

ARAG Pasajero

Modelo 04020 (0425)

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

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

Póliza

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

Prima

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

Transportista aéreo comunitario

Todo transportista aéreo que posea una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad.

Reserva

El hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva haya sido aceptada y registrada por el transportista aéreo comunitario o el operador turístico.

Destino final

El destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo.

Denegación de embarque

Negativa a transportar al pasajero en un vuelo con reserva confirmada.

Cancelación

La no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.

1. ¿Cuál es el objeto del Seguro?

Por el presente Contrato de Seguro, el Asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el Asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.

Concretamente, ARAG ampara la protección de los intereses del Asegurado en relación a determinados incumplimientos del transportista aéreo comunitario tal como se detalla en las garantías expresadas a continuación.

2. ¿A quién se asegura por esta póliza?

Se asegura el pasajero, persona física con residencia habitual en España, identificada en las Condiciones Particulares de la póliza, que dispone de reserva confirmada de vuelo.

3. ¿Qué garantiza el seguro?

ARAG garantiza la Defensa Jurídica de los intereses del Asegurado de acuerdo a las siguientes garantías.

3.1. Reclamación de la compensación por incumplimiento del contrato de transporte aéreo

ARAG garantiza, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares, la defensa de los intereses del Asegurado mediante la reclamación contra el transportista aéreo responsable, tanto por vía amistosa como judicial de la compensación económica establecida en el artículo 7 del Reglamento (UE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, por incumplimiento del contrato de transporte aéreo de una reserva de vuelo confirmada, exclusivamente en los siguientes supuestos:

- Denegación de embarque. - Cancelación de vuelo. - Retraso igual o superior a tres horas en la llegada a destino del vuelo.

El asegurado deberá aportar la documentación requerida por la Aseguradora con el objeto de poder proceder a efectuar las gestiones de reclamación pertinentes frente a la empresa transportista.

No quedará cubierta la defensa de los intereses del Asegurado cuando el incumplimiento del contrato de transporte aéreo se deba a supuestos distintos a los expresamente previstos y definidos en esta garantía.

La cobertura de la presente garantía se limitará a la reclamación frente al transportista aéreo, aunque de las circunstancias del caso pudiera derivarse la responsabilidad de otras personas físicas o jurídicas.

4. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

Este seguro no cubre:

ARAG Pasajero

Modelo 04020 (0425)

1. Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.
2. Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos, que según sentencia judicial firme concurra dolo o culpa grave por parte de éste.
3. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas.
4. Cuando la negativa del transportista aéreo a transportar al pasajero se fundamente en motivos razonables tales como la salud, la seguridad, no haberse presentado a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada o la presentación de documentos inadecuados.
5. Los supuestos en los que exista quiebra o concurso de acreedores de la aerolínea.
6. Los hechos causados por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado por la aerolínea todas las medidas razonables, tales como los derivados de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

5. ¿Qué alcance tiene el seguro?

ARAG garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los gastos en que puedan incurrir los Asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, siempre que dicho procedimiento derive de un hecho garantizado en la póliza y se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
3. Los honorarios y gastos de abogado.
4. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
5. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
6. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
7. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por la póliza.

6. ¿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 que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.

Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de los procedimientos cubiertos.

7. ¿Qué pagos no están cubiertos?

La póliza no cubre:

1. Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.
3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.

8. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar 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 del 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 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 Tomador debe comunicar a ARAG, 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 proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

9. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Si las hubiera, las primas sucesivas 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 prima, si se trata de la primera anualidad o de la prima única, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago.

Si se pactase una duración del contrato de seguro de carácter anual renovable, 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.

ARAG Pasajero

Modelo 04020 (0425)

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.

10. ¿Qué debe entenderse por siniestro?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, lesivo para el Asegurado, que implique la necesidad de la asistencia jurídica o prestación garantizada por esta póliza, producido estando en vigor la misma y transcurrido, en su caso, el plazo de carencia.

11. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?

Se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales.

12. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?

El Tomador del seguro o el Asegurado o el Beneficiario deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

13. ¿Cómo se tramita el siniestro?

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

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible, el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado.

La reclamación por esta vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, se procederá a la tramitación por vía judicial, siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión, de una de las dos formas siguientes:

A) El Asegurado podrá, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 15. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador? de estas Condiciones Generales, ejercer su derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello al Asegurador.

B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, ARAG los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

ARAG se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados de la prestación de la cobertura, hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares, con sujeción, en todo caso, a los criterios orientativos en materia de tasación de costas y jura de cuentas mencionados en el artículo 16. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales? de estas Condiciones Generales.

Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, deberá comunicarlo a ARAG con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.

Ningún miembro del personal de ARAG que se ocupe de la gestión de siniestros de Defensa Jurídica, realizará actividades parecidas en otros ramos o en otras entidades que operen en ramos distintos del de Vida.

14. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?

Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

En caso de disconformidad, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 21. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes? de estas Condiciones Generales.

El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

15. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegido.

En caso de que el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

Los profesionales elegidos por el Asegurado gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin depender de las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, ARAG satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

De producirse un posible conflicto de intereses entre las partes, ARAG comunicará tal circunstancia al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

16. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios de profesionales?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de las coberturas de Defensa Jurídica de la póliza, que se establece en el artículo 6. ¿Cuáles son los límites del seguro? de estas Condiciones Generales y expresamente en las Condiciones Particulares del contrato, ARAG satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del Asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española, y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Los criterios orientativos en materia de tasación de costas y jura de cuentas serán considerados como límite máximo de la obligación del Asegurador. Las discrepancias sobre la interpretación de dichos criterios serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

ARAG Pasajero

Modelo 04020 (0425)

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 13. ¿Cómo se tramita el siniestro? de estas Condiciones Generales, ARAG reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones Particulares de este seguro, y siempre con sujeción a los criterios establecidos en el párrafo primero de este artículo. Para hacer efectivo el reintegro de estos gastos el Asegurado deberá acreditar el pago por él efectuado con las correspondientes facturas y recibos.

Si, por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno sólo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a los criterios orientativos citados anteriormente.

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 13. ¿Cómo se tramita el siniestro?, ARAG asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

Los derechos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.

17. ¿Existe subrogación?

El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado o a los Beneficiarios de la póliza frente a los terceros responsables, por los gastos y pagos de cualquier clase, que haya efectuado, e incluso por el costo de los servicios prestados.

18. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

19. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?

La cobertura contratada será de aplicación para hechos ocurridos en relación a reservas confirmadas de viajes en avión que puedan dirimirse ante los Tribunales españoles y con sujeción al Reglamento (UE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

20. ¿Cuál es la duración del seguro?

La póliza deberá contratarse antes del inicio del viaje.

La duración temporal de la cobertura del seguro será la especificada en las Condiciones Particulares.

En el caso de contratarse póliza anual renovable, 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

21. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de ellas decidiese ejercitar sus acciones ante los Organismos Jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal.

22. Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?

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

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

23. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

Las acciones derivadas del contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento en que pudieran ejercitarse.

24. 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, web: www.dgsfp.mineco.es).