- If the insurance has been taken out remotely and has a duration of more than one month, the contracting party may cancel it within 14 calendar days, provided that no covered incident has been or will be reported.
- After the withdrawal period, as well as in those insurances that have not been contracted remotely, the contracting party may cancel the insurance contract at any time, but no reimbursement shall be made by the Insurer.

## GENERAL CONDITIONS

Link cancellation and loss insurance

**KONINKLIJKE  
LUCHTVAART  
MAATSCHAPPIJ N.V.  
(KLM Royal Dutch Airlines)**

These General Conditions will enable you to understand in detail the framework of the contract you enter into with AWP P&C SA, Sucursal en España (hereinafter ALLIANZ TRAVEL) by taking out this insurance. Please read this policy carefully, including the policy exclusions.

If you have any questions or formalities, ALLIANZ TRAVEL offers you its Call Center at +34 91 904 80 26 and its website [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es), where you will find all the information you need.

## TRAVEL TIPS

Always carry ALLIANZ TRAVEL's telephone number and your policy number with you.

### How to use your policy?

#### Loss of links:

- a. You must file a written claim with the carrier in accordance with the deadlines established by each carrier.
- b. Obtain a certificate from the carrier reflecting the actual departure time and cause of delay.
- c. Obtain an invoice for the cost of the ticket purchased to continue the trip or return to the place of origin.

**Cancellation of your flight: As soon as you become** aware of the impossibility of your flight due to a cause covered by the policy, go to your flight organizer and make the cancellation, obtaining the document that proves it, and immediately inform ALLIANZ TRAVEL at the e-mail address [travel.es@allianz.com](mailto:travel.es@allianz.com).

## INDEX

- I. Definitions.
- II. Common Provisions.
- III. Cancellation Guarantee.
- IV. Link Loss Guarantee.

This Insurance contract is governed by the provisions of:

- Insurance Contract Law 50/80, October 8 (B.O.E. 17-10-80) and subsequent amendments.
- Law 20/2015, of July 14, on the regulation, supervision and solvency of insurance and reinsurance companies.
- Royal Decree 1060/2015, of November 20, on the regulation, supervision and solvency of insurance and reinsurance companies.
- Royal Legislative Decree 1/2007, of November 16, 2007, approving the revised text of the General Law for the Defense of Consumers and Users and other complementary laws and subsequent amendments.
- Law 22/2007, of July 11, 2007, on distance marketing of financial services for consumers.
- Royal Legislative Decree 7/2004, of October 29, 2004, approving the revised text of the Legal Statute of the Insurance Compensation Consortium.
- Any other regulation that may be applicable during the life of this Policy, as well as that agreed upon in these General, Individual and, if applicable, Special Conditions.

This contract shall be concluded under the Right of Establishment Regime.

#### **RIGHT OF WITHDRAWAL IN DISTANCE CONTRACTS**

In the event that the insurance has been subscribed remotely, and in accordance with the provisions of Law 22/2007, of July 11, 2007, on distance marketing of financial services for consumers, we inform you that if the insurance has a duration of more than one month, the policyholder may withdraw from this contract within fourteen calendar days from the date of contracting, provided that the contract has not been executed prior to the exercise of this right.

To exercise the right of withdrawal, the policyholder must send a letter by registered mail or any other means that provides proof of the date of sending and receipt to the Commercial Support and Customer Service Department of AWP P&C SA, Sucursal en España, Calle Ramírez de Arellano 35, 28043, Madrid, or by e-mail to [devoluciones.es@allianz.com](mailto:devoluciones.es@allianz.com).

If the policyholder chooses to cancel this contract, he/she shall pay the proportional part of the premium corresponding to the service actually rendered up to the date of exercise of this right. AWP P&C SA, Sucursal en España shall reimburse, within 30 days following receipt of the request, the corresponding part of the unearned premium.

Once the insurance contract concluded at a distance has been executed, or once the period of 14 calendar days from the date of contracting has elapsed, the policyholder's right to withdraw from the contract shall lapse, and he/she shall be obliged to pay the full amount of the agreed premium.

#### **I. DEFINITIONS.**

In this contract it is understood by:

- **INSURER** is AWP P&C SA, Sucursal en España, with registered office at Calle Ramírez de Arellano 35, 3ª planta, 28043 Madrid and with N.I.F. W0034957A. Registered in the Mercantile Registry of Madrid in Volume 26,138, Folio 140, Section 8, page M-471120 and registered in the Special Registry of Insurance Companies in Spain under No. E0202.

This is the legal entity that assumes the contractually agreed risk, and the control and supervision of the activity corresponds to:

- The Member State responsible for the control of the INSURER is FRANCE and the Authority responsible for such control is the "Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution", 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.
- The Directorate General of Insurance and Pension Funds, of the Ministry of Economy and Finance, in accordance with Article 115 of Law 20/2015, of July 14, on the regulation, supervision and solvency of Insurance and Reinsurance Entities.
- Spanish regulations do not apply to the eventual liquidation of insurance entities, as indicated in Law 20/2015 of July 14, 2015, on the regulation, supervision and solvency of insurance and reinsurance entities.
- **INSURANCE POLICYHOLDER** is the individual or legal entity with habitual residence in Spain that subscribes the contract with the Insurer and to whom the obligations deriving therefrom correspond, except for those which by their nature must be fulfilled by the Insured Party. In the event that the policyholder is an individual or legal entity with habitual residence outside Spain, the duration of the contract may not exceed four months from the date of issue thereof.
- **INSURED** is the natural person with habitual residence in Spain, who contracts his flight with KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ, N.V. (KLM ROYAL DUTCH AIRLINES) (hereinafter KLM) to through its web page and is listed in the Particular Conditions, on which the insurance is established. In the absence of the policyholder, he/she assumes the obligations derived from the contract.
- **ADDRESS** is that in which the Insured has his habitual residence and which appears in the Particular Conditions of the policy.
- **PREMIUM** is the price of the insurance. The receipt shall also contain the legally applicable surcharges and taxes.

- **Insurance Premium Taxes**

- **Insurance Compensation Consortium surcharges.**
  - Surcharge to finance the liquidation functions of insurance entities
  - Extraordinary risk surcharge
- **CLAIM** is any event that is susceptible to be covered by this insurance. The occurrence or series of damaging events due to the same original cause, regardless of the number of claimants or claims made, shall be deemed to constitute one and only one loss.
- **FRANCHISE** is the amount that in each loss and as agreed in the policy for each of the covered risks, is payable by the Insured Party.
- **EPIDEMIC** is the occurrence of an infectious disease that manifests itself in a large number of people, in a localized region and in a relatively close time, so recognized by the World Health Organization (WHO) or by an official Governmental Authority in your country of residence or at your travel destination.
- **PANDEMIC** is the occurrence of an epidemic affecting more than one continent, in which contagion occurs through community transmission rather than importation, and is recognized as a pandemic by the World Health Organization (WHO) or by an official Government Authority in your country of residence or travel destination.
- **MEDICAL QUARANTINE** is the mandatory confinement or isolation indicated by a medical professional, in order to stop the spread of a contagious disease to which the Insured or a traveling companion has been directly exposed.
- **POLICY** is the document containing the insurance conditions. The following form an integral part of the policy: the General Conditions, the Particular Conditions, which individualize the risk and contain the clauses that by will of the parties complete or modify the General Conditions within the limits permitted by Law, the special conditions and the supplements or annexes that are issued to the policy to complement or extend it.
- **INSURED AMOUNT** is the amount fixed in the Individual Conditions or, as the case may be, in the General and Special Conditions, which constitutes the maximum limit of indemnity payable by the Insurer in each claim.
- **TRIP** shall be understood to mean any trip made outside the Insured Party's usual place of residence, from the departure thereof until the return thereof.
- **RELATIVES:** only spouses, common-law partners, children, grandparents, grandchildren, siblings, parents-in-law, sons-in-law, daughters-in-law and brothers-in-law of the Insured Party are considered as relatives, except as provided for each coverage. In addition, the legal guardians of the Insured shall also have this condition.
- **LUGGAGE** are the objects of personal use necessary in the course of the trip.

If the content of the policy differs from the insurance proposal or the agreed clauses, the policyholder may claim

to the Insurance Company within a period of one month as from the delivery of the policy in order to correct the existing divergence. Once this period has elapsed without the claim being made, the provisions of the policy shall apply.

## II. COMMON PROVISIONS.

### Subject matter of the insurance.

It shall consist of making assistance available to the Insured Party when he/she is in difficulties while traveling or absent from his/her domicile or place of habitual residence, as a consequence of a fortuitous event in the cases and under the conditions set forth in the contract.

In the event of cancellation, ALLIANZ TRAVEL guarantees, in accordance with the conditions set forth in these terms and conditions, the reimbursement of the cancellation and/or cancellation expenses due by the Insured, when the Insured cancels his/her flight prior to departure.

### Entry into force and duration of the insurance contract.

The contract shall come into force at 00:00 hours on the day indicated in the Special Conditions as the issue date and shall terminate when the effect of the covered guarantees ends, in accordance with the following paragraph.

### Effect of guarantees.

- The cancellation guarantee shall take effect from the date of issue of the policy, which date shall in any case coincide with the date of confirmation of the reservation of the contracted flight, and shall cease on the day of commencement of the first flight of the outbound trip, provided that the premium has been paid.
- The Missed Link guarantee shall take effect, once the premium has been paid, from the time of departure of the trip fixed in the Special Conditions, until the day indicated in the Special Conditions as the end date of the trip, provided that it does not exceed 31 consecutive days. They shall only apply to trips that include a flight with KLM.

### Territorial scope.

The coverages guaranteed by this policy shall be valid for flights to Europe (including Spain) and the rest of the world.

**The assistance guarantees shall only be valid more than 30 Km from the Insured Party's domicile, 15 Km in the Canary Islands and Balearic Islands. The luggage guarantee shall not apply to the Insured's principal or secondary place of residence.**

### Payment of premium.

The policyholder is obliged to pay the premium at the time of conclusion of the contract and in any case before the start of the trip.

The premium shall be payable at the address of the Insurance Company. If, through the fault of the policyholder, the premium has not been paid, ALLIANZ TRAVEL is entitled to terminate the contract or to demand payment of the premium due.

In any case, if the premium has not been paid before the loss occurs, ALLIANZ TRAVEL shall be released from any obligation.

### Claims.

In the event of a claim, you must notify ALLIANZ TRAVEL immediately after the occurrence of the claim.

- **If the claim is one of the other guarantees**, you may notify ALLIANZ and follow it up online through our portal [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com); Likewise, and in case it is not possible to declare the claim through this way, you may notify ALLIANZ TRAVEL through the e-mail [travel.es@allianz.com](mailto:travel.es@allianz.com). The claim must be reported within a maximum period of 7 days. Passed this term, ALLIANZ TRAVEL will be able to claim the damages caused by the lack of communication.

The Insured Party shall use all means at his disposal to mitigate the consequences of the loss.

The Claims Department of ALLIANZ TRAVEL, once it has knowledge of the occurrence of the claim, will send you a form or request for documentation to be completed. This form will indicate the list of documents that must be provided in order for the claim to be compensated. In any case, the original supporting documents, invoices, receipts, certificates and complaints as well as the medical reports and other documentation that justify both the occurrence of events covered under this policy and the incurrence of indemnifiable expenses under the same shall always be attached.

In all cases, the Insured Party must inform ALLIANZ TRAVEL of the guarantees subscribed with other Insurers for the same risk.

***Benefits not requested during the course of the trip or not arranged by ALLIANZ TRAVEL shall not entitle to reimbursement or compensation. Only claims for which this possibility is provided for shall be eligible for reimbursement.***

**Below we provide you with the guidelines that you must follow specifically according to the loss you suffer. These guidelines may be complemented with others that are indicated in the sections corresponding to each guarantee:**

- **In the event of a cancellation claim**, you must inform the flight organizer as soon as possible that you have become aware of an event that prevents you from taking the flight, in order to limit the consequences of the cancellation.
- **In case of missed connections, you must** file a written claim with the carrier in accordance with the deadlines established by each carrier. Obtain a certificate from the carrier showing the actual departure time and cause of the delay, as well as the invoice for the cost of the ticket purchased to continue the trip or return to the place of origin.

#### **Other Insurers.**

The Insured Party shall in any case, and in accordance with the provisions of Law 50/1980 on Insurance Contracts, at the time of declaring the loss or during the processing thereof, declare to ALLIANZ TRAVEL the guarantees subscribed for the same risk with other Insurance Companies.

