



Conozca su seguro

# Interlloyd Seguro de anulación de reservas para estancias

**Interlloyd**  
VERSICHERUNGS-AG



## Condiciones generales

**El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.**



## Definiciones que interesa conocer

### **Asegurador**

INTERLLOYD VERSICHERUNGS-AG, Sucursal en España.

### **Tomador del Seguro**

La persona física o jurídica con residencia habitual o domicilio en España que con el Asegurador suscribe este contrato, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

### **Asegurado**

La persona titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

### **Alojamiento turístico**

Establecimiento legalmente acreditado que se dedica profesionalmente a dar alojamiento a las personas a cambio de un importe económico. Por ejemplo: hoteles, hostales, albergues, pensiones, apartamentos turísticos, casas rurales, campings.

### **Estancia**

El período de tiempo durante el cual el Asegurado tiene reservado un alojamiento turístico.

### **Póliza**

El documento contractual que contiene las Condiciones Regulatorias del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares que individualizan el riesgo, el Certificado de Seguro y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

### **Prima**

El precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

### **Familiares**

Salvo que en alguna cláusula o apartado de estas Condiciones Generales se establezca otra cosa distinta, tendrán la condición de familiares del Asegurado, el cónyuge, pareja de hecho o la persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, sus padres, padrastros, tutores legales, hijos, hijastros, suegros, yernos/nueras, abuelos, nietos, hermanos, hermanastros y cuñados.



## Condiciones Generales

1. ¿Cuál es el Objeto del seguro?
2. ¿A quién se asegura por esta póliza?
3. ¿Cuál es la validez temporal del seguro?
4. ¿Cuál es el ámbito territorial del seguro?
5. ¿Cuándo se abonan las primas?
6. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?
7. ¿Qué garantiza el seguro?
8. ¿Qué siniestros no están cubiertos?
9. ¿Cuáles son los límites del seguro?
10. ¿Cuándo y dónde debe declararse el siniestro?
11. ¿Cómo se tramita un siniestro?
12. ¿Existe subrogación?
13. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
14. Quejas y reclamaciones

## 1. ¿Cuál es el objeto del seguro?

El Asegurador garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro, y siempre que no concurra alguna de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales**, el reembolso al Asegurado del importe de los gastos que se produzcan a su cargo y que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta del proveedor, incluyendo gastos de gestión, por la anulación de la reserva de la estancia en un alojamiento turístico identificada en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro, antes de iniciar la misma, debido al acaecimiento sobrevenido, después de haber realizado la reserva, de alguna de las causas de anulación enumeradas en estas Condiciones Generales y que hayan sido efectivamente contratadas.

La formalización de la póliza lleva aparejada la contratación automática de todas las causas de anulación previstas en el apartado de estas Condiciones Generales denominado “Causas básicas de anulación”. La contratación de las causas comprendidas en el apartado “Causas de anulación

de contratación opcional” deberá ser efectuada de manera expresa por el Tomador del seguro y/o por el Asegurado.

## 2. ¿A quién se asegura por esta póliza?

A la persona física que conste identificada en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro y que haya realizado la reserva que da derecho a disfrutar de la estancia en un alojamiento turístico también identificada en dichas Condiciones Particulares o Certificado de Seguro.

**En el supuesto de que el Asegurado identificado en las Condiciones Particulares o Certificado de Seguro haya realizado una reserva conjunta para varias personas, se considerarán también aseguradas esas personas siempre que el número total de las mismas esté especificado en las citadas Condiciones Particulares o Certificado de Seguro. El Asegurado deberá estar en disposición de facilitar al Asegurador, en todo momento, la documentación que le permita comprobar el número e identificación del resto de personas incluidas en la reserva.**

### 3. ¿Cuál es la validez temporal del seguro?

La cobertura del seguro tomará efecto en la fecha de contratación de la póliza, **que deberá coincidir en todo caso con la fecha de la reserva del Asegurado que le da derecho a disfrutar de la estancia en un alojamiento turístico identificada en las Condiciones Particulares o Certificado de Seguro**, y finalizará en el momento en que se inicie la mencionada estancia.

### 4. ¿Cuál es el ámbito territorial del seguro?

El ámbito territorial del seguro será el especificado en las Condiciones Particulares de la póliza o Certificado de Seguro.

### 5. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato.

**Si en las Condiciones Particulares no se determina otro lugar para el pago**

**de la prima, ésta ha de abonarse en el domicilio del Tomador del seguro.**

En caso de impago de la prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir el pago de la prima pactada.

