

1. Objeto

Por el presente contrato de seguro de Asistencia en Viaje, el Asegurado que se desplace por cualquier motivo, dentro del ámbito territorial cubierto, tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero y que comprende, junto a servicios médicos y sanitarios, diversas prestaciones relativas a las personas, así como otras relacionadas con el vehículo asegurado.

2. Asegurados

Se considera Asegurado a la persona física titular de la póliza y residente en España, a su cónyuge o persona que como tal con él conviva y a los ascendientes y descendientes en primer grado que convivan con ella, integrados en unidad económica familiar, aunque viajen por separado.

En el supuesto de avería o accidente de circulación, serán también Asegurados el conductor autorizado del vehículo asegurado y los ocupantes que sean transportados gratuitamente, siempre que no sean autoestopistas, con los límites y condiciones que se indican en el artículo 3.

3. Domicilio del Asegurado e identificación del vehículo

A efectos de las prestaciones, se entiende como «domicilio del Asegurado» el domicilio del Tomador del seguro, incluso en el supuesto de accidente de circulación, cuando las garantías afecten al conductor autorizado del vehículo asegurado y los ocupantes que sean transportados gratuitamente.

A los mismos efectos se entiende como «vehículo Asegurado» el identificado en las Condiciones Particulares, mediante el número de su placa de matriculación.

4. Ámbito territorial y vigencia temporal

Las garantías descritas en esta póliza, son válidas para eventos que se produzcan en España o en el Extranjero, de acuerdo con lo que se especifique en las Condiciones Particulares.

Para España, se entenderá incluido, además del territorio nacional, Andorra y Gibraltar.

Cuando se contrate para España y Extranjero, se entenderá que las prestaciones a los vehículos comprenden España, Europa, y Países Ribereños del Mediterráneo, y las referidas a las personas, todo el mundo.

La garantía de asistencia por los servicios médicos y sanitarios expuesta en el Artículo 5.1., será de aplicación, en los supuestos de enfermedades o lesiones ocurridas al Asegurado cuando se halle a más de 100 Km (cien) de su domicilio habitual o en otra isla, en el caso de Baleares y Canarias, aunque la distancia fuere menor a la expresada.

Cuando las lesiones sean consecuentes de un accidente de circulación sobrevenido al vehículo asegurado, la garantía mencionada en el párrafo anterior es válida si el accidente hubiera ocurrido fuera del territorio municipal correspondiente al domicilio del Asegurado.

El resto de las prestaciones relativas a las personas, tendrán lugar cuando el Asegurado se encuentre a más de 30 Km (treinta) o 15 Km (quince) en las islas Baleares y Canarias, de su domicilio habitual.

Los mismos límites, de 30 y 15 Km se aplicarán a las prestaciones relativas al vehículo, salvo los servicios de Reparación urgente en carretera Remolcaje y de Rescate y salvamento, que tendrán efectividad desde el kilómetro cero.

La cobertura de las prestaciones garantizadas tiene lugar en los períodos de permanencia fuera del domicilio habitual no superiores a 60 días, por cada viaje o desplazamiento.

5. Prestaciones relativas a las personas

En caso de lesión o enfermedad que imposibilite al Asegurado la continuación del viaje, el Asegurador, tan pronto sea notificado conforme al procedimiento indicado en la cláusula final, garantiza la prestación de los siguientes servicios.

5.1. Asistencia médica y sanitaria

El Asegurador organizará la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado herido o enfermo.

Quedan expresamente incluidos, sin que la enumeración tenga carácter limitativo, los siguientes servicios:

- Atención por equipos médicos de emergencia y por especialistas.
- Exámenes médicos complementarios.
- Hospitalizaciones, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- Suministro de medicamentos en internado o reintegro de su costo en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.
- Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección, dolor o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

El Asegurador toma a su cargo los gastos correspondientes a estas prestaciones hasta un límite por Asegurado de 3.600 euros o su equivalente en moneda local, cuando las mismas tengan lugar en el extranjero o de 600 euros en España.

Los gastos odontológicos se limitan, e cualquier caso, a 30 euros o su equivalente en moneda local.

5.2. Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, ARAG se hará cargo de:

- Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atienda al Asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro Centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el Equipo Médico de ARAG en función de la urgencia y la gravedad del caso.

Exclusivamente en Europa, y siempre a criterio del Equipo Médico de ARAG, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.

Si el Asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario, no cercano a su domicilio, ARAG se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

5.3. Repatriación o transporte de los demás asegurados

Cuando en aplicación de la garantía anterior se haya repatriado o trasladado por enfermedad o accidente a uno de los Asegurados y ello impida al resto de los Asegurados la continuación del viaje por los medios inicialmente previstos, el Asegurador se hará cargo del transporte de los mismos a su domicilio o lugar de hospitalización.