#### **Responsibility.**

ALLIANZ TRAVEL shall not be held liable for the delay or non-performance of the guaranteed services in those cases in which the delay or non-performance has been caused as a consequence of:

- Strikes.
- Explosions.
- Revueltas.
- Popular movements.
- Mutinies.
- Quarantine.
- Restriction of free circulation.
- Sabotage.
- Terrorism.
- Civil or foreign war, declared or undeclared.
- Effects of radioactivity or any other fortuitous events or force majeure.

#### **Subrogation.**

ALLIANZ TRAVEL is subrogated, up to the total cost of the services provided by it, in the rights and actions that correspond to the Insured against any natural or legal person responsible for the facts and that have motivated its intervention. When the services rendered in execution of this contract are covered in whole or in part by another Insurance Company or by any other institution or person, ALLIANZ TRAVEL shall be subrogated in the rights and actions of the Insured against the mentioned company or institution. To these effects the Insured is obliged to collaborate with ALLIANZ TRAVEL giving any help or granting any document that could be considered necessary. In any case ALLIANZ TRAVEL will have the right to use or to request from the Insured the reimbursement of the transportation ticket (plane ticket, train ticket, etc.) that has not been used by the Insured, when the return expenses have been paid by ALLIANZ TRAVEL.

#### **Termination of the contract.**

If during the term of the insurance the insurable interest should disappear, the insurance contract shall be terminated as of that moment, and ALLIANZ TRAVEL has the right to take possession of the unearned premium.

#### **Prescription.**

**Actions arising from this contract shall be barred after five years for personal insurance and two years for damage insurance, as from the day on which they could be exercised.**

#### **Instances for the resolution of conflicts between the parties.**

1. The Ministry of Economy and Finance regulates by means of Order ECO/734/2004, of March 11, 2004, the activities of the Customer Service that ALLIANZ TRAVEL makes available to all its Clients in order to attend and resolve complaints and claims presented by policyholders, insured parties, beneficiaries, injured third parties or successors of any of the above.

Complaints and claims may be submitted to: AWP P&C SA,

Sucursal en España.  
CUSTOMER SERVICE  
Calle Ramírez de Arellano 35, 3rd floor, 28043 Madrid  
Or to [atcliente.es@allianz.com](mailto:atcliente.es@allianz.com).

The Customer Service Department (CSD) will resolve such issues.

complaints and claims within a maximum period of two months from the date of their submission.

In case of disagreement with the resolution of said Service, the Client may appeal said resolution before the **CLAIMS SERVICE OF THE GENERAL DIRECTION OF INSURANCE AND PENSION FUNDS**, provided that you have previously exhausted the channels of the SAC of the Insurance Company, by submitting the same to:

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

The operation of the Customer Service Department is governed by the Regulations, approved by the Board of Directors of the Company, which can be accessed on our website [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es).

2. Through arbitration.

The Parties, by mutual agreement, may submit the solution of conflicts that may arise in connection with this contract to the judgment of arbitrators, in accordance with the legislation in force.

3. Through jurisdictional competence.

Should any of the parties decide to exercise their actions before the Jurisdictional Bodies, the competent Judge to hear such actions shall be the Judge of the Insured Party's domicile.

### III. CANCELLATION GUARANTEE.

#### ARTICLE ONE.- DESCRIPTION OF THE COVERAGES INCLUDED.

ALLIANZ TRAVEL guarantees, under the conditions set forth in these Terms and Conditions, the reimbursement of cancellation and/or cancellation expenses due by the Insured Party, when the Insured Party cancels his/her flight before departure for any of the reasons indicated below. Said causes must be sufficiently accredited.

List of causes of cancellation covered:

1. **Serious illness, serious bodily injury or death of:**

The Insured and family members as defined in this policy.

Serious illness means a health alteration ascertained by a medical professional, involving one of the situations listed below:

- Hospitalization for at least 24 hours, and that such situation occurs within 7 days prior to the flight and makes it impossible to start the flight on the scheduled date.
- Temporary disability, and that such situation is maintained within 7 days prior to the flight and makes it impossible to start the flight on the scheduled date.
- Have been diagnosed with an epidemic or pandemic disease, such as COVID- 19.

When the illness (including epidemic or pandemic diseases such as COVID-19) affects the Insured's family members, whether they are Insured on the same flight or not, it shall be considered as serious when it implies hospitalization for at least 24 hours, and that such situation occurs within the 7 days prior to the flight and entails a risk of imminent death.

Serious accident means an unintentional bodily injury on the part of the Insured, resulting from the unforeseen action of an external cause, ascertained by a medical professional, involving one of the situations listed below:

- Hospitalization for at least 24 hours, and that such situation occurs within 7 days prior to the flight and makes it impossible to start the flight on the scheduled date.
- Temporary disability, and that such situation is maintained within 7 days prior to the flight and makes it impossible to start the flight on the scheduled date.

When the accident affects family members, as defined in this policy, it shall be understood as serious when it implies hospitalization for at least 24 hours, and such situation occurs within the 7 days prior to the flight, or involves imminent risk of death.

For both cases, temporary disability is understood to be the medically verified, time-limited loss of a person's functional capacity, which implies the cessation of basic habitual activities, including professional activities, prevents the commencement of flight, and gives rise to a medical report, follow-up and treatment.

2. **Serious damages** due to theft, fire, flood or explosion, in their habitual residence or in their professional premises, owned or rented. The damage must render the dwelling or premises uninhabitable, or with a serious risk of major damage that justifies in an essential manner their presence on the day of departure.
3. **Dismissal of the Insured from employment; in** no case shall this coverage come into force due to termination of the employment contract, voluntary resignation or failure to pass the probationary period. In any case, the insurance shall be subscribed prior to the written communication by the company to the employee.
4. **Incorporation to a new job** in a different Company with an employment contract of not less than one year, provided that such incorporation takes place after the flight reservation.
5. **Summons as a party, understood as a defendant or plaintiff, witness or juror in a legal proceeding**, received after the subscription of the insurance and which obliges the Insured to attend during the date of the flight.
6. **Summons for transplant of an organ** of the Insured or family members, as defined in this policy, provided that the summons for the transplant is received after the subscription of the insurance policy and that it coincides with the scheduled date of the flight.
7. **Summons for surgical treatment** of the Insured or family members, as defined in this policy, provided that the summons for the operation takes place after the subscription of the insurance policy and coincides with the scheduled date of the flight.
8. **Summons as a member of a polling station**, received after the subscription of the insurance policy and which obliges the Insured to attend during the date of the flight.
9. **Adoption surrender of a child** coinciding with the scheduled date of the flight. Notification of the adoption surrender must have occurred after the insurance has been taken out.



10. **Presentation as a candidate for official competitive examinations** announced through a public body after the insurance has been taken out and coinciding with the date of the flight.
  11. **Breakdown or accident in the vehicle owned by the Insured Party** or his/her spouse, **occurring 48 hours before the start of the flight**, which entails the immobilization of the vehicle and makes it impossible for the Insured Party to start the flight. In any case, the vehicle must be taken to a garage for repair and verification of the damage suffered, and the Insured Party must provide the corresponding invoice evidencing the occurrence of the loss.
  12. **Geographical transfer of the job**, provided that it implies a change of the Insured's habitual residence during the scheduled date of the flight and that the Insured is an employee. The transfer must have been notified to the Insured after the subscription of the insurance policy. For the purposes of this coverage, habitual residence shall be understood to be that in which the Insured Party remains permanently for more than 6 months per year.
  13. **Police arrest of the Insured**, occurring after the subscription of the insurance policy, coinciding with the date of the flight.
  14. **Parallel income tax return**, issued by the Ministry of Finance for an amount greater than €601.01, whose presentation coincides with the date of the flight.
  15. **Serious complications of pregnancy or miscarriage**, which by medical prescription require absolute bed rest or hospitalization of the insured, preventing the insured from taking the flight. Such complications must be subsequent to the subscription of the insurance policy. **Births and complications of pregnancy after the 7th month of gestation are excluded.**
  16. **Theft of documentation or luggage** that makes it impossible for the Insured to take his/her flight and which **occurred 72 hours prior to the start of the flight**. The corresponding police report must be provided.  
  
**Theft is understood to be the subtraction of the Insured's personal property, against his will, by means of acts involving violence or intimidation to persons or by using force against things.**  
  
**Theft and loss are excluded.**
  17. **Granting of official scholarships**, published through a public agency after the flight has been booked. The presence of the Insured Party must be unavoidable at the request of Official State Bodies for the completion of formalities related thereto, such presence coinciding with the date of the flight.
  18. **Judicial declaration of voluntary or necessary bankruptcy** of the company owned by the Insured, occurring after the booking of the flight, making it impossible to carry out the flight.
  19. **Trip won in a public and notarized drawing after the flight reservation and coinciding with the date of the flight.**
  20. **Court summons for divorce proceedings** occurring after the flight is booked and coinciding with the date of the flight.
  21. **Summons for the presentation and signing of official documents** at the request of Public Administration agencies, received after the flight has been booked and which imperatively obliges the Insured Party to attend during the date of the flight. **The signing of official documents pertaining to the Insured Party's daily or work activity is excluded.**
  22. **Death of a third-degree relative** after the reservation.
  23. **Medical quarantine** of the Insured or his/her companion prior to departure on the advice of a medical professional, due to the suspicion that he/she may have been directly exposed to a contagious, epidemic or pandemic disease such as COVID-19.
  24. **Cancellation of a companion** registered at the same time, in the same reservation and Insured for the same risk, due to any of the causes listed above, **and that as a result the Insured has to fly alone.**
- In any case, it is a prerequisite that the insurance has been taken out at the time of confirmation of the flight reservation.**
- In the event of more than one cause giving rise to a loss, the first one to occur, to be notified and justified by the Insured Party, shall always be taken as the cause of the loss.**
- LIMIT AND CALCULATION OF THE INDEMNITY.**
- The limit of indemnity is established at **6,500 € per insured person (with an excess of 25% of the ticket price, with a minimum of 30 € and a maximum of 150 € per Insured)** and the reimbursement shall be made according to the scale established by the flight organizer. **In general, a limit of indemnity of 32,000 € per claim is established.**
- This scale shall serve as the basis for calculating the loss suffered by the Insured Party due to the contractual agreements made by the organizer of the flight in the event of cancellations. **If the Insured Party cancels late on the day on which he/she becomes aware of the cause preventing his/her flight, the additional expenses which have been invoiced shall not be reimbursed.**
- The ALLIANZ TRAVEL medical team will verify in each case that the extent and/or severity of the illness or accident is sufficient cause for the cancellation of the flight preventing the start of the flight, as well as the starting date of the cause of cancellation.**
- ARTICLE TWO.- EXCLUSIONS.**
- Flight cancellations resulting from the following are generally excluded from the insurance:**
1. **The consumption of alcohol, drugs and narcotics, unless they have been prescribed by a physician and are consumed in the prescribed manner.**
  2. **Psychic, mental or nervous diseases, depression, stress or anxiety.**
  3. **Malicious acts, negligence of the Insured, as well as self-inflicted injuries, suicide or attempted suicide of the Insured.**

4. Accidents resulting from participation in bets, contests, competitions, duels and fights (except in cases of legitimate self-defense).
5. Epidemics, pandemics and quarantine, except as expressly covered in the preceding sections in relation to these events.
6. Confinement, understood as confinement or compulsory isolation applied generally to part or all of the population or broadly to a geographical area, or applied according to the place of departure, destination or passage that the Insured has to pass through, decreed by the Government of his/her country of origin or on the advice of the corresponding Local Authority at the place of destination or passage during his/her trip.
7. Civil or foreign war, declared or not, riots, rebellion, insurrection, actions of the Armed Forces, coup d'état, popular movements, acts of terrorism or of similar nature, as well as the conscious disregard of official prohibitions.
8. Any effect of a source of biological or chemical radioactivity, as well as damage derived from the use of nuclear weapons. Incidents derived directly or indirectly from chemical or biological materials, substances or components that may damage or destroy human lives or create social alarm.
9. The lack or impossibility of vaccination and the medical impossibility of following the necessary treatment to travel to certain countries.
10. Failure to present, for any reason, the necessary documents for travel, such as passports, visas, tickets or cards.
11. Childbirth and fertilization treatments; complications of pregnancy after the 7th month of gestation.
12. Consultations or medical examinations, periodic check-ups, rehabilitation sessions, cures, aesthetic treatments.
13. When before 7 days prior to the beginning of the flight the situation of hospitalization or temporary disability due to accident or serious illness has ceased.
14. Non-stabilized pathologies that have been the subject of an examination or treatment within 30 days prior to the flight reservation.
15. Surgical treatments not derived from a pathology.
16. Losses arising from circumstances already existing and/or known to the Policyholder/Insured Party when taking out the insurance policy.
17. Losses derived from unlawful actions of the Insured or in contravention of a governmental or legislative prohibition, as well as those derived from a governmental action, such as confiscating, detaining or destroying.
18. Damage caused by any seepage or leakage.
19. Claims affected by the default or any kind of insolvency, as well as situations of suspension of payments and bankruptcy of creditors, of any service provider, including but not limited to carriers, travel organizers and hotel services.
20. Travel booked against medical advice.
21. Claims arising directly or indirectly from a terminal illness diagnosed prior to taking out the insurance.
22. Travel for the purpose of receiving medical or cosmetic treatment.
23. Additional expenses or fees resulting from errors or omissions in booking the trip or obtaining visas or passports.
24. Claims arising from the non-observance of governmental or any other official agency's warnings regarding the recommendation not to travel to a specific country or area or regarding the situation of strike, riot, adverse weather conditions, civil unrest or contagious diseases and in which the Insured had not taken adequate measures to avoid or minimize any loss (including the change of date of the trip to the country or area to which the recommendation refers).
25. Theft and loss in case of theft of documentation or luggage.