### 6. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud del seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes, a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar al Asegurador antes de la formalización del contrato, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo, de

## Condiciones Generales

acuerdo al cuestionario que se le someta. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador puede rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que llegue a su conocimiento la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Asegurado debe comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el Asegurador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, el Asegurador puede, en el plazo de un mes, proponer la modificación del contrato o proceder a su rescisión.

Si se produce una disminución del riesgo, el Asegurado tiene derecho, a partir de la próxima anualidad, a la reducción

del importe de la prima en la proporción correspondiente.

### 7. ¿Qué garantiza el seguro?

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la presente póliza, el Asegurador, tan pronto como le sea notificado por el Asegurado conforme al procedimiento indicado en el Artículo 10, ¿Cuándo y dónde debe declararse el siniestro? garantiza la siguiente prestación:

#### 7. 1. Reembolso de gastos por anulación de reservas de estancias

El Asegurador garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro, y siempre que no concurra alguna de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales**, el reembolso al Asegurado del importe de los gastos que se produzcan a su cargo y que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta del proveedor, incluyendo gastos de gestión, por la anulación de la reserva de la estancia en un alojamiento turístico identificada en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro, antes de iniciar

la misma, debido al acaecimiento sobreenvenido, después de haber realizado la reserva, de alguna de las causas de anulación que se enumeran en este artículo y que hayan sido efectivamente contratadas.

La presente póliza podrá ser suscrita en dos formatos de contratación:

**Producto Básico** que supone la contratación de todas las causas de anulación previstas en el apartado de este artículo denominado “Causas básicas de anulación”.

**Producto ampliado** que supone la contratación de todas las causas de anulación previstas de este artículo, conjuntamente “Causas básicas de anulación” y “Causas de anulación de contratación opcional”

### Causas básicas de anulación:

1. Debido al fallecimiento u hospitalización, **como mínimo de una noche**, enfermedad grave o accidente corporal grave de:

- El Asegurado o de alguno de sus familiares, **entendiendo por tales los mencionados en la definición de “Familiares” incluida en el apartado “Definiciones que interesa conocer” de este Condicionado General.**

- El sustituto profesional del Asegurado, **siempre y cuando sea imprescindible que el cargo o responsabilidad asumida por el sustituto deba entonces volver a ser asumida por el Asegurado.**
- La persona encargada, durante las fechas contratadas para la estancia reservada, de la custodia de menores, mayores o personas con discapacidad, que estuvieran a cargo del Asegurado.

En relación con el **Asegurado**:

- Se entiende por **enfermedad grave** una **alteración de la salud que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, comportando, además, el cese de cualquier actividad, profesional o privada, dentro de los 7 días previos a la fecha de inicio de la estancia reservada o que, a juicio del equipo médico del Asegurador, le impida iniciarla.**
- Se entiende por **accidente grave** un **daño corporal que deriva de una causa violenta súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado y que, a juicio de un profesional médico, imposibilite al Asegurado iniciar la estancia reservada en la fecha prevista.**



## Condiciones Generales

Cuando la **enfermedad** o el **accidente** afecte a alguna de las **personas citadas, distintas del Asegurado: se entiende como grave cuando implique hospitalización de, como mínimo, una noche o la necesidad de guardar cama por un periodo de al menos 3 días, en ambos casos siempre que sea dentro de los 7 días previos a la fecha de inicio de la estancia reservada, o cuando conlleve riesgo de muerte inminente.**

**2.** Citación para intervención quirúrgica del Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o de la persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, o de sus familiares de primer grado, así como para la realización de pruebas médicas previas a dicha intervención, **siempre que la fecha de la citación coincida con las fechas de la estancia reservada.**

**3.** Llamada para pruebas médicas del Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o de la persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, o familiares de primer grado, realizadas por la Sanidad Pública con carácter de urgencia, **siempre que las pruebas estén justificadas por la gravedad del caso y que la fecha de realización de las mismas coincida con las fechas de la estancia reservada.**

**4.** Citación para trasplante de un órgano, como receptor o donante, del Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o de la persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, o familiares de primer grado, **siempre que la fecha de la citación coincida con las fechas de la estancia reservada.**

**5.** Despido laboral del Asegurado. **En ningún caso resultará de aplicación esta causa en caso de finalización del contrato laboral, renuncia voluntaria o no superación del periodo de prueba. En todo caso el seguro deberá haberse contratado antes de la comunicación escrita del despido por parte de la empresa al Asegurado.**