5.4. Repatriación o transporte de menores

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía 5.2., viajara en la única compañía de hijos menores de quince años, el Asegurador organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, de una azafata o de una persona designada por el Asegurado, a fin de acompañar a los niños en el regreso a su domicilio.

5.5. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización

Si el estado del Asegurado enfermo o herido requiere su hospitalización durante un período superior a diez días, el Asegurador pondrá a disposición de un familiar del Asegurado o de la persona que este designe, un billete de ida y vuelta, en avión (turista) o tren (1ª clase), para que pueda acompañarlo.

Si la hospitalización se produce en el extranjero, el Asegurador además, abonará, en concepto de gastos de estancia del acompañante y contra la presentación de las facturas correspondientes, hasta 72 euros por día y por un período máximo de 10 días.

5.6. Convalecencia en hotel

Si el Asegurado enfermo o herido no puede regresar a su domicilio por prescripción médica, el Asegurador tomará a su cargo los gastos de hotel motivados por la prórroga de estancia, hasta 72 euros diarios, y por un período máximo de 10 días.

5.7. Repatriación o transporte del Asegurado fallecido

En caso de defunción de un Asegurado, ARAG organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España y se hará cargo de los gastos del mismo. En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento postmortem de acuerdo con los requisitos legales.

No estarán comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.

El Asegurador organizará y tomará a su cargo, el regreso a su domicilio de los demás asegurados, cuando estos no pudieran hacerlo por los medios inicialmente previstos.

5.8. Regreso anticipado

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, el Asegurador pondrá a su disposición un billete de avión (clase turista) o tren (1ª clase) desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España y de regreso al lugar donde se encontrara.

Alternativamente y a su elección, el Asegurado podrá optar por dos billetes de avión (clase turista) o tren (1ª clase), hasta su domicilio habitual.

5.9. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

En caso de pérdida de equipajes en vuelo regular, el Asegurador arbitrará todos los medios a su alcance para posibilitar su localización, informar al Asegurado de las novedades que al respecto se produzcan, y en su caso, hacerlo llegar a manos del beneficiario sin cargo alguno para el mismo.

5.10. Transmisión de mensajes urgentes

ARAG se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

5.11. Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, en los procesos que se le sigan ante tribunales extranjeros en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento objeto del seguro.

Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.

Quedan excluidos los siniestros relacionados con aeronaves, con embarcaciones o con vehículos a motor y sus remolques, siempre que dichos medios de transporte sean propiedad del Asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.

El límite máximo de Gastos y Fianzas para esta garantía es de 3.000 euros.

Así mismo y hasta el mismo límite, ARAG garantiza el reintegro de los gastos de defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos que se le sigan en tribunales de países no europeos. Para proceder a dicho reintegro, el Asegurado deberá acreditar el motivo que ha originado tales gastos así como el importe de los mismos a través de las correspondientes facturas y recibos.

5.12. Información legal en el extranjero

En el caso de que el Asegurado tuviera un problema jurídico con terceras personas, relacionado con un accidente sobrevenido en su vida privada, ARAG le pondrá en contacto con un abogado, si existiera en la localidad, para concertar una entrevista con el Asegurado, y a cargo de este.

Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto en los casos de fuerza mayor o en caso de un suceso fuera del control del Asegurador. El Asegurador no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.

5.13. Reclamación de daños en el extranjero

ARAG garantiza la reclamación de daños y perjuicios que pueda sufrir el Asegurado en el extranjero como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

El límite máximo de Gastos para esta garantía es de 3.000 euros.

6. Prestaciones relativas al vehículo

Todas las prestaciones del presente artículo se refieren al vehículo asegurado y serán realizadas por el Asegurador a través de servicios propios directamente contratados.

Estas prestaciones serán de aplicación cuando el vehículo reseñado en póliza se encuentre en una vía ordinaria a la que pueda acceder el prestatario del servicio de rescate, remolcaje o transporte de vehículo.

6.1. Reparación de urgencia en carretera

Cuando sea posible reparar en carretera la avería que impide al vehículo asegurado continuar el viaje por sus propios medios, el Asegurador se hará cargo de los gastos de desplazamiento y de mano de obra necesaria para efectuar esta reparación de urgencia, hasta la cantidad máxima de 60 euros.

Quedan expresamente excluidos de esta garantía, los gastos derivados del coste de las piezas que eventualmente fuera necesario sustituir.

6.2. Rescate

El Asegurador asume el servicio de rescate o salvamento del vehículo asegurado que, transitando por vías ordinarias, quedara imposibilitado, por vuelco o caída en desnivel, para desplazarse por sus propios medios, hasta situarlo en lugar adecuado para la circulación o remolcaje, hasta la cantidad máxima de 600 euros.

6.3. Remolcaje del vehículo y traslado de los asegurados

En caso de que el vehículo asegurado no pueda ser reparado en el lugar en que se ha producido la avería o el accidente, ARAG se hará cargo de su remolcaje y facilitará a los asegurados el medio de transporte adecuado hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo, siempre y cuando dicho remolcaje se produzca desde un término municipal distinto al del domicilio del Asegurado.