#### IV. LINK LOSS GUARANTEE

##### ARTICLE ONE.- DESCRIPTION OF THE COVERAGES INCLUDED.

###### 1. Compensation for missed connections due to delay of the means of transportation.

If as a consequence of the delay in the arrival of the original means of public transportation at an airport where the Insured should connect with a subsequent flight to continue his/her trip, the Insured should miss the connection or be left without the possibility of presentation upon departure, the Company shall indemnify the Insured, against presentation of invoices, with an airline ticket for a new connection to the place of destination or return to the place of origin, up to the limit of the price of the ticket not taken advantage of.

In order to process the payment, it will be necessary to present the supporting documents issued by the Entity owning the means of public transportation certifying the delay, as well as the original invoices for the expenses incurred.

This indemnity shall take place as long as it has not been assumed by the Carrier.

Cases in which the Insured or his/her family members have traveled against the advice of the Government of his/her country of origin or against the advice of the corresponding Local Authority at his/her travel destination shall not be covered by this policy.

##### ARTICLE TWO.- GENERAL EXCLUSIONS

Those benefits that have not been previously requested to ALLIANZ TRAVEL or that have been organized directly by the Insured without the intervention of the Insurer are generally excluded, except in cases of force majeure or material impossibility, duly accredited.

1. Illnesses, accidents or deaths resulting from the consumption of alcohol, drugs and narcotics, unless these have been prescribed by a physician and are consumed in the manner prescribed by the physician.
2. Malicious acts, negligence of the Insured, as well as self-inflicted injuries, suicide or attempted suicide of the Insured.
3. Losses occurring in case of war, declared or not, riots, rebellion, insurrection, actions of the Armed Forces, coup d'état, popular movements or of similar nature, unless the Insured Party has been surprised by the beginning of the conflict abroad. In such case, the insurance coverage shall cease FOURTEEN days after the beginning of the conflict.

4. The effects produced by a source of radioactivity, biological or chemical, as well as damages derived from the use of nuclear weapons. Losses arising directly or indirectly from chemical or biological materials, substances or components that may damage or destroy human lives or create social alarm.
5. Losses caused by earthquakes, tidal waves, extraordinary floods, volcanic eruptions, atypical cyclonic storms and falls of sidereal and aerolite bodies and acts of terrorism.
6. Epidemics, pandemics and quarantine, except as expressly covered in the preceding sections in relation to these events.
7. Confinement, understood as confinement or compulsory isolation applied generally to part or all of the population or broadly to a geographical area, or applied according to the place of departure, destination or passage that the Insured has to pass through, decreed by the Government of his/her country of origin or on the advice of the corresponding Local Authority at the place of destination or passage during his/her trip.
8. Excluded are the activities of blowgun shooting, archery, balloon rides, windsurfing, kite surfing, sailing, fishing, golf, mountain biking, canoeing, canoeing, hiking, orienteering, horseback riding, quad biking, trekking, paintball, jet skiing, ultralight, helicopter, water skiing, ultra tube and bus bob, rafting, trekking, paintball, jet skiing, ultralight, helicopter, water skiing, ultra tube and bus bob, 4x4 car excursion, go-karting, motor boating, trekking, paintball, jet skiing, ultralight, helicopter, water skiing, ultra tube and bus bob, rafting, paragliding, canoe rafting, hydrospeed, parachuting, snowboarding, snowshoeing.  
The practice of any sport in a professional capacity, paid or unpaid, in competition or in preparatory training and canyoning, canyoning, bungee jumping, mountaineering, climbing, mountaineering, mountaineering, diving, caving, bungee jumping and any other activity considered as high risk are excluded. Also excluded are sporting expeditions by sea, mountain or desert.
9. Accidents caused by skiing or snowboarding.
10. Any type of travel for therapeutic purposes or to receive cosmetic treatments is excluded.
11. Search and rescue of people in sea, mountain or desert areas.
12. In expenses for the preparation of the corpse, burial, ceremony and funeral pomp are excluded.
13. Expenses incurred due to an illness or accident from which the Insured was not recovered at the time of commencement of the trip or at the time of continuation of the trip, according to guarantee 1, or which in the opinion of ALLIANZ TRAVEL's medical team was contraindicated with such trip.
14. Those repatriations or transfers produced as a consequence of mental illnesses that, according to the criteria of ALLIANZ TRAVEL's medical team, require a stay in the hospital of destination of less than 24 hours.
15. Events related to the Insured's professional activity, the use or custody of a motor vehicle and contractual liabilities to which the Insured is a party are excluded from the application of the legal defense guarantee.
16. Trips booked or initiated against medical advice.
17. Losses arising from circumstances already existing and/or known to the Policyholder/Insured Party when taking out the insurance policy.
18. Losses arising from the Insured's unlawful actions or in contravention of a governmental or legislative prohibition, including visa or passport requirements as well as those arising from governmental action, such as confiscating, detaining or destroying.
19. Damage caused by any seepage or leakage, as well as pollution or contamination.
20. Claims affected by the default or any kind of insolvency, as well as situations of suspension of payments and bankruptcy of creditors, of any service provider, including but not limited to carriers, travel organizers and hotel services.
21. Claims arising directly or indirectly from a terminal illness diagnosed prior to taking out the insurance.
22. Additional expenses or fees resulting from errors or omissions in booking the trip or obtaining visas or passports.
23. Claims arising from the non-observance of governmental or any other official agency's warnings regarding the recommendation not to travel to a specific country or area or regarding the situation of strike, riot, adverse weather conditions, civil unrest or contagious diseases and in which the Insured had not taken adequate measures to avoid or minimize any loss (including the change of date of the trip to the country or area to which the recommendation refers).
24. Claims arising from depression, anxiety, stress and mental or nervous disorders.

MOD 10/2021

**PRIVACY  
STATEMENT****COMPLETE  
INFORMATION ON  
PERSONAL DATA  
PROTECTION**

We care about the treatment of your personal data. AWP P&C SA Sucursal en España, is the permanent establishment in Spain of the French insurance company AWP P&C SA insurance company registered in the Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones with the code E0202. The protection of your privacy is our top priority. This statement explains how and what type of personal data will be collected, what it is collected for and with whom it is shared. Please read this notice carefully.

**1. Who is the data controller?**

Data controller is the natural or legal person who controls and is responsible for holding and processing personal data.

Identity: AWP P&C SA, SUCURSAL EN ESPAÑA. TAX ID: W0034957A

Registered office: C/ Ramírez de Arellano 35, 28043 Madrid.

Telephone: 91 325 54 40

E-mail: [comercial.es@allianz.com](mailto:comercial.es@allianz.com)

Contact with the data protection officer: [azpes.privacy@allianz.com](mailto:azpes.privacy@allianz.com)

**2. For what purposes do we process your data?**

AWP P&C SUCURSAL EN ESPAÑA will process your personal data for the following purposes:

- Contracting, management, maintenance and development of the insurance contract.
- To process your files and claims, carry out the necessary investigations and appraisals to establish the existence of the loss, determine its coverage, as well as the amount of indemnities and/or reimbursements to be paid by this Insurance Company, including within the scope of the provisions of Article 32 of Law 50/1980 on Insurance Contracts (Multiple Insurance).
- In the case of policies with Medical Assistance and Expenses guarantees, we will process your health data to determine the coverage and scope of the assistance required, the amount of the services covered, and to manage the payment or reimbursement, as appropriate, of the health services provided.
- Comply with the obligations assumed in the insurance contract, in the provisions of Law 50/1980 on Insurance Contracts, and in the other regulations in force that govern it.
- Prevent, investigate and/or uncover fraud in risk selection and claims management.
- Conduct the necessary research (using our own tools to consult your personal data in other public and/or private data sources) in order to comply with the following requirements

- of the applicable national and international regulations on economic and/or commercial sanctions.
- Perform statistical and quality control studies, as well as accident rate analysis.
  - Comply with legal obligations, such as, but not limited to, those related to administrative, accounting and fiscal control.
  - Exercise the rights and fulfill the obligations contracted by AWP P&C SA. Sucursal en España with other insurance or reinsurance companies with which it may have entered into reinsurance or coinsurance contracts for the coverage of that specific risk, to whom your data will be communicated for this purpose in accordance with the provisions of Law 50/1980 on Insurance Contracts.
  - Advertising and commercial prospecting purposes, for own products and services or those of duly authorized third parties.
  - Automated decision making (including profiling).
  - Communication of data to the competent public administrations, to Courts and Tribunals or to the State Security Forces and Corps.
  - We will process your data when required to do so by European Union law or by law, which may determine the general conditions of processing and the types of data to be processed, as well as the transfers that arise from the fulfillment of legal obligations.
  - Special processing conditions, such as the adoption of additional security measures and others of a similar nature, in line with the provisions of the European Data Protection Regulation.
  - We will record your voice and keep the telephone conversation, in order to maintain the quality of the services provided, and may be used as evidence in judicial or extrajudicial claim procedures, as well as its contribution to the requirements of the competent authorities.

### **3. How will we obtain your personal data?**

In order to formalize the insurance contract, we will receive your personal data directly from the KLM company with which you have contracted the services.

We will normally collect the personal data provided directly from the data subject and by various means; data request forms, telephone conversations, mail or e-mail and fax.

The policyholder shall provide the information contained in this privacy statement to the other insured parties included in the policy or third parties whose data is provided, both for the formalization of the insurance contract and for the processing of claims and claims, and shall be responsible for obtaining the explicit consent of these persons for the processing of data for the purposes set forth above.

Likewise, for the purposes indicated, we may collect your personal data through other sources, such as access through public sources (newspapers and official bulletins, public registries, social networks and the Internet) or through third parties (family members and companions for the processing of files and claims; insurance brokers and other insurance companies for the formalization of insurance and reinsurance contracts; experts, lawyers and other technical personnel for the management of claims and claims).

The data that we request from you and that we will process for the purposes indicated include the following categories: identification data, financial data, sensitive data (when necessary for the services set out in the contract signed).

### **4. What is the legitimacy for the processing of your data?**

## **STANDING BY EXECUTION OF THE CONTRACT**

- Contracting, maintenance, development and control of the insurance contract.
- To process your files and claims, and to carry out the necessary investigations and appraisals to establish the existence of the loss, determine its coverage, as well as the amount of indemnities and/or reimbursements to be paid by this Insurance Company, including within the scope of the provisions of Article 32 of Law 50/1980 on Insurance Contracts (Multiple Insurance).

In the event that the required information is not provided, the application for the insurance or service requested cannot be processed, nor can your claim be processed, if applicable, nor can the declared claim be resolved.

## **LEGITIMACY BY CONSENT OF THE INTERESTED PARTY**

- In the case of policies with Medical Assistance and Expenses guarantees, we will process your health data to determine the coverage and scope of the assistance required, the amount of the services covered, and to manage the payment or reimbursement, as appropriate, of the health services provided.

In the event that you do not authorize the processing of your personal data for this purpose, the assistance requested cannot be processed and the claim declared cannot be resolved.

- When you authorize us to do so, the realization of advertising activities about our own products that may be of interest to you, which may be carried out by any means (including telematic), as you will be duly informed at the time of obtaining your consent.
- When you authorize us to do so, we will communicate your data to companies of the Allianz Partners group for the realization of advertising activities of products and services that may be carried out by any means (including telematic), as you will be duly informed at the time of obtaining your consent.
- When you authorize us to do so, we will communicate your data to companies of the Allianz group to carry out advertising activities for products and services that may be carried out by any means (including telematic), as you will be duly informed at the time of obtaining your consent.

In case you do not authorize the processing of your data for the indicated purposes, the maintenance, development and control of the insurance contract subscribed will not be affected.