**6.** Incorporación del Asegurado a un nuevo puesto de trabajo en una empresa distinta a aquella en la que estaba trabajando o incorporándose desde una situación de desempleo, **con contrato laboral de duración no inferior a un año y que implique un cambio de residencia del Asegurado. En todo caso, el seguro deberá haberse contratado antes de la comunicación escrita de la incorporación al nuevo puesto de trabajo por parte de la empresa al Asegurado.**

**7.** Citación al Asegurado para asistir a un procedimiento judicial **en las mismas**

**fechas que las de la estancia reservada** en calidad de demandado, demandante, testigo o miembro del jurado.

**8.** Presentación del Asegurado como opositor a exámenes de oposiciones oficiales, **convocados a través de un organismo público con posterioridad a la contratación del seguro, y cuya fecha coincida con las de la estancia reservada. No se considerarán como causas de anulación las convocatorias de oposiciones a las que el Asegurado se haya adherido en fechas posteriores a la contratación del seguro.**

**9.** Convocatoria al Asegurado para asistir como miembro de una mesa electoral, para elecciones de ámbito estatal, autonómico o municipal **que se celebren en la misma fecha que la estancia reservada.**

**10.** Requerimiento urgente al Asegurado para incorporarse a las fuerzas armadas, a la policía o a los servicios de bomberos, **siempre y cuando el requerimiento haya tenido lugar con posterioridad a la contratación del seguro y la incorporación impida al Asegurado iniciar la estancia reservada.**

**11.** Daños graves ocasionados por inundación, incendio, explosión o robo consumado en la residencia principal del Asegurado o en el local donde desarro-

lle su actividad profesional o de negocios y del que sea propietario o inquilino, que **hagan indispensable su presencia en dichos inmuebles en las fechas de la estancia reservada.**

**12.** Citación judicial al Asegurado para llevar a cabo el trámite de divorcio que se produzca **con posterioridad a la contratación del seguro y cuya celebración coincida con las fechas de la estancia reservada.**

**13.** Acto de piratería aérea, terrestre o naval que imposibilite al Asegurado iniciar la estancia reservada.

**14.** En caso de que por cualquiera de las anteriores “Causas básicas de anulación”, el Asegurado realizara un cambio de fechas en su reserva, quedarán garantizados los gastos adicionales que se produzcan por dicho cambio **siempre y cuando su importe no sea superior al de la penalización que se le hubiera aplicado por la anulación de la reserva.**

#### **Causas de anulación de contratación opcional:**

**1.** Enfermedad o accidente del Asegurado menor de dos años, **que le obligue a guardar cama durante al menos un día y que a juicio del equipo médico del Asegurador, no sea conveniente acudir a la estancia reservada. Es preciso**



## Condiciones Generales

que se aporte la documentación médica acreditativa.

2. Enfermedad o accidente de familiar de primer grado también Asegurado, **de edad inferior a dos años, cuando dicha enfermedad o accidente le obligue a guardar cama durante al menos un día y que a juicio del equipo médico del Asegurador, no le sea conveniente acudir a la estancia reservada. Es preciso que se aporte la documentación médica acreditativa.**

3. Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario **que hayan tenido lugar con posterioridad a la contratación del seguro y que, por prescripción médica, obliguen al Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con él, a guardar reposo absoluto en cama o que exijan su hospitalización.**

4. Prórroga de contrato laboral del Asegurado **que le sea comunicada con posterioridad a la contratación del seguro y cuyo cumplimiento le impida iniciar la estancia reservada.**

5. Traslado geográfico del puesto de trabajo del Asegurado, **siempre que implique un cambio de residencia habitual durante las fechas previstas para la estancia reservada y siempre**

**que el Asegurado sea un trabajador por cuenta ajena.** A los efectos de la presente garantía se entenderá por residencia habitual aquella en la que el Asegurado permanezca de forma permanente durante más de 6 meses al año.

6. Boda, bautizo o comunión del propio Asegurado o de alguno de sus familiares **en las mismas fechas de la estancia reservada**, entendiéndose por tales familiares a los mencionados en la definición de "Familiares" incluida en el apartado "Definiciones que interesa conocer" de este Condicionado General.