ARAG se hará cargo, en función de la opción elegida por el Asegurado, del remolcaje del vehículo hasta el taller más cercano al lugar de la inmovilización del vehículo, o hasta el servicio oficial de su marca más próximo, o hasta el taller que designe el Asegurado. En los tres casos el mencionado taller deberá encontrarse a una distancia máxima de 100 km. del lugar de la inmovilización del vehículo.

El coste máximo del remolcaje amparado por esta garantía es de 150 euros.

A los efectos de esta garantía, tendrán también la consideración de avería, el pinchazo y la falta de aire en las ruedas, y la falta de combustible.

Quedan expresamente excluidos de esta garantía, los gastos derivados del coste de las piezas que eventualmente fuera necesario sustituir, así como el lubricante, carburante e ingredientes empleados.

6.4. Gastos de transporte del Asegurado para recoger el vehículo averiado, o envío de un conductor

Reparado o recuperado el vehículo en el lugar donde se produjo la avería, accidente o robo, el Asegurador se hará cargo de los gastos de transporte necesarios para que el Asegurado pueda recoger su vehículo, o alternativamente, si este no pudiera hacerlo, de los gastos de envío de un conductor.

6.5. Envío de piezas de recambio

Si por accidente o avería del vehículo asegurado su reparación precisara de piezas de recambio y no pudieran obtenerse en la zona de ocurrencia, el Asegurador se hará cargo del envío correspondiente abonando los gastos de transporte.

El Asegurado, al término de su viaje, deberá reembolsar al Asegurador los anticipos que en caso necesario hubiera tenido que efectuar para la adquisición de las piezas o pago de los derechos de aduana.

El Asegurador no vendrá obligado a esta prestación si las piezas solicitadas no se encuentran en España o no se fabrican.

6.6. Envío de chófer profesional

El Asegurador enviará un conductor profesional para transportar el vehículo y sus ocupantes hasta domicilio del Asegurado o lugar de destino, a elección, siempre que los días a emplear sean los mismos, si por causa de enfermedad grave, accidente o muerte, el Asegurado hubiere sido trasladado a un Centro de Hospitalización o análogo, y ningún otro ocupante pudiera sustituirle en la conducción del vehículo.

6.7. Repatriación o transporte del vehículo averiado o robado

El Asegurador se hará cargo del vehículo asegurado hasta el lugar de residencia habitual del Tomador del Seguro, si por accidente, avería, o robo dicho vehículo no pudiera ser reparado en el plazo de 72 horas.

Si el valor venal del vehículo fuera inferior al importe necesario para su reparación o transporte, el Asegurador se hará cargo únicamente de los gastos de su abandono legal.

6.8. Prestaciones a los Asegurados por inmovilización del vehículo a causa de accidente o avería o en caso de robo del vehículo.

a) Gastos de hotel

Cuando el vehículo inmovilizado por accidente o avería no fuera reparable en el mismo día y la reparación prevista comportara más de 2 horas, según el baremo del constructor, ARAG se hará cargo de los gastos justificados de estancia en un hotel, en espera de la reparación, hasta 72 euros por Asegurado y día y con el máximo de 144 euros por Asegurado.

b) Traslado o repatriación de los Asegurados

Cuando el vehículo inmovilizado no fuera reparable durante las 72 horas siguientes al accidente o avería, ARAG se hará cargo del traslado o repatriación de los Asegurados hasta su domicilio o hasta el lugar de destino, siempre que en este último caso los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.

Idénticas prestaciones se otorgarán en caso de robo del vehículo asegurado siempre que se presente la denuncia ante las autoridades competentes del país en que tenga lugar.

El apartado b) Traslado o repatriación de Asegurados, será exclusivamente de aplicación en el caso de que no haya hecho uso del apartado a) Gastos de Hotel.

6.9. Defensa penal por accidente de circulación derivada de los equipajes en el extranjero

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procedimientos que se le sigan, a consecuencia de los daños producidos con motivo de accidente de circulación en el extranjero por los equipajes transportados en el vehículo asegurado, sean propios o de propiedad ajena.

Quedan excluidos los hechos deliberadamente causados por el Asegurado según sentencia judicial firme.

ARAG constituirá la fianza que en la causa criminal se exija para garantizar la libertad provisional del Asegurado. Asimismo, ARAG constituirá en la causa la fianza correspondiente para garantizar las costas de orden criminal.

En ningún caso se garantizarán las responsabilidades del conductor o Asegurado por multa o indemnizaciones civiles.

El límite máximo de Gastos y Fianzas para esta garantía es de 3.000 euros.