## **LEGITIMACY DUE TO THE LEGITIMATE INTEREST OF THE RESPONSIBLE PARTY OR A THIRD PARTY**

- Prevent, investigate and/or uncover fraud in risk selection and claims management.
- Perform statistical and quality control studies, as well as accident rate analysis.
- Exercise the rights and fulfill the obligations contracted by AWP P&C SA. Sucursal en España with other insurance or reinsurance companies with which it may have entered into reinsurance or coinsurance contracts for the coverage of that specific risk, to whom your data will be communicated for this purpose in accordance with the provisions of Law 50/1980 on Insurance Contracts.
- Carrying out commercial actions, of a general or personalized nature, to offer you products or services of this insurer similar to those you have contracted, which may be carried out by any means, including telematic (email, SMS, social networks, mobile applications, etc..).

## **LEGITIMACY FOR THE FULFILLMENT OF A LEGAL OBLIGATION**

- Communication of data to the competent public administrations, to Courts and Tribunals or to the State Security Forces and Corps.
- We will process your data when this is provided for by a European Union law or by a law, which may determine the general conditions of processing and the types of data processed, as well as the transfers that arise from the fulfillment of the legal obligation.
- Special processing conditions, such as the adoption of additional security measures and others of a similar nature, in accordance with the provisions of the European Data Protection Regulation.

#### **5. Who will have access to your personal data? To whom will your personal data be communicated?**

We will ensure that the personal data collected are processed for uses and purposes that are appropriately legitimate, either because you have authorized them, or to fulfill obligations or exercise legally recognized rights.

For the stated purposes and under the conditions indicated, your personal data may be transferred to the following recipients, who will act as data controllers of the personal data they process:

- Public authorities.
- Other Allianz group companies.
- Other insurers, coinsurers and reinsurers.
- Insurance intermediaries.
- Banking entities.

We may also share your personal data, for the stated purposes and under the stated conditions, with the following recipients, who will act as processors of personal data under our instructions:

- Other companies of the Allianz group, even if they are located in countries outside the European Economic Area. These companies are bound in the processing of personal data by the Allianz Privacy Rules (BCR Allianz) which provide for adequate protection of personal data and are binding for all companies of the Allianz Group. You can consult the BCR ALLIANZ document at the following link <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.
- Technical consultants.
- Professionals, lawyers, experts and service companies/entities.
- Advertising and Marketing companies to send commercial communications, in accordance with the provisions of Law 34/2002 of Services of the Information Society and Electronic Commerce and in accordance with the consents provided by you.
- Suppliers in the provision of services.

We will not share your personal data with third parties with whom there is no relationship, to send commercial communications without your consent.

Finally, we may share your personal data in the following cases:

- In the event of any possible or actual restructuring, merger, sale, joint venture, assignment, transfer or disposal of all or any part of our business, assets or stock (including any insolvency or similar proceedings).

- To comply with any legal obligation, including to the appropriate ombudsman if you wish to make a complaint about a product or service we have provided to you.

## 6. Where will your personal data be processed?

Your personal data may be processed both within and outside the European Economic Area (EEA) by the recipients specified in section 5 above, subject always to contractual restrictions regarding the confidentiality and security of the processing of personal data, in accordance with applicable data protection laws and regulations. We will not disclose your personal data to recipients who are not authorized to process it.

Whenever we transfer your personal data for processing outside the EEA by another Allianz Group company, we will do so in accordance with and with the application of the approved binding corporate rules of Allianz, called the Allianz Privacy Rule (ALLIANZ BCR) which provide adequate protection for the processing of personal data and are legally binding on all Allianz Group companies. The Allianz BCR document and the list of Allianz Group companies that comply with them can be accessed and consulted at the following link <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Where the Allianz BCR cannot be applied, we will instead take measures to ensure that the transfer of your personal data outside the EEA receives an adequate level of protection as it does in the EEA. You can request information about the measures taken for such transfers (e.g. Standard Contractual Clauses) by contacting us by the means indicated in this statement.

## 7. What are your rights and how can you exercise them?

In accordance with the applicable legal provisions, you have the right to:

- Access your personal data and know the origin of the data, the purposes and aims of the processing, the categories of personal data processed, the identification data of the data controller and of the recipients or categories of recipients to whom the data may be communicated.
- Update or correct your personal information so that it is always accurate.
- Delete your personal data from our records in case they are no longer needed for the above purposes.
- Restrict the processing of your personal data to certain circumstances, such as when you have disputed the accuracy of your personal data for the period necessary to verify its accuracy.
- Obtain a copy of your personal data undergoing processing in electronic format for the holder and to transmit it to another data controller that you indicate to us.
- Withdraw your consent at any time in cases where the processing of your personal data is carried out on the basis of the express consent given.
- In cases permitted by applicable law or regulation, you have the right to object to the processing of your personal data or to request the cessation of processing for any of the purposes indicated. Once we receive your request, we will cease the processing of personal data, except in the cases and assumptions legally permitted.

You may request the exercise of your rights by writing to AWP P&C SA. Sucursal en España (indicating "ASUNTO PROTECCIÓN DATOS"), Cl. Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid, through the e-mail [azpes.privacy@allianz.com](mailto:azpes.privacy@allianz.com)



At any time you can file a complaint or claim regarding your rights and interests in the field of data protection, you can contact the Spanish Data Protection Agency (<https://www.agpd.es>), C/ Jorge Juan, 6 (28001) Madrid. Tel. 902 007 214 - 91 837 22 95.

## 8. How long do we keep your personal data?

We will keep your personal data for the duration of the insurance contract subscribed for the purposes indicated and, once it is terminated:

- During a period of 6 years from the last entry made, established for the purpose of complying with the accounting obligations contained in Article 30 of the Commercial Code.
- During the statute of limitations for claims based on the insurance contract as set forth in Article 23 of Law 50/1980 on Insurance Contracts.

We will not keep your personal data longer than strictly necessary and will do so only for the purposes for which it was collected.

## 9. How can you contact us?

If you have any questions about how we use your personal data, you can contact us through the means indicated in point 1 of this statement.

## 10. How often do we update this privacy notice?

We periodically review this privacy notice. We will ensure that the most recent version is available on this website and will communicate directly to you any important changes that may affect you.

Date last updated 06/25/2019.

PN-BPTR.A.v02-06/19

### **AWP P&C SA , Branch in Spain**

C/ Ramírez de Arellano, 35  
28043 - Madrid  
Tel.: +34 91 904 80 26

[www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es)

R.M. of Madrid, Volume 26138, Folio 140, Section 8, page M-471120. C.I.F. W0034957A



# Seguro de Anulación de Viaje

## Documento de Información sobre el Producto de Seguro

AWP P&C SA , Sucursal en España, inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España con el N° E0202.

Producto: "Seguro de Anulación y Pérdida de Enlaces KLM"

Este documento contiene un resumen de la información más relevante sobre el Producto "Seguro de Anulación y Pérdida de Enlaces KLM", sin tener en consideración las exigencias y necesidades específicas del cliente.

La información precontractual y contractual completa se facilita en la documentación relativa al contrato de seguro.

## ¿Qué tipo de seguro es?

El "Seguro de Anulación y Pérdida de Enlaces KLM" es un contrato de seguro que cubre el importe no reembolsable por el organizador del viaje, tras la ocurrencia de un suceso que impida al asegurado comenzar su viaje y le obligue a cancelarlo antes de la fecha de salida.

Las causas de anulación cubiertas se encuentran descritas en el contrato de seguro.



## ¿Qué está asegurado?

- ✓ **Anulación hasta un límite de 6.500 € por persona asegurada (con una franquicia del 25% del precio del billete, con un mínimo de 30 € y un máximo de 150 € por Asegurado) y el reembolso se hará de acuerdo al baremo establecido por el organizador del vuelo. Con carácter general se establece un límite indemnizatorio de 32.000 € por siniestro. Las causas de anulación son las siguientes:**
- ✓ Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento del asegurado y familiares
- ✓ Accidente grave, enfermedad grave o fallecimiento de la persona contratada para el cuidado de sus hijos menores o discapacitados
- ✓ Cuarentena médica del asegurado o de un acompañante

**Las causas de cancelación anteriores incluyen el supuesto de enfermedad epidémica o pandémica del asegurado, como el COVID-19.**

- ✓ Perjuicios graves en la residencia habitual o en el local profesional
- ✓ Despido laboral
- ✓ Incorporación a un nuevo puesto de trabajo
- ✓ Citación en un procedimiento judicial
- ✓ Trasplante de un órgano
- ✓ Tratamiento quirúrgico
- ✓ Convocatoria como miembro de una mesa electoral
- ✓ Entrega en adopción de un niño
- ✓ Exámenes de oposiciones oficiales
- ✓ Avería o accidente del vehículo del asegurado
- ✓ Traslado geográfico del puesto de trabajo
- ✓ Detención policial
- ✓ Declaración de renta paralela superior a 600 €
- ✓ Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario
- ✓ Robo de documentación o equipaje
- ✓ Concesión de becas oficiales



## ¿Qué no está asegurado?

- ✗ Hechos cuya responsabilidad deba recaer en el organizador del viaje de acuerdo a las condiciones de compra, así como en el transportista, principalmente por motivos de seguridad aérea o por overbooking.
- ✗ En caso de anulación no se reembolsa la prima del seguro ni los impuestos.
- ✗ No se reembolsan las tasas aeroportuarias.



## ¿Hay restricciones a la cobertura?

### Principales exclusiones:

- ! El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes.
- ! Las enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas.
- ! Los actos dolosos, las negligencias, así como las lesiones auto intencionadas.
- ! Polución o contaminación y catástrofes naturales.
- ! Guerra Civil o extranjera, declarada o no, motines, rebelión, insurrección, actuaciones de las Fuerzas Armadas, golpe de estado, movimientos populares, actos de terrorismo o de similar naturaleza, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
- ! La falta o imposibilidad de vacunación y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar.
- ! La no presentación por cualquier causa de los documentos necesarios para viajar.
- ! Los partos y tratamientos de fertilización; las complicaciones del embarazo a partir del 7º mes.
- ! Cuando antes de los 7 días previos al inicio del viaje la situación de hospitalización o incapacidad temporal por enfermedad grave o accidente haya cesado.
- ! Las patologías no estabilizadas que hayan sido objeto de una constatación o de un tratamiento en los 30 días previos a la reserva del viaje.
- ! Los tratamientos quirúrgicos no derivados de una patología.
- ! Los siniestros derivados de actuaciones ilícitas o contraviniendo una prohibición gubernamental o

- ✓ Concurso voluntario o necesario
  - ✓ Viaje ganado en sorteo público
  - ✓ Citación judicial para trámite de divorcio
  - ✓ Presentación y firma de documentos oficiales
  - ✓ Fallecimiento de un familiar de tercer grado
  - ✓ Anulación de un acompañante
- ✓ Indemnización por pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte hasta el límite del importe del billete no utilizado.

legislativa, así como los derivados de una actuación gubernamental.

**Principales restricciones:**

- ! **En todo caso es requisito indispensable que el seguro se haya suscrito en el momento de la confirmación de la reserva del viaje.**
- ! **Si el Asegurado anula el viaje con retraso respecto al día en que haya tenido conocimiento de la causa que impide su viaje, los gastos suplementarios que hayan sido facturados no serán objeto de reembolso.**
- ! Epidemias, pandemias y cuarentena, excepto lo expresamente cubierto en relación a estos eventos.
- ! Confinamiento, entendido como reclusión o aislamiento obligatorio que se aplique de manera general a una parte o a la totalidad de la población o de manera amplia a un área geográfica, o que se aplique en función del lugar de partida, de destino o de paso que el Asegurado tenga que atravesar, decretado por el Gobierno de su país de origen o por consejo de la Autoridad Local correspondiente en el lugar de destino o de paso durante su viaje.

 **¿Dónde estoy cubierto?**

- ✓ El seguro será válido para viajes con destino a cualquier lugar del Mundo.

 **¿Cuáles son mis obligaciones?**

**Para evitar que el contrato de seguro sea cancelado o anulado y/o que los incidentes cubiertos se vean reducidos o rechazados, el asegurado debe:**

**En el momento de contratación del seguro:**

- Facilitar a la Aseguradora la información completa, relevante y veraz que le permita contratar el seguro;
- Pagar el precio del seguro

**Una vez que el contrato de seguro surte efectos:**

- Comunicar a la Aseguradora tan pronto como sea posible cualesquiera cambios que se hayan producido y que puedan afectar al seguro.

**En caso de incidente cubierto:**

- Contactar con la Aseguradora para comunicar el incidente de forma inmediata una vez que éste se produzca y facilitarle todos los documentos de apoyo en el momento en que le sean requeridos;
- Informar a la Aseguradora en caso de haber contratado algún otro seguro adicional y comunicarle si ha recibido algún pago por parte del otro Asegurador.

