

Nota informativa previa a la contratación del seguro de no asistencia

1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España con clave de autorización C0613, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

Seguro de no asistencia

3. TIPO DE SEGURO

Este seguro tiene por objeto garantizar el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas y en general, cualquier evento cubierto por la póliza a consecuencia de su anulación completa y definitiva, siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias cubiertas.

4. INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO

PRIMA

Es el precio del seguro, que incluye, además, los recargos e impuestos repercutibles.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (COBERTURAS Y EXCLUSIONES) Y MODALIDADES OFRECIDAS

5.1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

Garantía de anulación por no asistencia:

Mediante esta cobertura se asegura el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, o en general, cualquier evento cubierto por la póliza a consecuencia de su anulación completa y definitiva, siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias que se detallan a continuación.

En cualquier caso, las contingencias deberán de haber ocurrido con posterioridad a la suscripción del seguro.

Contingencias cubiertas:

1. Enfermedad o accidente grave, fallecimiento del asegurado, familiares o mascota
2. Citación para intervención quirúrgica
3. Complicaciones en el embarazo que obliguen a guardar reposo
4. Citación para trasplante del Asegurado o familiares
5. Entrega en adopción de un niño
6. Convocatoria del asegurado como testigo, parte o miembro del jurado en un juicio
7. Convocatoria del asegurado a organismos oficiales

8. Convocatoria del asegurado como miembro titular de una mesa electoral
9. Presentación como opositor a exámenes oficiales
10. Concesión de becas oficiales que impidan al asegurado la asistencia
11. Daños graves en residencia habitual o secundaria o en sus locales profesionales (propios o alquilados)
12. Por avería o accidente del vehículo del asegurado que impida asistir al evento
13. Demora de la llegada del medio de transporte público que utilice el asegurado para llegar al evento
14. Robo de documentación o equipaje previo al inicio del desplazamiento para asistir al evento
15. Extinción del contrato de trabajo por despido
16. No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas

En caso de siniestro, la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado para la garantía y contingencia afectada, siendo de aplicación las exclusiones detalladas en las Condiciones generales, entre las que destacan las que se resumen a continuación.

EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Quedan excluidas del seguro con carácter general las anulaciones/cancelaciones de asistencia al evento producidas como consecuencia de:

- a) **El desistimiento voluntario por parte del asegurado o cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación.**
- b) **Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación de la Entrada contratada y que no se encuentre específicamente descrita como garantía cubierta en el artículo correspondiente.**
- c) **El robo, hurto o simple pérdida, infidelidad de empleados y apropiación indebida de las entradas aseguradas**
- d) **Los actos dolosos, las negligencias del Asegurado, los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, desafíos, o riñas, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio.**
- e) **La no presentación, por cualquier causa distinta del robo, de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.**
- f) **Los siniestros ocurridos por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros: transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería. De producirse esta contingencia, el asegurado deberá dirigirse al proveedor afectado.**
- g) **Los causados por inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica caída de cuerpos siderales y aerolitos, terrorismo, motín tumulto popular, hechos o actuaciones en tiempos de paz de las fuerzas Armadas o de las fuerzas o Cuerpos de Seguridad, hechos de**

guerra civil o internacional, por actuaciones tumultuarias en reuniones, manifestaciones o huelgas y hechos declarados por el gobierno como catástrofe o calamidad nacional.

- h) Todo efecto de una fuente radioactiva, biológica o química.
- i) Epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- j) Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos a la firma del contrato, incluyendo sus complicaciones y recaídas.
- k) Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
- l) Las operaciones del Asegurado no derivadas de una patología.
- m) Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países, cuando sea imprescindible para asistir al Evento.
- n) Cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.
- o) Tratamientos estéticos, revisiones periódicas o vacunaciones previstas en el momento de contratación del seguro, curas, la interrupción voluntaria de embarazos.
- p) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización.
- q) En el caso de los seguros de grupos, no se devolverá la entrada o el precio de ésta para aquellos Asegurados que habiendo podido acudir al evento, no lo hayan hecho por causa de que algún miembro del grupo no pudo hacerlo. Se exceptúa el caso previsto en la contingencia 16. No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas, cuando se trata de dos Asegurados y es el único acompañante quien no ha podido asistir.

5.2. DELIMITACIÓN DE LAS COBERTURAS

Ámbito territorial de las coberturas: con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

6. EL SINIESTRO

6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

En caso de siniestro debe comunicarlo a REALE, en la dirección de email ayuda@ingood.es, a la mayor brevedad dentro de un plazo MÁXIMO DE 7 DÍAS desde que se tenga conocimiento del siniestro.

También debe notificar a REALE cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro. Facilitará toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y empleará todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

La valoración del siniestro en ningún caso podrá ser superior a su LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN. Se requerirá para poder valorar el siniestro los documentos que, según las circunstancias y diferentes contingencias cubiertas, acrediten la no asistencia del asegurado al evento.

6.2. LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, abonará la prestación garantizada en la póliza suscrita.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido, debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).

7. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS

Periodo de vigencia del seguro y la prima: La duración es temporal y no será renovable.

Impuestos: En la prima de seguro quedan comprendidos los impuestos legalmente repercutibles.

8. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

9.1. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención al Cliente, sito en la Calle Príncipe de Vergara 125 (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es serviciodeatencion.clientes@reale.es. La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Reale, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de Reale abiertas al público. Así mismo dispondrán de un teléfono de información gratuito, 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de Reale. También pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tlf. 913104043, e-mail reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

9.2. JURISDICCION APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española, siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero, deberá designar un domicilio en España.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

10. INFORME SOBRE LA SITUACION FINANCIERA Y DE SOLVENCIA

El cliente puede consultar la información sobre la situación financiera y de solvencia a través de nuestra página web en <https://www.reale.es/es/quienes-somos/la-compania/informacion-economica>.