6.10. Reclamación de daños materiales ocasionados a los equipajes transportados en el extranjero

ARAG garantiza el pago de los gastos necesarios para la tramitación amistosa y judicial de siniestros, en orden a la obtención y con cargo a los terceros responsables de las indemnizaciones debidas por los daños materiales en los equipajes transportados en el vehículo asegurado, así como los daños a objetos personales y cosas que lleve consigo el Asegurado, como consecuencia de accidente de circulación en el extranjero.

El límite máximo de Gastos para esta garantía es de 3.000 euros.

6.11. Pérdida de las llaves del vehículo asegurado

Si en el transcurso de un viaje se produjera el extravío o la sustracción de las llaves del vehículo asegurado, ARAG organizará el servicio de remolcage hasta el concesionario oficial más próximo, con un límite de 120 euros.

7. Delimitaciones de la cobertura. Exclusiones

Sin perjuicio de las exclusiones establecidas en las Condiciones Generales, las garantías concertadas no comprenden:

1. Exclusión de carácter general.

El Asegurador no asumirá obligación alguna en relación a las prestaciones que no le hayan sido solicitadas con su acuerdo previo, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material debidamente justificados.

2. Exclusiones de las prestaciones relativas a las personas:

- a) Dolencias o enfermedades preexistentes o padecimientos crónicos sufridos con anterioridad al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.
- b) Enfermedades o estados patológicos provocados por la intencional ingestión o administración de alcohol, tóxicos, drogas, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- c) La muerte por suicidio y las lesiones o enfermedades resultantes de su intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo, así como las derivadas de acciones criminales del Asegurado.
- d) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en los seis primeros meses, y cualquier tipo de enfermedad mental.
- e) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deporte de invierno o de los denominados de aventuras, y el rescate de personas en mar, montaña o desierto.
- f) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9 euros.

3. Exclusiones de las prestaciones relativas al vehículo:

- a) Los gastos de hotel y restaurante, de taxis, de gasolina, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
- b) Las reparaciones del vehículo, salvo lo previsto en la garantía 6.1.
- c) Las pérdidas por sustracciones de equipajes y de material.

8. Declaración del siniestro

Producido un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones de esta póliza, deberá ser comunicado por el Asegurado al servicio telefónico de urgencia establecido por el Asegurador, facilitando el nombre del Asegurado, número de póliza, lugar y número de teléfono donde se encuentre así como la asistencia que precise, siendo esta comunicación a cobro revertido.

En caso de que efectúe la comunicación desde países en los que no sea posible llamar a cobro revertido, se reembolsará al Asegurado el importe de las llamadas a su regreso, previa presentación de justificantes.

9. Subrogación

El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al Asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquél y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

En especial, podrá ser ejercitado este derecho por el Asegurador frente a las empresas de transporte de viajeros, en lo referente al reembolso de la parte de billete no consumida o utilizada por el Asegurado al hacer uso de las prestaciones garantizadas.

10. Disposiciones adicionales

- a) Para facilitar la urgente prestación de los servicios, el Asegurador entregará al Asegurado documentación acreditativa al titular, así como las instrucciones y números de teléfono de urgencia.
- b) El Asegurador no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si el Asegurado solicitara los servicios del Asegurador y no fuera posible la intervención directa del mismo, se reembolsará al Asegurado a su regreso a España de los gastos garantizados en que hubiera incurrido en tal circunstancia o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país en donde no concurren las características mencionadas, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.
- c) Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico que atienda al Asegurado con el Equipo Médico del Asegurador.
- d) Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.
- e) En los gastos de desplazamiento de las personas aseguradas, el Asegurador sólo se hace cargo de los gastos suplementarios que exija el siniestro, en los que excedan de los previstos inicialmente por los Asegurados.
- f) El Asegurador no es responsable, en ningún caso, de las reparaciones efectuadas, ni de los retrasos o incumplimientos en la ejecución de las mismas, así como de los daños causados durante el transporte o remolcage del vehículo o de las pérdidas ocasionadas por robo o sustracciones del vehículo o de sus accesorios.
- g) Para la aplicación de las coberturas en caso de robo del vehículo será necesario acreditar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes.

11. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: dac@arag.es, web: 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, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: www.dgsfp.mineco.es)

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

En este contrato se entiende por:

Asegurador

ARAG SE, Sucursal en España que asume el riesgo definido en la póliza.

Tomador del Seguro

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

Póliza

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

Prima

El precio del seguro.

Vehículo Asegurado

El designado en las Condiciones Particulares de la póliza.

A los efectos de este seguro, se considerará Furgón al vehículo cuyo Peso Máximo Autorizado esté comprendido entre 750 y 3.500 Kg y Camión al vehículo cuyo Peso Máximo Autorizado sea superior a 3.500 Kg.

Condiciones Generales

1. Objeto

Por el presente contrato de seguro de Asistencia en Viaje a Furgones y Camiones se garantizan al Asegurado, dentro del ámbito territorial de este seguro, las coberturas que integran las prestaciones relativas a las personas y las relacionadas con el vehículo asegurado.