 **¿Cuándo y cómo pago?**

El precio del seguro se paga en el momento de la contratación, que coincidirá con la confirmación de la reserva del viaje asegurado. El pago se efectuará a través de tarjeta bancaria o del medio de pago autorizado.

 **¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?**

La cobertura comienza en la fecha indicada en el contrato de seguro. El período cubierto es el comprendido entre la fecha de contratación del seguro y la fecha de salida del viaje asegurado. La garantía de pérdida de enlace tomará efecto siempre que la duración del viaje no exceda 31 días consecutivos.

 **¿Cómo cancelo el contrato de seguro?**

La solicitud de cancelación debe enviarse por carta certificada o por cualquier otro formato descrito en el contrato de seguro.

- Si el seguro se ha contratado a distancia y tiene una duración superior a un mes, el contratante podrá cancelarlo dentro del plazo de 14 días naturales, siempre y cuando no se haya comunicado o vaya a comunicarse incidente cubierto alguno.
- Después del plazo de desistimiento, así como en aquellos seguros que no hayan sido contratados a distancia, el contratante puede cancelar el contrato de seguro en cualquier momento, pero no se llevará a cabo reembolso alguno por parte de la Aseguradora.

## CONDICIONES

Seguro de anulación y pérdida de enlaces

KONINKLIJKE  
LUCHTVAART  
MAATSCHAPPIJ N.V.

Estas Condiciones Generales le permitirán conocer con detalle el marco del contrato que usted establece con AWP P&C SA, Sucursal en España (en adelante ALLIANZ TRAVEL) al suscribir este seguro. Lea atentamente esta póliza, incluyendo las exclusiones de la misma.

Si tuviera usted cualquier consulta o trámite, ALLIANZ TRAVEL pone a su disposición su Centro de Atención Telefónica a través del número +34 91 904 80 26 y su página web [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es), donde encontrará toda la información que precise.

## RECOMENDACIONES DE VIAJE

Lleve siempre consigo el teléfono de ALLIANZ TRAVEL y el número de su póliza.

### ¿Cómo utilizar su póliza?

#### Pérdida de enlaces:

- Debe presentar una reclamación por escrito ante la compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada compañía.
- Obtenga un certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora.
- Obtenga factura del gasto realizado en el billete adquirido para proseguir el viaje o regresar al lugar de origen.

**Anulación de su vuelo:** En el momento que tenga conocimiento de la imposibilidad de realizar su vuelo por causa contemplada en la póliza, acuda a su organizador de vuelo y efectúe la anulación, obteniendo el documento que acredite la misma, y comunique el hecho inmediatamente a ALLIANZ TRAVEL en la dirección de correo electrónico [travel.es@allianz.com](mailto:travel.es@allianz.com)

## ÍNDICE

- Definiciones.
- Disposiciones Comunes.
- Garantía de Anulación.
- Garantía de Pérdida de Enlaces.

El presente contrato de Seguro se rige por lo dispuesto en:

- Ley de Contrato de Seguro 50/80, de 8 de Octubre (B.O.E. 17-10-80) y modificaciones posteriores.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y modificaciones posteriores.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Cualquier otra norma que durante la vida de esta Póliza pueda ser aplicable, así como por lo convenido en las presentes Condiciones Generales, Particulares y en su caso Especiales.

Este contrato se celebrará en Régimen de Derecho de Establecimiento.

#### **DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LAS CONTRATACIONES A DISTANCIA**

Para el supuesto de haber suscrito el seguro a distancia, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, le informamos que si el seguro tiene una duración superior a un mes, el tomador podrá desistir de este contrato en el plazo de catorce días naturales contados desde la fecha de la contratación, siempre que el contrato no haya sido ejecutado con anterioridad al ejercicio de este derecho.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el tomador deberá remitir una carta por correo certificado o cualquier otro medio que deje constancia de la fecha de su envío y recepción al Departamento de Soporte Comercial y Servicio al Cliente de AWP P&C SA, Sucursal en España, Calle Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid, o bien por correo electrónico a [devoluciones.es@allianz.com](mailto:devoluciones.es@allianz.com)

Si el tomador opta por desistir de este contrato, deberá abonar la parte proporcional de prima correspondiente al servicio efectivamente prestado hasta la fecha de ejercicio de este derecho. AWP P&C SA, Sucursal en España le reintegrará, en el plazo de los 30 días siguientes a la recepción de su solicitud, la parte correspondiente de prima no consumida.

Ejecutado el contrato de seguro celebrado a distancia, o transcurrido el plazo habilitado de 14 días naturales contados desde la fecha de contratación, decaerá el derecho del tomador a desistir del contrato, quedando obligado al pago de la totalidad de la prima pactada.

#### **I. DEFINICIONES.**

En este contrato se entiende por:

- **ASEGURADOR** es AWP P&C SA, Sucursal en España, con domicilio social en Calle Ramírez de Arellano 35, 3ª planta, 28043 Madrid y con N.I.F. W0034957A. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 26.138, Folio 140, Sección 8, hoja M-471120 e inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España con el N° E0202.

Se trata de la persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado, correspondiendo el control y supervisión de la actividad a:

- El Estado miembro a quien corresponde el control del ASEGURADOR es FRANCIA y la Autoridad a quien corresponde dicho control es la "Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution", 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.
- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda, conforme al artículo 115 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- La normativa española no resulta de aplicación a la eventual liquidación de las entidades aseguradoras, tal y como se indica en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- **TOMADOR DEL SEGURO** es la persona física o jurídica con residencia habitual en España que suscribe el contrato con el Asegurador y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado. En caso que el tomador sea una persona física o jurídica con residencia habitual fuera de España, la duración del contrato no podrá ser superior a cuatro meses contados desde la fecha de emisión del mismo.
- **ASEGURADO** es la persona física con residencia habitual en España, que contrate su vuelo con KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ, N.V. (KLM ROYAL DUTCH AIRLINES)(en adelante KLM) a través de su página web y figure relacionada en las Condiciones Particulares, sobre la que se establece el seguro. En defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

- **DOMICILIO** es aquel en el que el Asegurado tiene su residencia habitual y que figura en la Condiciones Particulares de la póliza.
  - **PRIMA** es el precio del seguro. El recibo contendrá además los recargos e impuestos que sean de legal aplicación.
    - **Impuestos sobre Primas de Seguros**
    - **Recargos Consorcio Compensación de Seguros.**
      - Recargo destinado a financiar las funciones de liquidación de entidades Aseguradoras
      - Recargo sobre riesgos extraordinarios
  - **SINIESTRO** es todo hecho que sea susceptible de estar garantizado por el presente seguro. Se considera que constituye un solo y único siniestro, el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa original con independencia del número de reclamantes o reclamaciones formuladas.
  - **FRANQUICIA** es la cantidad que en cada siniestro y según lo pactado en la póliza para cada uno de los riesgos cubiertos, sea a cargo del Asegurado.
  - **EPIDEmia** es la aparición de una enfermedad infecciosa que se manifiesta en un número elevado de personas, en una región localizada y en un tiempo relativamente próximo, así reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por una Autoridad Gubernamental oficial en su país de residencia o en el lugar de destino de su viaje.
  - **PANDEMIA** es la aparición de una epidemia que afecta a más de un continente, en la que los contagios se producen por transmisión comunitaria y no por importación, siendo reconocida como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por una Autoridad Gubernamental oficial en su país de residencia o en el lugar de destino de su viaje.
  - **CUARENTENA MEDICA** es la reclusión o aislamiento obligatorio indicado por un profesional médico, a fin de detener la propagación de una enfermedad contagiosa a la que el Asegurado o un compañero de viaje ha estado directamente expuesto.
  - **PÓLIZA** es el documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, que individualizan el riesgo y recogen las cláusulas que por voluntad de las partes completan o modifican las Condiciones Generales dentro de lo permitido por la Ley, las condiciones especiales y los suplementos o anexos que se emitan a la misma para complementarla o ampliarla.
  - **SUMA ASEGURADA** es la cantidad fijada en las Condiciones Particulares, o en su caso en las Generales y Especiales, que constituye el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en cada siniestro.
  - **VIAJE** se entenderá por viaje, todo desplazamiento realizado fuera del domicilio habitual del Asegurado, desde la salida de éste hasta el regreso al mismo.
  - **FAMILIARES:** se consideran familiares únicamente los cónyuges, parejas de hecho, hijos, padres, abuelos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueros y cuñados del Asegurado, salvo lo dispuesto para cada cobertura. Además tendrán esta condición los tutores legales del Asegurado.
  - **EQUIPAJE** son los objetos de uso personal necesarios en el transcurso del viaje.
- Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad Aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

## II. DISPOSICIONES COMUNES.

### Objeto del seguro.

Consistirá en poner una ayuda a disposición del Asegurado, cuando este se encuentre en dificultades durante desplazamientos o ausencias de su domicilio o lugar de residencia habitual, a consecuencia de un suceso fortuito en los casos y condiciones previstas en el contrato.

Para el supuesto de anulación, ALLIANZ TRAVEL garantiza, acorde con las condiciones establecidas en este condicionado, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación que sean debidos por el Asegurado, cuando éste anule su vuelo antes de la salida.

### Entrada en vigor y duración del contrato de seguro.

El contrato entrará en vigor a las 00:00 horas del día indicado en las Condiciones Particulares como fecha de emisión y finalizará cuando termine el efecto de las garantías cubiertas, acorde con lo indicado en el párrafo siguiente.

### Efecto de las garantías.

- La garantía de anulación tomará efecto desde la fecha de emisión de la póliza, fecha que en todo caso ha de coincidir con la fecha de confirmación de la reserva del vuelo contratado, y cesará el día del comienzo del primer vuelo del viaje de ida, siempre que se haya realizado el abono de la prima.
- La garantía de Pérdida de Enlace tomará efecto, una vez pagada la prima, desde el momento de salida del viaje fijado en las Condiciones Particulares, hasta el día indicado en las Condiciones Particulares como fecha de finalización del mismo, siempre que no exceda 31 días consecutivos. Sólo serán de aplicación para viajes que lleven incluidos el vuelo con KLM.

### Ámbito territorial.

Las coberturas garantizadas por esta póliza serán válidas para vuelos con destino a Europa (incluido España) y el resto del mundo.

**Las garantías de asistencia serán válidas únicamente, a más de 30 Km del domicilio del Asegurado, 15 Km en las Islas Canarias e Islas Baleares. La garantía de equipajes no será de aplicación en el lugar de residencia principal o secundaria del Asegurado.**

### Pago de la prima.

El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato y en cualquier caso antes del inicio del viaje.

La prima deberá abonarse en el domicilio de la Compañía Aseguradora. Si por culpa del tomador del seguro, la prima no ha sido pagada, ALLIANZ TRAVEL tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida.

En todo caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, ALLIANZ TRAVEL quedará liberada de toda obligación.

### Siniestros.

En caso de siniestro deberá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ TRAVEL inmediatamente de ocurrido.

- **Si el siniestro fuera del resto de garantías** podrá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ y hacer seguimiento online del mismo a través de nuestro portal [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com); Asimismo, y en caso de que no fuera posible declarar el siniestro por esta vía, podrá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ TRAVEL a través del correo electrónico [travel.es@allianz.com](mailto:travel.es@allianz.com). El siniestro deberá ser comunicado dentro del plazo máximo de 7 días. Pasado este plazo, ALLIANZ TRAVEL podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de comunicación.

El Asegurado deberá emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

El Departamento de Siniestros de ALLIANZ TRAVEL, una vez tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro, le enviará un formulario o requerimiento de documentación que deberá rellenar. En el mismo se le indicará la relación de documentos que necesariamente deberá aportar para que el siniestro pueda ser indemnizado. En cualquier caso siempre se adjuntarán los justificantes, facturas, recibos, certificados y denuncias originales así como los informes médicos y demás documentación que justifique tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo esta póliza, como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

Deberá el Asegurado en todos los casos comunicar a ALLIANZ TRAVEL las garantías suscritas con otros Aseguradores para el mismo riesgo.

***Las prestaciones no solicitadas durante el transcurso del viaje o que no hayan sido organizadas por ALLIANZ TRAVEL no darán derecho a reembolso o indemnización compensatoria alguna. Solo darán derecho a reembolso los siniestros para los que se contemple esta posibilidad.***

**A continuación le facilitamos las pautas que debe seguir específicamente según el siniestro que Usted sufra. Estas pautas pueden encontrarse complementadas con otras que se indiquen en los apartados correspondientes a cada garantía:**

- **En caso de siniestro de anulación** deberá comunicar con la mayor rapidez posible al organizador del vuelo, que ha tenido conocimiento de un hecho que le impide

realizar el mismo, de forma que se limiten las consecuencias de la anulación.