7. Avería o accidente del vehículo propiedad del Asegurado, o de su cónyuge, **ocurrida 24 horas antes de la hora de inicio de la estancia reservada, que suponga la inmovilización de mismo e imposibilite al Asegurado acudir al alojamiento. En todo caso el Asegurado debe residir fuera de la ciudad donde se ubique el alojamiento y 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 de la avería o accidente.**

8. Entrega al Asegurado de un menor en adopción **en las mismas fechas de la estancia reservada.**

9. No concesión inesperada de visados por causas injustificadas que impidan al Asegurado iniciar la estancia reservada. **Queda expresamente excluida la no concesión de visados cuando el Asegurado no haya realizado las gestiones pertinentes dentro del plazo y forma para su concesión.**
10. Declaración de la renta realizada paralelamente por el Ministerio de Hacienda **que dé como resultado un importe a pagar por el Asegurado superior a 600 € y cuyo conocimiento sea posterior a la contratación del seguro.**
11. Retención policial del Asegurado, **ocurrida con posterioridad a la contratación del seguro, que le impida iniciar la estancia reservada.**
12. Robo de documentación o equipaje al Asegurado **que le imposibilite iniciar la estancia reservada, y que se haya producido 72 horas antes del inicio de ésta. Se deberá aportar la correspondiente denuncia policial.**
13. Convocatoria al Asegurado para la presentación y firma de documentos oficiales a requerimiento de organismos de la Administración **Pública, comunicada tras la contratación del seguro y que le obligue imperativamente acudir en las mismas fechas que las de la estancia reservada.**
14. Concesión al Asegurado de becas oficiales por parte de Organismos Públicos, **para cursar estudios o realizar trabajos de duración superior a un mes, y que le impidan iniciar la estancia por coincidir las fechas en que se tengan que llevar a cabo dichos cursos o trabajos con las fechas de la estancia reservada.**
15. Declaración judicial de insolvencia, suspensión de pagos y/o concurso de acreedores de la empresa en la que el Asegurado desarrolla su actividad profesional **comunicada por escrito con posterioridad a la contratación del seguro.**
16. La consecución gratuita por parte del Asegurado en un sorteo público ante Notario de un viaje **que coincida en fechas con las de la estancia reservada e identificada en las Condiciones Particulares o Certificado de Seguro.**
17. Parto prematuro de la Asegurada, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con la misma, que por prescripción médica deba guardar reposo y le imposibilite acudir al evento.
18. Expediente de Regulación de Empleo **que afecte directamente al Asegurado como trabajador por cuenta ajena, al ver reducida total o parcial-**

## Condiciones Generales

mente su jornada laboral, y que le haya sido notificado con posterioridad a la contratación del seguro.

**19.** Robo, fallecimiento, enfermedad grave o accidente grave del animal de compañía debidamente inscrito en el registro/censo oficial oportuno y que habite en el domicilio del Asegurado, y que le impidan iniciar la estancia reservada. Se entenderá por enfermedad grave del animal de compañía la alteración de la salud de éste que, por prescripción veterinaria, implique su hospitalización durante, al menos, una noche o reposo domiciliario de, al menos, 3 días. Se entenderá por accidente grave, toda lesión corporal del animal que derive de un hecho violento, súbito, externo e imprevisible, no causado por el Asegurado, y que, por prescripción veterinaria, implique su hospitalización durante, al menos, una noche o reposo domiciliario de, al menos 3 días. En caso de robo se deberá aportar la correspondiente denuncia y en los restantes supuestos la documentación médica acreditativa.

**20.** Robo del vehículo propiedad del Asegurado, o de su cónyuge, ocurrido 24 horas antes de la hora de inicio de la estancia, que suponga la imposibilidad del Asegurado de iniciar la misma. En todo caso el Asegurado debe residir fuera de la ciudad dónde se ubique el alojamiento. Se deberá aportar la correspondiente denuncia policial.

**21.** Anulación por parte de la persona que iba a acompañar al Asegurado, incluida en la misma reserva y también asegurada por este mismo contrato de seguro, siempre que dicha anulación tenga su origen en una de las causas que el acompañante haya contratado y, debido a ello, tenga el Asegurado que acudir solo.

**22.** Desistimiento por parte del Asegurado de iniciar la estancia, al haberse producido un retraso del medio de transporte aéreo en el que iba a acudir al alojamiento, superior a 24 horas, que imposibilite el inicio de la estancia o que implique que cuando el Asegurado llegue al alojamiento haya transcurrido ya más de la mitad de la duración de la estancia. El reembolso de los gastos de anulación que se produzcan a cargo del Asegurado se llevará a cabo siempre y cuando no hayan sido abonados previamente por la compañía transportista.