Las plataformas, remolques y semi-remolques quedarán exclusivamente cubiertos por las garantías de la póliza en el caso de estar unidos al furgón, camión o cabeza tractora, en el momento del siniestro.

Quedan expresamente excluidos, de las prestaciones de la presente póliza, las cargas o mercancías transportadas.

Es requisito indispensable para beneficiarse de las garantías de la póliza que el vehículo asegurado, dedicado al transporte de mercancías, aunque sea con carácter ocasional, cuente con las necesarias licencias para ello y haya cumplido cuantos requisitos se exijan al efecto.

Quedan excluidos los vehículos dedicados al transporte de viajeros, aunque simultáneamente transporten mercancías, y los dedicados al transporte de mercancías con una antigüedad superior a 10 años, contados a partir desde la fecha de su primera matriculación.

Podrán ser objeto también de seguro los autobuses y microbuses de uso discrecional, quedando expresamente excluidos de todas las prestaciones de la presente póliza todos los ocupantes del vehículo asegurado, con excepción del conductor autorizado y de su acompañante en el mismo servicio de transporte o ruta.

2. Asegurados

Se considera Asegurado a la persona física titular de la póliza y residente en España.

En caso de ser el Tomador del Seguro una Persona Jurídica, esta tendrá la consideración de Asegurado para las prestaciones relativas al vehículo, previstas en el Artículo 5 a excepción del 5.4. Para las prestaciones relativas a las personas, recogidas en los Artículos 5.4 y 6, se considerará Asegurado al conductor habitual indicado en las Condiciones Particulares.

Asimismo, serán también Asegurados el conductor autorizado del vehículo asegurado y el acompañante del conductor en el mismo servicio de transporte o ruta. En el supuesto de accidente de circulación también serán Asegurados los ocupantes que sean transportados gratuitamente, siempre que no sean autoestopistas, hasta el número máximo de plazas, para el que esté legalmente habilitado el vehículo.

En ningún caso tendrán la consideración de asegurados los ocupantes de autobuses y microbuses de uso discrecional.

3. Ámbito territorial

El ámbito de aplicación de las garantías descritas en estas Condiciones será el de España o en toda Europa, de acuerdo con lo que se especifique en las Condiciones Particulares.

Para España, se entenderá incluido, además del territorio nacional, Andorra y Gibraltar.

Las garantías de Asistencia Médica y Sanitaria del Artículo 6.1 y Convalecencia en Hotel del Artículo 6.4, serán de aplicación exclusivamente en el extranjero. Las restantes prestaciones de la presente póliza serán de aplicación cuando el Asegurado se encuentre a más de 25 km. de su domicilio habitual, o a más de 15 km. cuando resida en las Islas Baleares o Canarias.

En el caso de que el vehículo asegurado sea un Furgón los servicios de Asistencia Mecánica y Remolcaje y de Rescate y Salvamento, tendrán efectividad desde el kilómetro cero.

En el caso de que el vehículo asegurado sea un Camión, los servicios de Asistencia Mecánica y Remolcaje y de Rescate y Salvamento, tendrán efectividad cuando el Asegurado se encuentre a más de 15 km. de su domicilio habitual.

4. Vigencia temporal

La cobertura de las prestaciones garantizadas tiene lugar en los períodos de permanencia fuera del domicilio habitual no superiores a 60 días, por cada viaje o desplazamiento.

5. Prestaciones relativas al vehículo

ARAG garantiza las siguientes prestaciones relativas al vehículo asegurado:

5.1. Asistencia mecánica y Remolcaje

Cuando sea posible reparar el vehículo asegurado, en el supuesto de accidente o avería, en el mismo lugar de la inmovilización, ARAG se hará cargo de los gastos de desplazamiento y mano de obra necesarios para efectuar esta reparación de urgencia, siempre que su duración no fuera superior a 3 horas de mano de obra.

De no ser posible la mencionada reparación o de resultar el tiempo previsto a emplear superior a 3 horas, ARAG asumirá el servicio de remolcaje o transporte del vehículo asegurado hasta el taller de reparación más próximo que admita el vehículo asegurado, con el límite máximo de 900 euros. En el caso de que el siniestro haya ocurrido en el extranjero y el vehículo asegurado sea un camión, el límite máximo será de hasta 1.200 euros.

Quedan expresamente excluidos de esta garantía los gastos derivados del coste de las piezas que eventualmente fuera necesario sustituir.

Cuando sea necesario para el remolcaje, este se realizará libre de carga, siendo a cuenta del Asegurado la descarga de la mercancía.

5.2. Rescate y Salvamento

ARAG asumirá el servicio de rescate o salvamento del vehículo asegurado que, transitando por vías públicas, quedara imposibilitado por vuelco o caída en desnivel para desplazarse por sus propios medios, hasta situarlo en lugar adecuado para la circulación o remolcaje, con el límite máximo de 1.200 euros.