- **En caso de pérdida de enlaces deberá** presentar una reclamación por escrito ante la compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada compañía. Obtener un certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora, así como la factura del gasto realizado en el billete adquirido para proseguir el viaje o regresar al lugar de origen.

### Otros Aseguradores.

El Asegurado deberá en todo caso, y conforme a lo establecido en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, en el momento de la declaración de siniestro o bien durante la tramitación del mismo, declarar a ALLIANZ TRAVEL las garantías suscritas para el mismo riesgo con otras Entidades Aseguradoras.

### Responsabilidad.

No se imputará responsabilidad a ALLIANZ TRAVEL por la demora o no cumplimiento de la prestación de los servicios garantizados en aquellos casos en que la demora o incumplimiento haya sido motivado como consecuencia de:

- Huelgas.
- Explosiones.
- Revueltas.
- Movimientos populares.
- Motines.
- Cuarentena.
- Restricción de la libre circulación.
- Sabotajes.
- Terrorismo.
- Guerra civil o extranjera, declarada o no.
- Efectos de la radioactividad o cualesquiera otros casos fortuitos o de fuerza mayor.

### Subrogación.

ALLIANZ TRAVEL se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona física o jurídica, responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las prestaciones realizadas en ejecución del presente contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra Entidad Aseguradora o por cualquier otra institución o persona, ALLIANZ TRAVEL quedará subrogada en los derechos y acciones del Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar con ALLIANZ TRAVEL prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que se pudiera considerar necesario. En cualquier caso ALLIANZ TRAVEL tendrá derecho a utilizar o a solicitar del Asegurado el reembolso del título de transporte (billete de avión, tren, etc.) que no haya sido utilizado por éste, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo de ALLIANZ TRAVEL.

### Extinción del contrato.

Si durante la vigencia del seguro se produjera la desaparición del interés asegurable, el contrato de seguro quedará extinguido a partir de ese mismo momento, y ALLIANZ TRAVEL tiene el derecho de hacer suya la prima no consumida.

### Prescripción.

Las acciones derivadas de este contrato prescriben a los cinco años para los seguros de personas y a los dos años para los seguros de daños, desde el día en que pudieran ejercitarse.

#### Instancias para solución de conflictos entre las partes.

1. El Ministerio de Economía y Hacienda regula mediante la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, las actividades del Servicio de Atención al Cliente que ALLIANZ TRAVEL pone a disposición de todos sus Clientes a fin de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los tomadores, Asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas a:

AWP P&C SA, Sucursal en España  
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE  
Calle Ramírez de Arellano 35, 3ª planta, 28043 Madrid  
O bien a [atcliente.es@allianz.com](mailto:atcliente.es@allianz.com).

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) resolverá dichas quejas y reclamaciones en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución de dicho Servicio, el Cliente puede recurrir dicha resolución ante el **SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**, siempre que haya agotado previamente la vía del SAC de la Entidad Aseguradora, presentando la misma a:

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

El funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se rige por el Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, al que se puede acceder en nuestra página web [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es)

2. Mediante arbitraje.

Las Partes, de común acuerdo, podrán someter la solución de los conflictos que con motivo del presente contrato pudieran suscitarse, al juicio de árbitros, con arreglo a la legislación vigente.

3. Mediante competencia de jurisdicción.

Si alguna de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los Órganos Jurisdiccionales, será Juez competente para el conocimiento de las mismas el del domicilio del Asegurado.

### III. GARANTÍA DE ANULACIÓN.

#### ARTÍCULO PRIMERO.- DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS INCLUIDAS.

ALLIANZ TRAVEL garantiza, en las condiciones establecidas en este Condicionado, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación que sean debidos por el Asegurado, cuando éste anule su vuelo antes de la salida por alguna de las causas indicadas a continuación. Dichas causas deberán ser suficientemente acreditadas.

Relación de causas de anulación cubiertas:

1. **Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:**

El Asegurado y familiares tal como se definen en esta póliza.

Por enfermedad grave se entiende una alteración de salud constatada por un profesional médico, que implique una de las situaciones indicadas a continuación:

- Hospitalización como mínimo de 24 horas, y que dicha situación suceda dentro de los 7 días previos al vuelo e imposibilite el inicio del mismo en la fecha prevista.
- Incapacidad temporal, y que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al vuelo e imposibilite el inicio del mismo en la fecha prevista.
- Haber sido diagnosticado por una enfermedad epidémica o pandémica, como por ejemplo el COVID-19.

Cuando la enfermedad (incluidas las enfermedades epidémicas o pandémicas como el COVID-19) afecte a los familiares del Asegurado, tanto si están Asegurados en el mismo vuelo como si no, se entenderá como grave cuando implique una hospitalización como mínimo de 24 horas, y que dicha situación suceda dentro de los 7 días previos al vuelo y conlleve riesgo de muerte inminente.

Por accidente grave se entiende un daño corporal no intencional por parte del Asegurado, proveniente de la acción imprevista de una causa exterior, constatada por un profesional médico, que implique una de las situaciones indicadas a continuación:

- Hospitalización como mínimo de 24 horas, y que dicha situación suceda dentro de los 7 días previos al vuelo e imposibilite el inicio del mismo en la fecha prevista.
- Incapacidad temporal, y que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al vuelo e imposibilite el inicio del mismo en la fecha prevista.

Cuando el accidente afecte a los familiares, tal y como se definen en esta póliza, se entenderá como grave cuando implique una hospitalización como mínimo de 24 horas, y dicha situación suceda dentro de los 7 días previos al vuelo, o conlleve riesgo de muerte inminente.

Para ambos supuestos, se entiende por incapacidad temporal la pérdida limitada en el tiempo de la capacidad funcional de una persona, constatada médicamente y que implique el cese de las actividades habituales básicas, incluida la profesional, impida el inicio del vuelo, y que dé lugar a un informe, seguimiento y tratamiento médico.

2. **Perjuicios graves** debido a robo, incendio, inundación o explosión, en su residencia habitual o en sus locales profesionales, propios o alquilados. Los perjuicios deberán hacer inhabitables la vivienda o local, o con grave riesgo de que se produzcan daños mayores que justifiquen de forma imprescindible su presencia el día de la salida.

3. **Despido laboral del Asegurado**, en ningún caso entrará en vigor esta garantía por término del contrato laboral, renuncia voluntaria o no superación del periodo de prueba.



En todo caso el seguro habrá de suscribirse antes de la comunicación escrita por parte de la empresa al trabajador.

4. **Incorporación a un nuevo puesto de trabajo** en una Empresa distinta con contrato laboral de duración no inferior a un año, siempre que dicha incorporación se produzca con posterioridad a la reserva del vuelo.
5. **Citación como parte, entendiéndose por tal al demandado o demandante, testigo o jurado en un procedimiento judicial**, recibida con posterioridad a la suscripción del seguro y que obligue al Asegurado a asistir durante la fecha del vuelo.
6. **Citación por trasplante de un órgano**, del Asegurado o familiares, tal y como se definen en esta póliza, siempre que la citación para el trasplante se reciba con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincida con la fecha prevista del vuelo.
7. **Citación para tratamiento quirúrgico**, del Asegurado o familiares, tal y como se definen en esta póliza, siempre que la citación para la operación se produzca con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincida con la fecha prevista del vuelo.
8. **Convocatoria como miembro de una mesa electoral**, recibida con posterioridad a la suscripción del seguro y que obligue al Asegurado a asistir durante la fecha del vuelo.
9. **Entrega en adopción de un niño** que coincida con la fecha prevista del vuelo. La notificación de la entrega de la adopción debe haberse producido con posterioridad a la suscripción del seguro.
10. **Presentación como opositor a exámenes de oposiciones oficiales** convocadas a través de un organismo público con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincida con la fecha del vuelo.
11. **Avería o accidente en el vehículo propiedad del Asegurado**, o de su cónyuge, **ocurrida 48 horas antes del inicio del vuelo**, que suponga la inmovilización del mismo e imposibilite al Asegurado iniciar el vuelo. En todo caso el vehículo deberá ser trasladado a un taller para su reparación y comprobación de la avería sufrida, debiendo aportar el Asegurado la factura correspondiente que acredite la ocurrencia del siniestro.
12. **Traslado geográfico del puesto de trabajo**, siempre que implique un cambio de residencia habitual del Asegurado durante la fecha prevista del vuelo y se trate de un trabajador por cuenta ajena. El traslado debe haber sido notificado al Asegurado con posterioridad a la suscripción del seguro. A los efectos de la presente garantía se entenderá por residencia habitual aquella en la que el Asegurado permanezca de forma permanente más de 6 meses al año.
13. **Detención policial del Asegurado**, ocurrida con posterioridad a la suscripción del seguro, que coincida con la fecha del vuelo.
14. **Declaración de renta paralela**, efectuada por el Ministerio de Hacienda por cuantía superior a 601,01€, cuya presentación coincida con la fecha del vuelo.
15. **Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario**, que por prescripción médica obliguen a

guardar reposo absoluto en cama o exijan la hospitalización de la asegurada, impidiendo la realización del vuelo. Dichas complicaciones deben ser posteriores a la suscripción del seguro. **Se excluyen partos y complicaciones del embarazo a partir del 7º mes de gestación.**

16. **Robo de documentación o equipaje** que imposibilite al Asegurado realizar su vuelo y se haya **producido 72 horas antes del inicio del mismo**. Se deberá aportar la correspondiente denuncia policial.

**Se entiende por robo la sustracción de los bienes muebles propiedad del Asegurado, contra su voluntad, mediante actos que impliquen violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.**

**Quedan excluidos el hurto y el extravío.**

17. **Concesión de becas oficiales**, publicadas a través de un organismo público con posterioridad a la reserva del vuelo. Debe ser ineludible la presencia del Asegurado a requerimientos de Organismos Oficiales del Estado para la realización de trámites relacionados con la misma, coincidiendo dicha presencia con la fecha del vuelo.
18. **Declaración judicial de concurso voluntario o necesario** de la empresa propiedad del Asegurado, ocurrida con posterioridad a la reserva del vuelo imposibilitando la realización del mismo.
19. **Viaje ganado en sorteo público** y ante notario con posterioridad a la reserva del vuelo y que coincida con la fecha del mismo.
20. **Citación judicial para trámite de divorcio** que se produzca con posterioridad a la reserva del vuelo y coincida con la fecha del mismo.
21. **Convocatoria para presentación y firma de documentos oficiales** a requerimiento de organismos de la Administración Pública, recibida con posterioridad a la reserva del vuelo y que obligue imperativamente al Asegurado a asistir durante la fecha de éste. **Queda excluida la firma de documentos propios de la actividad cotidiana o laboral del Asegurado.**
22. **Fallecimiento de un familiar de tercer grado** con posterioridad a la reserva.
23. **Cuarentena médica** en la que se encuentre el Asegurado o su acompañante antes de iniciar su viaje por indicación de un profesional médico, debido a la sospecha de que hayan podido estar directamente expuestos a una enfermedad contagiosa, epidémica o pandémica como el COVID-19.
24. **Anulación de un acompañante** inscrito al mismo tiempo, en una misma reserva y Asegurado para este mismo riesgo, por alguna de las causas enumeradas anteriormente, **y que debido a ello tenga el Asegurado que volar solo.**

**En todo caso es requisito indispensable que el seguro se haya suscrito en el momento de la confirmación de la reserva del vuelo.**

**En caso de que se produzca más de una causa que de origen a un siniestro, siempre se tomará como causa del mismo la**

primera que se produzca, se comunique y se justifique por el Asegurado.

#### LÍMITE Y CÁLCULO DE LA INDEMNIZACIÓN.

El límite de la indemnización queda establecido en **6.500 € por persona asegurada (con una franquicia del 25% del precio del billete, con un mínimo de 30 € y un máximo de 150 € por Asegurado)** y el reembolso se hará de acuerdo al baremo establecido por el organizador del vuelo. **Con carácter general se establece un límite indemnizatorio de 32.000 € por siniestro.**

Este baremo servirá como base de cálculo del perjuicio que sufra el Asegurado en razón de los pactos contractuales previstos por el organizador del vuelo para el supuesto de anulaciones. **Si el Asegurado anula con retraso al día en que haya tenido conocimiento de la causa que impide su vuelo, los gastos suplementarios que hayan sido facturados no serán objeto de reembolso alguno.**

El equipo médico de ALLIANZ TRAVEL verificará en cada caso que el alcance y/o gravedad de la enfermedad o accidente es causa suficiente para la anulación del vuelo impidiendo el inicio del mismo, así como la fecha de inicio de la causa de anulación.