### 8. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

No se garantizan los siguientes siniestros:

a) La anulación de reservas de estancias que puedan disfrutar otras personas distintas del Asegurado,

- salvo que se acredite la efectiva anulación de la reserva de la estancia por parte del Asegurado.
- b) La anulación de reservas de estancias que se produzcan como consecuencia de causas o hechos cuyo origen o primera manifestación haya tenido lugar con anterioridad a la contratación de la póliza.
  - c) La anulación de reservas como consecuencia de la cancelación de la estancia por parte del proveedor u organizador de la misma y las motivadas por el anuncio de huelgas, suspensión de pagos o concurso de acreedores de dicho proveedor u organizador.
  - d) Los siniestros afectados por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, suspensión de pagos y/o concurso de acreedores del proveedor u organizador de la estancia o de algún proveedor de servicios de éstos, incluidos, entre otros, transportistas, organizadores de viajes y servicios de hostelería.
  - e) El robo, hurto o simple pérdida de la documentación que acredite la reserva de la estancia.
  - f) El desistimiento voluntario por parte del Asegurado de iniciar la estancia, excepto en el supuesto establecido en la causa de anulación de contratación voluntaria número 22.
  - g) Hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por su parte.
  - h) La muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento de suicidio o producidas intencionadamente por el Asegurado a si mismo, y las derivadas de empresa criminal del Asegurado.
  - i) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características, salvo que estas hayan sido prescritas por un médico y se consuman de la forma indicada.
  - j) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, guerra, declarada o no, motines, movimientos populares, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas. Así como la inobservan-



## Condiciones Generales

- cia consciente de las prohibiciones oficiales.
- k) Enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas y depresiones sin hospitalización, o que comporten una hospitalización inferior a siete días.
  - l) Las dolencias o enfermedades crónicas y/o preexistentes, así como sus consecuencias, que hubieran sido tratadas o hubieran tenido cuidados médicos dentro de los 30 días anteriores a la fecha de contratación del seguro.
  - m) La participación del Asegurado en apuestas, concursos, competiciones, pruebas deportivas, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
  - n) Epidemias, pandemias, cuarentena médica, polución, contaminación y catástrofes naturales.
  - o) 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 para acudir al alojamiento, decretado por las autoridades u órganos competentes.
  - p) Un tratamiento estético, revisión periódica, sesiones de rehabilitación, curas, una contraindicación de viaje aéreo, la falta o contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazo.
  - q) La no presentación, por cualquier causa, de los documentos requeridos en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnet o certificado de vacunación o de los documentos requeridos por la organización.
  - r) La participación del animal de compañía del Asegurado en peleas organizadas, apuestas, desafíos o demostraciones deportivas. No tendrán tal consideración las concentraciones caninas en las que no se realicen cualquiera de las actividades anteriormente citadas.
  - s) Malos tratos, exceso de trabajo, falta, insuficiencia o mala calidad higiénica de alimentos o cuidados de

los animales de compañía del Asegurado, cuando estas circunstancias sean imputables al Asegurado.

## 9. ¿Cuáles son los límites del seguro?

El Asegurador asumirá los gastos reseñados, **dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso**. Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único.

El Asegurador estará obligada al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

## 10. ¿Cuándo y dónde debe declararse el siniestro?

Ante la producción de un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones cubiertas, el Asegurado, **dentro del plazo máximo de 7 días**, deberá **comunicarse con el servicio telefónico establecido por el Asegurador o entrando en el sitio web cuyo link a tal efecto se facilite, indicando los datos del Asegurado, número de póliza, número**

**de teléfono, motivo de la solicitud y aportando la documentación acreditativa de la causa de anulación y las facturas y/o recibos.**

En el momento de declarar el siniestro o durante su tramitación, el Asegurado deberá informar al Asegurador la existencia de otros seguros que pudiera haber contratado con otras entidades aseguradoras y que cubran el mismo riesgo que el presente seguro.

El Asegurado deberá emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. Así y a modo de ejemplo, deberá comunicar al organizador o proveedor de la estancia, a la mayor brevedad posible, que no podrá disfrutarla debido a que se ha producido la concreta causa que se lo impide, de forma que se puedan limitar, en la medida de lo posible, las consecuencias de la anulación.

## 11. ¿Cómo se tramita un siniestro?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, el Asegurador prestará las garantías y asumirá el pago de los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro

**En cualquier caso, el Asegurador se**

# Condiciones Generales

**reserva el derecho de solicitar al Asegurado la presentación de documentos o pruebas razonables al objeto de hacer efectivo el pago de la prestación solicitada.**

## 12. ¿Existe subrogación?

El Asegurador se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

## 13. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

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

## 14. Quejas y Reclamaciones

El Asegurador INTERLLOYD Versicherungs-AG, Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dacinterlloyd@interlloyd.es](mailto:dacinterlloyd@interlloyd.es);

web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))