Cuando sea necesario para el rescate o salvamento, este se realizará libre de carga, siendo a cuenta del Asegurado la descarga de la mercancía.

5.3. Transporte o repatriación del vehículo inmovilizado por avería o accidente

Cuando el vehículo precise, a causa de un accidente o avería, de una reparación que comporte más de 4 días de inmovilización o de 8 horas de reparación según el tarifario de marca, ARAG se hará cargo de los gastos de transporte del vehículo hasta el taller más próximo a su domicilio en España, con límite de 900 euros, siempre que en el mercado el valor venal de vehículo asegurado, antes del accidente o avería, no fuese inferior al importe de las reparaciones a efectuar.

ARAG, no será responsable de los retrasos en la reparación del vehículo por dificultades o impedimentos ajenos a su voluntad.

Tampoco será responsable de los daños, pérdidas, robo, sustracciones de efectos personales o accesorios del vehículo.

Sólo serán a cargo de ARAG, los gastos de transporte con exclusión de cualquier otro (expedición de equipajes, reparaciones efectuadas, etc.).

5.4. Prestaciones a los Asegurados por inmovilización del vehículo a causa de accidente o avería o en caso de robo del vehículo

Cuando el vehículo inmovilizado por accidente o avería no fuera reparable en el mismo día o la reparación prevista comportara más de 8 horas, según el baremo del constructor, ARAG se hará cargo de:

a) Gastos de hotel o manutención

Los gastos de estancia en un hotel o los gastos de manutención, a elección del Asegurado, en espera de la reparación, hasta 72 euros por Asegurado y día, con el máximo de 144 euros por Asegurado.

b) Traslado o repatriación de los Asegurados

Los gastos del traslado o repatriación de los Asegurados hasta su domicilio o hasta el lugar de destino, siempre que en este último caso los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.

Idénticas prestaciones se otorgarán en caso de robo del vehículo asegurado cuando no fuera recuperado durante los cinco días siguientes a la presentación de la denuncia ante las autoridades competentes del país en que tenga lugar.

El apartado b) "Traslado o repatriación de los Asegurados" será exclusivamente de aplicación en el caso de que no se haya hecho uso del apartado a) "Gastos de hotel o manutención".

5.5. Envío de piezas de recambio

En caso de que la reparación del vehículo asegurado precisara de piezas de recambio que no pudieran obtenerse en el lugar en que se está efectuando dicha reparación, ARAG se hará cargo de los gastos de envío de las piezas necesarias por el medio más adecuado. La garantía no se prestará cuando las piezas solicitadas no se encuentren en España o ya no se fabriquen, o cuando el coste de la reparación sumado al del envío de las piezas de recambio sea superior al valor venal del vehículo.

El Asegurado quedará obligado a reembolsar al Asegurador el coste de las piezas recibidas cuyo pago haya sido anticipado por el Asegurador para su adquisición, así como los eventuales derechos de aduana correspondientes.

5.6. Traslado del Asegurado para recoger el vehículo

Cuando se haya reparado el vehículo en el lugar donde se produjo el accidente o avería o en un taller próximo, o cuando se haya recuperado en condiciones de circular después de un robo, ARAG se hará cargo del traslado del Asegurado conductor, o de la persona que él designe, para que pueda ir a recoger el vehículo.

5.7. Envío de chófer profesional

ARAG enviará un conductor profesional para transportar el vehículo y sus ocupantes hasta su domicilio o al lugar de destino, siempre que en este último caso no fuera mayor el número de días a emplear, y ningún otro ocupante pudiera sustituirle en la conducción, en los siguientes supuestos:

- Cuando por enfermedad o accidente se hubiera trasladado o repatriado al Asegurado o estuviera incapacitado para conducir (según criterio médico).

- Cuando se hubiera producido su fallecimiento.

- Cuando el conductor asegurado fuese retenido o detenido por la autoridad competente a consecuencia de un hecho derivado de un accidente de circulación.

5.8. Servicio de Información

A petición del Asegurado, ARAG facilitará información y, en su caso, le pondrá en contacto con:

- Aparcamientos en España especialmente habilitados para vehículos dedicados al transporte de mercancías.

- Empresas dedicadas a la recuperación, trasvase o traslado de mercancías y cargas.

- Empresas dedicadas al alquiler de vehículos industriales.

5.9. Gastos de abandono legal del vehículo

Cuando el importe de una reparación, a causa de un accidente, avería o robo, sea mayor que el valor venal del propio vehículo, ARAG asumirá, a petición del Asegurado, los gastos de abandono legal del vehículo.

5.10. Defensa penal por accidente de circulación derivada de la carga en el extranjero

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procedimientos que se le sigan, a consecuencia de los daños producidos con motivo de un accidente de circulación en el extranjero por los objetos o mercancías transportados en el vehículo asegurado, sean propios o de propiedad ajena.