#### ARTÍCULO SEGUNDO.- EXCLUSIONES.

Queda excluido del seguro con carácter general las anulaciones de vuelo producidas como consecuencia de:

1. El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, salvo que éstos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de la forma indicada.
2. Las enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas, depresión, estrés o ansiedad.
3. Los actos dolosos, las negligencias del Asegurado, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio del Asegurado.
4. Los accidentes resultantes de la participación en apuestas, concursos, competiciones, duelos y riñas (salvo los casos de legítima defensa).
5. Epidemias, pandemias y cuarentena, excepto lo expresamente cubierto en los apartados anteriores en relación a estos eventos.
6. Confinamiento, entendido como reclusión o aislamiento obligatorio que se aplique de manera general a una parte o a la totalidad de la población o de manera amplia a un área geográfica, o que se aplique en función del lugar de partida, de destino o de paso que el Asegurado tenga que atravesar, decretado por el Gobierno de su país de origen o por consejo de la Autoridad Local correspondiente en el lugar de destino o de paso durante su viaje.
7. Guerra Civil o extranjera, declarada o no, motines, rebelión, insurrección, actuaciones de las Fuerzas Armadas, golpe de estado, movimientos populares, actos de terrorismo o de similar naturaleza, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
8. Todo efecto de una fuente de radioactividad biológica o química, así como daños derivados del uso de armas nucleares. Los siniestros derivados directa o indirectamente de materiales químicos o biológicos, sustancias o componentes que puedan dañar o destruir vidas humanas o crear alarma social.

9. La falta o imposibilidad de vacunación y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.
10. La no presentación por cualquier causa de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.
11. Los partos y tratamientos de fertilización; las complicaciones del embarazo a partir del 7º mes de gestación.
12. Consultas o reconocimientos médicos, revisiones periódicas, sesiones de rehabilitación, curas tratamientos estéticos.
13. Cuando antes de los 7 días previos al inicio del vuelo la situación de hospitalización o incapacidad temporal por accidente o por enfermedad grave haya cesado.
14. Las patologías no estabilizadas que hayan sido objeto de una constatación o de un tratamiento en los 30 días previos a la reserva del vuelo.
15. Los tratamientos quirúrgicos no derivados de una patología.
16. Los siniestros derivados de circunstancias ya existentes y/o conocidas por el Tomador/Asegurado al contratar el seguro.
17. Los siniestros derivados de actuaciones ilícitas del Asegurado o contraviniendo una prohibición gubernamental o legislativa, así como los derivados de una actuación gubernamental, tales como confiscar, detener o destruir.
18. Los daños causados por cualesquiera filtraciones o fugas.
19. Los siniestros afectados 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.
20. Los viajes reservados contraviniendo el criterio médico.
21. Los siniestros derivados directa o indirectamente de una enfermedad terminal diagnosticada anteriormente a la contratación del seguro.
22. Los viajes que tengan por objeto recibir tratamiento médico o estético.
23. Gastos adicionales o tasas derivados de errores u omisiones en la reserva del viaje o en la obtención de visados o pasaportes.
24. Los siniestros derivados por la inobservancia de advertencias gubernamentales o de cualquier otro organismo oficial acerca de la recomendación de no viajar a un país o zona determinados o acerca de la situación de huelga, motín, condiciones climatológicas adversas, revueltas civiles o enfermedades contagiosas y en las que el Asegurado no hubiera adoptado las medidas adecuadas para evitar o minimizar cualquier siniestro (incluyendo el cambio de fecha del viaje al país o zona a la que la recomendación se refiere).
25. El hurto y el extravío en el caso de robo de documentación o equipaje.

#### IV. GARANTÍA DE PÉRDIDA DE ENLACES

##### ARTÍCULO PRIMERO.- DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS INCLUIDAS.

1. Indemnización por pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte.

Si como consecuencia del retraso en la llegada del medio de transporte público original a un aeropuerto donde el Asegurado debiera enlazar con un posterior vuelo para continuar su viaje, éste perdiera el enlace o quedase sin posibilidad de presentación a su salida, la compañía indemnizará al Asegurado, contra la presentación de facturas, con un billete de avión para un nuevo enlace al lugar de destino o de regreso al lugar de origen, hasta el límite del precio del billete no disfrutado.

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, así como el original de las facturas de los gastos realizados.

Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía porteadora.

No quedarán cubiertos por la presente póliza aquellos casos en los que el Asegurado o sus familiares hayan viajado contra el consejo del Gobierno de su país de origen o contra el consejo de la Autoridad Local correspondiente en su destino de viaje.

#### ARTÍCULO SEGUNDO.- EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido solicitadas previamente a ALLIANZ TRAVEL o que hayan sido organizadas directamente por el Asegurado sin intervención del Asegurador, salvo los supuestos de fuerza mayor o imposibilidad material, debidamente acreditada.

1. Las enfermedades, accidentes o fallecimientos, producidos a consecuencia del consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, salvo que estos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de la forma indicada por el facultativo.
2. Los actos dolosos, negligencias del Asegurado, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio del Asegurado.
3. Los siniestros ocurridos en caso de guerra, declarada o no, motines, rebelión, insurrección, actuaciones de las Fuerzas Armadas, golpe de estado, movimientos populares o de similar naturaleza, salvo que el Asegurado haya sido sorprendido por el inicio del conflicto en el extranjero. En tal caso, las garantías del seguro cesarán a los CATORCE días de iniciado el conflicto.
4. Los efectos producidos por una fuente de radioactividad, biológica o química, así como daños derivados del uso de armas nucleares. Los siniestros derivados directa o indirectamente de materiales químicos o biológicos, sustancias o componentes que puedan dañar o destruir vidas humanas o crear alarma social.
5. Los siniestros producidos por terremoto, maremoto, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caídas de cuerpos siderales y aerolitos y actos de terrorismo.
6. Epidemias, pandemias y cuarentena, excepto lo expresamente cubierto en los apartados anteriores en relación a estos eventos.
7. Confinamiento, entendido como reclusión o aislamiento obligatorio que se aplique de manera general a una parte o a la totalidad de la población o de manera amplia a un área geográfica, o que se aplique en función del lugar de partida, de destino o de paso

que el Asegurado tenga que atravesar, decretado por el Gobierno de su país de origen o por consejo de la Autoridad Local correspondiente en el lugar de destino o de paso durante su viaje.

8. Quedan excluidas las actividades de tiro con cerbatana, tiro con arco, paseos en globo, windsurf, kite surf, navegación en vela, pesca, golf, bicicleta de montaña, canoa, piragüismo, senderismo, orientación, excursiones a caballo, quads, excursión con coches 4x4, karts, navegación a motor, trekking, paintball, motos de agua, ultraligero, helicóptero, esquí náutico, ultra tube y bus bob, rafting, parapente, canoe raft, hidrospeed, paracaidismo, snowboard, raquetas de nieve.  
Queda excluida la práctica de todo deporte a título profesional, remunerado o no remunerado, en competición o en entrenamientos preparatorios y las actividades de barranquismo, descenso de cañones, bungee jumping, montañismo, escalada, alpinismo, submarinismo, espeleología, puenting así como cualquier otra actividad considerada como de alto riesgo. También quedan excluidas las expediciones deportivas por mar, montaña o desierto.
9. Los accidentes producidos por la práctica del ski o snowboard.
10. Queda excluido cualquier tipo de viaje con fines terapéuticos o para recibir tratamientos estéticos.
11. La búsqueda y rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.
12. En gastos de acondicionamiento del cadáver, se excluyen los de inhumación, ceremonia y pompas fúnebres.
13. Los gastos ocasionados por una enfermedad o accidente de los que el Asegurado no estaba restablecido en el momento del inicio de su viaje o en el momento de la continuación del mismo, según la garantía 1, o que a juicio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL estuviese contraindicado con dicho viaje.
14. Aquellas repatriaciones o traslados producidos a consecuencia de enfermedades psíquicas que según el criterio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL requieran un ingreso en el hospital de destino inferior a 24 horas
15. Los hechos relacionados con la actividad profesional del Asegurado, el uso o la custodia de un vehículo a motor y las responsabilidades contractuales en las que el Asegurado sea parte quedan excluidos de la aplicación de la garantía de defensa jurídica.
16. Los viajes reservados o iniciados contraviniendo el criterio médico.
17. Los siniestros derivados de circunstancias ya existentes y/o conocidas por el Tomador/Asegurado al contratar el seguro.
18. Los siniestros derivados de actuaciones ilícitas del Asegurado o contraviniendo una prohibición gubernamental o legislativa, incluidos los requisitos de obtención de visado o pasaporte así como los derivados de una actuación gubernamental, tales como confiscar, detener o destruir.
19. Los daños causados por cualesquiera filtraciones o fugas, así como por polución o contaminación.
20. Los siniestros afectados 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.

21. Los siniestros derivados directa o indirectamente de una enfermedad terminal diagnosticada anteriormente a la contratación del seguro.
22. Gastos adicionales o tasas derivados de errores u omisiones en la reserva del viaje o en la obtención de visados o pasaportes.
23. Los siniestros derivados por la inobservancia de advertencias gubernamentales o de cualquier otro organismo oficial acerca de la recomendación de no viajar a un país o zona determinados o acerca de la situación de huelga, motín, condiciones climatológicas adversas, revueltas civiles o enfermedades contagiosas y en las que el Asegurado no hubiera adoptado las medidas adecuadas para evitar o minimizar cualquier siniestro (incluyendo el cambio de fecha del viaje al país o zona a la que la recomendación se refiere).
24. Los siniestros derivados de depresión, ansiedad, estrés y trastornos mentales o nerviosos.

MOD 10/2021

**DECLARACIÓN  
DE PRIVACIDAD****INFORMACIÓN  
COMPLETA SOBRE  
PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

Nos preocupamos por el tratamiento de tus datos personales. AWP P&C SA Sucursal en España, es el establecimiento permanente en España de la entidad aseguradora francesa AWP P&C SA compañía de seguros inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0202. La protección de tu privacidad es nuestra máxima prioridad. Esta declaración explica cómo y qué tipo de datos personales serán recopilados, para qué se recopilan y con quién son compartidos. Por favor lea detenidamente este aviso.

**1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?**

Responsable del tratamiento es la persona física o jurídica que controla y que es responsable de mantener y tratar los datos personales.

Identidad: AWP P&C SA, SUCURSAL EN ESPAÑA. NIF: W0034957A

Domicilio social: C/ Ramírez de Arellano 35, 28043 Madrid.

Teléfono: 91 325 54 40

Correo electrónico: [comercial.es@allianz.com](mailto:comercial.es@allianz.com)

Contacto con el delegado de protección de datos: [azpes.privacy@allianz.com](mailto:azpes.privacy@allianz.com)

**2. ¿Con que finalidad tratamos tus datos?**

AWP P&C SUCURSAL EN ESPAÑA tratará tus datos personales con las siguientes finalidades:

- Contratación, gestión, mantenimiento y desarrollo del contrato de seguro.
- Tramitar tus expedientes y reclamaciones, realizar las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro, determinar su cobertura, así como el importe de las indemnizaciones y/o reembolsos a satisfacer por esta Compañía Aseguradora, incluso en el ámbito de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro (Seguro Múltiple).
- En el caso de pólizas con garantías de Asistencia y Gastos Médicos, trataremos tus datos de salud para determinar la cobertura y alcance de la asistencia requerida, el importe de los servicios cubiertos, y gestionar el abono o reembolso, según corresponda, de los servicios sanitarios prestados.
- Cumplir las obligaciones asumidas en el contrato de seguro, en las disposiciones de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, y en la demás normativa vigente que lo regula.
- Prevenir, investigar y/o descubrir el fraude en la selección de riesgos y en la gestión de siniestros.
- Realizar las investigaciones necesarias (con la utilización de herramientas propias para consulta de sus datos personales en otras fuentes de datos de acceso público y/o privado) para el cumplimiento de la normativa nacional e internacional aplicable en materia de sanciones económicas y/o comerciales.
- Realizar estudios estadísticos y de control de calidad, así como análisis de siniestralidad.

- Cumplir con obligaciones legales, como por ejemplo, aunque sin limitación a éstas, las existentes en materia de control administrativo, contable y fiscal.
- Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones contraídas por AWP P&C SA. Sucursal en España con otras Compañías Aseguradoras o Reaseguradoras con las que hubiera podido formalizar contratos de reaseguro o coaseguro para la cobertura de ese concreto riesgo, a quienes se comunicarán tus datos con este fin de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.
- Fines publicitarios y de prospección comercial, de productos y servicios propios o de terceros debidamente legitimados.
- Toma de decisiones automatizadas (incluyendo la creación de perfiles).
- Comunicación de datos a las administraciones públicas competentes, a Juzgados y Tribunales o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Trataremos tus datos cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión europea o una ley, que podrá determinar las condiciones generales de tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo, así como las cesiones que procedan del cumplimiento de la obligación legal.
- Condiciones especiales de tratamiento, tales como la adopción de medidas adicionales de seguridad y otras de análoga naturaleza, en consonancia con lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Protección de datos.
- Grabaremos tu voz y conservaremos la conversación telefónica, para mantener la calidad de los servicios prestados, pudiendo utilizar como prueba en procedimientos de reclamación judiciales o extrajudiciales, así como su aportación a requerimientos de las autoridades competentes.

### **3. ¿Cómo obtendremos tus datos personales?**

Para la formalización del contrato de seguro, recibiremos tus datos personales directamente de la compañía KLM con la que has contratado los servicios.

Normalmente recopilaremos los datos personales facilitados directamente del interesado y por diversos medios; formularios de solicitud de datos, conversaciones telefónicas, correo postal o electrónico y fax.

El tomador de la póliza, deberá facilitar la información contenida en esta declaración de privacidad al resto de asegurados incluidos en la póliza o terceras personas cuyos datos facilite, tanto para la formalización del contrato de seguro como para la tramitación de siniestros y reclamaciones, responsabilizándose de obtener el consentimiento explícito de estas personas para los tratamientos de datos con las finalidades expuestas.

Igualmente, para las finalidades indicadas, podremos recabar tus datos personales a través de otras fuentes, como el acceso a través de fuentes públicas (diarios y boletines oficiales, registros públicos, redes sociales e Internet) o a través de terceras personas (familiares y acompañantes para la tramitación de expedientes y siniestros; mediadores de seguros y otras compañías de seguros para la formalización de los contratos de seguro y reaseguro; peritos, abogados y otro personal técnico para la gestión de siniestros y reclamaciones).

Los datos que te solicitamos y que trataremos para las finalidades indicadas, incluyen las siguientes categorías: datos de carácter identificativos, datos de carácter económico, datos de categoría sensibles de datos (cuando sea necesario para las prestaciones establecidas en el contrato suscrito).

### **4. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos?**

#### **LEGITIMACION POR EJECUCION DEL CONTRATO**

- Contratación, mantenimiento, desarrollo y control del contrato de seguro.
- Tramitar tus expedientes y reclamaciones, y realizar las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro, determinar su cobertura, así como el importe de las indemnizaciones y/o reembolsos a satisfacer por esta Compañía Aseguradora, incluso en el ámbito de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro (Seguro Múltiple).

En el supuesto de no facilitarse los datos requeridos, no podrá tramitarse la solicitud de contratación del seguro o servicio solicitado, ni tramitar en su caso tu reclamación ni resolverse el siniestro declarado.

#### **LEGITIMACION POR CONSENTIMIENTO DEL INTERESADO**

- En el caso de pólizas con garantías de Asistencia y Gastos Médicos, trataremos tus datos de salud para determinar la cobertura y alcance de la asistencia requerida, el importe de los servicios cubiertos, y gestionar el abono o reembolso, según corresponda, de los servicios sanitarios prestados.

En el supuesto de que no autorices el tratamiento de tus datos personales para esta finalidad, no podrá tramitarse la asistencia solicitada ni resolverse el siniestro declarado.

- Cuando nos autorices para ello, la realización de acciones publicitarias sobre productos propios que pueden ser de tú interés, que podrán realizarse por cualquier medio (incluso telemáticos), como se te informará debidamente en el momento de obtener tu consentimiento.
- Cuando nos autorices para ello, comunicaremos tus datos a empresas del grupo Allianz Partners para la realización de acciones publicitarias de productos y servicios que podrán realizarse por cualquier medio (incluso telemáticos), como se te informará debidamente en el momento de obtener tu consentimiento..
- Cuando nos autorices para ello, comunicaremos tus datos a empresas del grupo Allianz para la realización de acciones publicitarias de productos y servicios que podrán realizarse por cualquier medio (incluso telemáticos), como se te informará debidamente en el momento de obtener tu consentimiento.

En caso de que no autorices el tratamiento de tus datos para las finalidades indicadas, no quedara afectado el mantenimiento, desarrollo y control del contrato de seguro suscrito.

#### **LEGITIMACION POR INTERES LEGÍTIMO DEL RESPONSABLE O UN TERCERO**

- Prevenir, investigar y/o descubrir el fraude en la selección de riesgos y en la gestión de siniestros.
- Realizar estudios estadísticos y de control de calidad, así como análisis de siniestralidad.
- Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones contraídas por AWP P&C SA. Sucursal en España con otras Compañías Aseguradoras o Reaseguradoras con las que hubiera podido formalizar contratos de reaseguro o coaseguro para la cobertura de ese concreto riesgo, a quienes se comunicarán tus datos con este fin de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.
- Realización de acciones comerciales, de carácter general o personalizadas, para ofrecerle productos o servicios de esta aseguradora similares a los que tienes contratados, que podrán ser realizadas por cualquier medio, incluidos telemáticos (correo electrónico, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc...).

#### **LEGITIMACION POR EL CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACION LEGAL**

- Comunicación de datos a las administraciones públicas competentes, a Juzgados y Tribunales o a las Fuerzas y Cuerpos de seguridad de Estado.

- Trataremos tus datos cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión europea o una ley, que podrá determinar las condiciones generales de tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo, así como las cesiones que procedan del cumplimiento de la obligación legal.
- Condiciones especiales de tratamiento, tales como la adopción de medidas adicionales de seguridad y otras de análoga naturaleza, en consonancia con lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Protección de datos.

## 5. ¿Quién tendrá acceso a tus datos personales? ¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos personales?

Nos aseguraremos de que los datos personales recabados se traten para usos y finalidades convenientemente legitimados, bien sea porque los hayas autorizado, bien sea para cumplir obligaciones o ejercer derechos legalmente reconocidos.

Para las finalidades declaradas y bajo las condiciones indicadas, tus datos personales podrán ser cedidos a los siguientes destinatarios, que actuarán como responsables del tratamiento de los datos personales que efectúen:

- Autoridades públicas.
- Otras empresas del grupo Allianz.
- Otras aseguradoras, coaseguradoras y reaseguradoras.
- Intermediarios de seguros.
- Entidades bancarias.

También podemos compartir tus datos personales, para las finalidades declaradas y bajo las condiciones indicadas, con los siguientes destinatarios, que actuarán como encargados del tratamiento de los datos personales bajo nuestras instrucciones:

- Otras empresas del grupo Allianz, incluso cuando se encuentren ubicadas en países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo. Estas empresas se encuentran obligadas en el tratamiento de datos personales que efectúen por lo estipulado en las Normas de Privacidad de Allianz (BCR Allianz) que establecen una protección adecuada de los datos personales y son vinculantes para todas las compañías del Grupo Allianz. Puedes consultar el documento BCR ALLIANZ en el siguiente enlace <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.
- Consultores técnicos.
- Profesionales, abogados, peritos y compañías/entidades de prestación de servicios.
- Empresas de publicidad y Marketing para envío de comunicaciones comerciales, en atención a lo dispuesto en Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico y de acuerdo con los consentimientos prestados por tu parte.
- Proveedores en la prestación de servicios.

No compartiremos tus datos personales con terceros con los que no exista relación, para remisión de comunicaciones comerciales propias sin tu consentimiento.

Por último, podemos compartir tus datos personales en los siguientes casos:

- En el caso de posible o real reestructuración, fusión, venta, joint venture, cesión, transferencia o enajenación de la totalidad o de cualquier parte de nuestra empresa, activos o existencias (incluyendo cualquier procedimiento de insolvencia o similar).
- Para cumplir con cualquier obligación legal, incluyendo al defensor del pueblo correspondiente si desea realizar una queja sobre el producto o servicio que le hemos proporcionado.



## 6. ¿Dónde serán tratados tus datos personales?

Tus datos personales pueden ser tratados tanto dentro como fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) por los destinatarios especificados en la sección 5 anterior, sujetos siempre a restricciones contractuales con respecto a la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de los datos personales, de acuerdo con las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables. No divulgaremos tus datos personales a destinatarios que no estén autorizados a tratarlos.

Cada vez que transfiramos tus datos personales para su tratamiento fuera del EEE por otra empresa del Grupo Allianz, lo haremos de acuerdo y con la aplicación de lo establecido en las normas corporativas vinculantes aprobadas de Allianz, denominadas Normativa de Privacidad de Allianz (BCR ALLIANZ) que establecen una protección adecuada para el tratamiento de los datos personales y son legalmente vinculantes para todas las compañías del Grupo Allianz. Se puede acceder y consultar el documento BCR de Allianz y la lista de empresas del Grupo Allianz que cumplen con ellos en el siguiente enlace <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Cuando no se pueda aplicar la BCR de Allianz, en su lugar tomaremos medidas para garantizar que la transferencia de tus datos personales fuera del EEE reciba un nivel adecuado de protección como lo hace en el EEE. Puede solicitar información sobre las medidas adoptadas para estas transferencias ((por ejemplo, Cláusulas contractuales estándar), contactando con nosotros por los medios indicados en esta declaración.

## 7. ¿Cuáles son tus derechos y como puedes ejercerlos?

De acuerdo a las disposiciones legales aplicables, tienes derecho a:

- Acceder a tus datos personales y conocer el origen de los datos, los propósitos y fines del tratamiento, las categorías de datos personales tratadas, los datos identificativos del responsable de tratamiento y de los destinatarios o categorías de destinatarios a las que se podrán comunicar los datos.
- Actualizar o corregir tus datos personales para que sean siempre exactos.
- Eliminar tus datos personales de nuestros registros en caso de que ya no sean necesarios para los fines anteriormente indicados.
- Restringir el procesamiento de tus datos personales a determinadas circunstancias, como por ejemplo cuando haya impugnado la exactitud de los mismos durante el período necesario para verificar su exactitud.
- Obtener una copia de tus datos personales objeto de tratamiento en formato electrónico para el titular y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento que nos indiques.
- Retirar tu consentimiento en cualquier momento en los casos en los que se realiza el tratamiento de tus datos personales fundamentado en el consentimiento expreso prestado.
- En los casos permitidos por la ley o normativa aplicable, tienes derecho a oponerte al tratamiento de tus datos personales o a solicitar que cese el tratamiento para cualquier finalidad de las indicadas. Una vez recibida tu solicitud, cesaremos en el tratamiento de los datos personales, salvo en los casos y supuestos legalmente permitidos.

Puedes solicitar el ejercicio de tus derechos, dirigiéndote por escrito a AWP P&C SA. Sucursal en España (indicando "ASUNTO PROTECCIÓN DATOS"), CI Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid, a través del correo electrónico [azpes.privacy@allianz.com](mailto:azpes.privacy@allianz.com)

En cualquier momento podrás presentar una queja o reclamación relativa a tus derechos e intereses en el ámbito de la protección de datos, puedes dirigirte a la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.agpd.es>), C/ Jorge Juan, 6 (28001) Madrid. Tfno. 902 007 214 – 91 837 22 95.

## 8. ¿Durante cuánto tiempo guardamos tus datos personales?

Conservaremos tus datos personales durante toda la vigencia del contrato de seguro suscrito para las finalidades indicadas y, una vez finalizado este:

- Durante el plazo de 6 años a partir del último asiento realizado establecido con objeto de dar cumplimiento a las obligaciones contables contenidas en el artículo 30 del Código de Comercio.
- Durante los plazos de prescripción de las acciones de reclamación basadas en el contrato de seguro recogidos en el artículo 23 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.

No conservaremos tus datos personales más tiempo del estrictamente necesario y lo haremos únicamente para los fines que fueron obtenidos.

## 9. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

Si tienes alguna pregunta acerca de cómo utilizamos tus datos personales, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de los medios indicados en el punto 1 de esta declaración.

## 10. ¿Con qué frecuencia actualizamos este aviso de privacidad?

Revisamos periódicamente este aviso de privacidad. Nos aseguraremos de que la versión más reciente esté disponible en este sitio web y le comunicaremos directamente cualquier cambio importante que pueda afectarle.

Fecha de última actualización 25/06/2019.

PN-BPTRA.v02-06/19

**AWP P&C SA ,**  
**Sucursal en España**

C/ Ramírez de Arellano, 35  
28043 – Madrid  
Tel.: +34 91 904 80 26  
[www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es)

R.M. de Madrid, Tomo 26138, Folio 140, Sección 8, hoja M-471120. C.I.F. W0034957A