Quedan excluidos los hechos deliberadamente causados por el Asegurado según sentencia judicial firme.

ARAG constituirá la fianza que en la causa criminal se exija para garantizar la libertad provisional del Asegurado. Asimismo, ARAG constituirá en la causa la fianza correspondiente para garantizar las costas de orden criminal.

En ningún caso se garantizarán las responsabilidades del conductor o Asegurado por multa o indemnizaciones civiles.

El límite máximo de Gastos y Fianzas para esta garantía es de 3.000 euros.

5.11. Reclamación de daños materiales ocasionados a la carga transportada en el extranjero

ARAG garantiza el pago de los gastos necesarios para la tramitación amistosa y judicial de siniestros, en orden a la obtención y con cargo a los terceros responsables de las indemnizaciones debidas por los daños materiales en mercancías transportadas en el vehículo asegurado, así como los daños a objetos personales y cosas que lleve consigo el Asegurado, como consecuencia de accidente de circulación en el extranjero.

El límite máximo de Gastos para esta garantía es de 3.000 euros.

6. Prestaciones relativas a las personas

ARAG garantiza las siguientes prestaciones al Asegurado durante el transcurso de un viaje o desplazamiento que realice en cualquier tipo de medio de transporte:

6.1. Asistencia médica y sanitaria en el extranjero

ARAG gestionará la prestación de la asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y de hospitalización del Asegurado en caso de accidente o enfermedad sobrevenida en el extranjero y se hará cargo de los gastos necesarios derivados de la misma.

Quedan expresamente incluidos, sin carácter limitativo, los siguientes servicios:

- Atención por equipos médicos de urgencia y por especialistas.
- Exámenes médicos complementarios a la asistencia prestada.
- Hospitalizaciones, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- Suministro de medicamentos prescritos por un médico o reintegro de su coste.
- Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección, dolor o trauma requieran un tratamiento de urgencia.

La cantidad máxima cubierta por Asegurado por el conjunto de gastos citados es de 3.000 euros. Los gastos odontológicos se limitan, en todo caso, a 60 euros por Asegurado.

6.2. Traslado o repatriación sanitaria de heridos y enfermos

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, ARAG se hará cargo de:

- a) Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b) El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atiende al Asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el Equipo Médico de ARAG en función de la urgencia y la gravedad del caso.

Exclusivamente en Europa, y siempre a criterio del Equipo Médico de ARAG, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.

Si el Asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, ARAG se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

6.3. Desplazamiento de un acompañante y estancia en caso de hospitalización del Asegurado

Cuando el Asegurado se encuentre hospitalizado por una duración prevista superior a diez días, ARAG se hará cargo del desplazamiento y regreso de la persona designada por el Asegurado a fin de que pueda acompañarle.

Si la hospitalización tiene lugar en el extranjero, ARAG se hará cargo también de los gastos de estancia del acompañante hasta un máximo de 72 euros por día durante diez días.

6.4. Convalecencia en hotel en el extranjero

Cuando el Asegurado enfermo o herido no pueda regresar a su domicilio o proseguir viaje por prescripción médica, ARAG tomará a su cargo los gastos de prolongación de estancia en hotel hasta un máximo de 72 euros por día durante diez días.

6.5. Traslado o repatriación de fallecidos y de los demás Asegurados

En caso de fallecimiento de alguno de los Asegurados, ARAG se hará cargo de todas las formalidades a efectuar, así como del traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación o incineración en España.

Los gastos de acondicionamiento postmortem, según los requisitos legales, estarán cubiertos hasta un máximo de 600 euros.

No están comprendidos los gastos de inhumación o incineración y ceremonia.

ARAG se encargará del traslado de los demás Asegurados que le acompañaban, cuando no pudieran hacerlo por los medios inicialmente previstos, hasta su domicilio, al lugar de inhumación o incineración del cuerpo o al lugar de destino, siempre que en este último caso los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.

6.6. Regreso anticipado

Si alguno de los Asegurados debiera regresar anticipadamente a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, hermano o hermana durante el transcurso de un viaje, ARAG se hará cargo de su desplazamiento al lugar de inhumación o incineración en España y de regreso al lugar donde se encontrara.

6.7. Transmisión de mensajes urgentes

ARAG se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

6.8. Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, en los procesos que se le sigan ante tribunales extranjeros en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento objeto del seguro.

Quedan excluidos los hechos deliberadamente causados por el Asegurado según sentencia judicial firme.

Quedan excluidos los siniestros relacionados con aeronaves, con embarcaciones o con vehículos a motor y sus remolques, siempre que dichos medios de transporte sean propiedad del Asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.

El límite máximo de Gastos y Fianzas para esta garantía es de 3.000 euros.

6.9. Información legal en el extranjero

En el caso de que el Asegurado tuviera un problema jurídico con terceras personas, relacionado con un accidente sobrevenido en su vida privada, ARAG le pondrá en contacto con un Abogado, si existiera en la localidad, para concertar una entrevista con el Asegurado, y a cargo de este.

Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto en los casos de fuerza mayor o en caso de un suceso fuera del control del Asegurador. El Asegurador no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.

6.10. Reclamación de daños en el extranjero

ARAG garantiza la reclamación de daños y perjuicios que pueda sufrir el Asegurado en el extranjero como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

El límite máximo de Gastos para esta garantía es de 3.000 euros.

7. Delimitaciones de la cobertura. Exclusiones

7.1. Exclusiones de carácter general:

- El Asegurador no asumirá obligación alguna en relación a las prestaciones que no le hayan sido solicitadas o que no hayan sido efectuadas con su acuerdo previo, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material debidamente justificados.
- Los siniestros derivados en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.
- Los hechos voluntariamente causados por los Asegurados, o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por parte de los mismos, bien en sus causas o bien en la exposición del siniestro, de sus características o de sus consecuencias.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas no amparadas expresamente por condición particular.

7.2. Exclusiones de las prestaciones relativas a las personas:

- Dolencias o enfermedades preexistentes o padecimientos crónicos sufridos con anterioridad al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.
- Enfermedades o patológicos provocados por la intencional ingestión o administración de alcohol, tóxicos, drogas, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- La muerte por suicidio y las lesiones o enfermedades resultantes de su intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo, así como las derivadas de acciones criminales del Asegurado.
- Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en los seis primeros meses, y cualquier tipo de enfermedad mental.
- Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deporte de invierno o de los denominados de aventura, y el rescate de personas en mar, montaña o desierto.
- Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 12 euros.

7.3. Exclusiones de las prestaciones relativas al vehículo:

- Los gastos de hotel, salvo lo previsto en el artículo 5.4, de restaurante, de taxis, de gasolina, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
- Las reparaciones del vehículo, salvo lo previsto en la garantía 5.1.
- Las indemnizaciones por sustracciones de equipajes y de material.

8. Límites

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

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, el Asegurador abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el Asegurador no hubiese realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

9. Formalización del seguro e información 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 a ARAG 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 a ARAG, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. 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 podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca 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, ARAG 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.

10. Pago de las primas

El Tomador del Seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura, y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la prima.

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

11. Declaración del siniestro

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, lesivo para el Asegurado, que implique la necesidad de la prestación garantizada por esta póliza, sobrevenido estando en vigor la misma.

Producido un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones de esta póliza, deberá ser comunicado por el asegurado al servicio telefónico de urgencia establecido por ARAG, facilitando el nombre del Asegurado, número de póliza, lugar y número de teléfono donde se encuentre así como la asistencia que precise, siendo esta comunicación a cobro revertido.

En el caso de que se efectúe la comunicación desde países en los que no sea posible llamar a cobro revertido, se reembolsará al Asegurado el importe de las llamadas a su regreso, previa presentación de justificantes.

12. Subrogación

ARAG queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al Asegurado por hechos que hayan motivado la intervención de aquél y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

En especial, podrá ser ejercitado este derecho por ARAG frente a las empresas de transporte de viajeros, en lo referente al reembolso de la parte de billete no consumida o utilizada por el Asegurado al hacer uso de las prestaciones garantizadas.

13. Duración del seguro

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente, y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato de seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el Asegurador.

El asegurador deberá comunicar al Tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

14. Disposiciones adicionales

a) Para facilitar la urgente prestación de los servicios, ARAG entregará al Asegurado documentación acreditativa del titular, así como las instrucciones y números de teléfono de urgencia.

b) En las garantías en que la prestación se base en el traslado del Asegurado, ARAG determinará en cada caso el medio más idóneo para efectuar dicho traslado.

c) El Asegurador no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si el Asegurado solicitara los servicios del Asegurador y no fuera posible la intervención directa del mismo, se reembolsará al Asegurado a su regreso de los gastos garantizados en que hubiera incurrido en tal circunstancia o, en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país en donde no concurren las características mencionadas, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.

d) Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico que atienda al Asegurado con el Equipo Médico de ARAG.

e) Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener cubriendo los mismos riesgos, de las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

f) En los gastos de desplazamiento de las personas aseguradas, ARAG sólo se hace cargo de los gastos suplementarios que exija el siniestro, en lo que excedan de los previstos inicialmente por los Asegurados.

g) El Asegurador no es responsable, en ningún caso, de las reparaciones efectuadas, ni de los retrasos o incumplimientos en la ejecución de las mismas, así como de los daños causados durante el transporte o remolaje del vehículo o de las pérdidas ocasionadas por robo o sustracciones del vehículo o de sus accesorios.

h) Para la aplicación de las coberturas en caso de robo del vehículo será necesario acreditar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes.

15. Comunicaciones

Las comunicaciones a ARAG se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o mediador autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o al Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

16. Prescripción

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

17. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: dac@arag.es, web: 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, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: www.dgsfp.mineco.es).