



PROTECCIÓN DE VIAJES ULTRA

 DESCARGAR

¿CÓMO FUNCIONA?

SE OFRECE ESTA PROTECCIÓN DE VIAJE PARA MUCHOS IMPREVISTOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE ANTES O DURANTE SU VIAJE.

Nuestro socio Revolut ofrece la Protección de Viajes de XCover.com.

Le protege para varias situaciones como urgencias médicas, retraso en las salidas y robo de equipaje. La protección médica le cubre si enferma o se lesiona en un viaje internacional, incluyendo de Covid-19. Esta póliza no cubre enfermedades o lesiones que existiesen antes de la reserva del viaje.

Está protegido para un periodo máximo de 90 días para los viajes que haya comprado usando su Ultra Plan Revolut.

A continuación se presenta un resumen detallado. Su certificado y condiciones de la póliza detallan los datos de su protección, límites y franquicia.

RESUMEN DE SU PROTECCIÓN

Todas las prestaciones se aplican para cada beneficiario excepto en caso de la prestación de "Alojamiento de emergencia en caso de interrupción del viaje".

LA PROTECCIÓN DE INTERRUPCIÓN DE VIAJE LE CUBRE SI...

✓ Tiene que interrumpir o acortar su viaje porque usted u otro titular del billete caen enfermos o sufren una lesión, incluyendo Covid-19.

LA PROTECCIÓN MÉDICA LE CUBRE SI...

✓ Usted u otro titular del billete necesitan tratamiento médico urgente o no planeado por una enfermedad (incluido Covid-19) o lesión en un viaje internacional.

LA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE LE CUBRE SI...

✓ Sus bienes personales, incluyendo aparatos electrónicos, es dañado, destruido o robado durante su viaje.

✓ Su equipaje se retrasa o se pierde en el viaje.

LA PROTECCIÓN DE PÉRDIDA DE EVENTOS DEPORTIVOS LE CUBRE SI...

✓ Usted o un titular de billete enferma (incluyendo de Covid-19) o se lesiona y no puede asistir a un evento deportivo.

✓ El operador cancela su evento es cancelado por mal tiempo.

LA PROTECCIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL LE CUBRE SI...

✓ Es responsable de la enfermedad, lesión o fallecimiento de otra persona.

✓ Es responsable de los daños hechos a una propiedad que no le pertenece.

LA PROTECCIÓN DE RETRASO DE VIAJE LE CUBRE SI...

✓ Su viaje se retrasa debido a un desastre natural, retraso en el transporte o accidente de tráfico.

TABLA DE PRESTACIONES

La protección incluye las siguientes prestaciones, límites y franquicia.

Prestación	Límite	Franquicia
✓ Interrupción de viaje - Devolución de los gastos de viaje no usados y no reembolsables si su reserva se acorta.	€5,000.00	10% (restado de la cantidad de la reclamación) hasta un máximo de 50 €
✓ Gastos de transporte adicionales si su viaje se acorta	Billete en clase económica	
✓ Alojamiento de emergencia en caso de interrupción de viaje	Un total máximo de 200 € por cada noche de retraso forzado para todos los beneficiarios más allá de la fecha de salida inicial hasta un máximo de 5 noches.	
✓ Gastos médicos de emergencia en el extranjero	por límite máximo en el extranjero	
✓ Gastos dentales urgentes en el extranjero	€300.00	10% (restado de la cantidad de la reclamación)
✓ Asistencia para encontrar un médico o centro médico	Gestionado por XCover Assist	
✓ Repatriación médica	Gestionado por XCover Assist	
✓ Búsqueda y rescate	€5,000.00	
✓ Gastos funerarios en el extranjero o repatriación del difunto	Gestionado por XCover Assist	
✓ Regreso de personas dependientes	Gestionado por XCover Assist	
✓ Gastos de viaje necesarios para reunirse con un amigo o familiar hospitalizado	Gestionado por XCover Assist	
✓ Protección de Equipajes - Protección de bienes personales	Máx. 1 000 € Hasta 250 € por artículo (si tiene factura de compra) Hasta 150 € por artículo (si no tiene factura pero tiene otra prueba de compra) Máx. 50% del precio de sustitución del artículo, hasta 150 € por artículo (si no tiene factura ni otra prueba de compra)	10% (restado de la cantidad de la reclamación) hasta un máximo de 50 €
✓ Retraso del equipaje de más de 4 horas - si tiene recibo (solo viajes de ida)	€400.00	
✓ Retraso del equipaje de más de 4 horas - si no tiene recibo pero tiene prueba de compra (solo viajes de ida)	€200.00	
✓ Pérdida de documentos de viaje - gastos de un pasaporte o visa de emergencia y gastos relacionados	€500.00	

Prestación	Límite	Franquicia
✓ Pérdida de documentos de viaje - valor restante	Valor restante actual	
✓ Protección de retraso de viajes - Retraso en el viaje con gastos incurridos (después de un mínimo de 4 horas de retraso)	100 € por hora después de un mínimo de 4 horas de retraso. Máx. 500 €	
✓ Retraso en el viaje sin gastos incurridos (después de un mínimo de 4 horas de retraso)	70 € por hora después de un mínimo de 4 horas de retraso. Máximo 350 €	
✓ Responsabilidad civil	€1,000,000.00	
✓ Protección de pérdida de actividades - Actividades deportivas perdidas	€200.00	
✓ Equipación deportiva - Cobertura de deportes	€1,500.00	
✓ Alquiler de equipación deportiva - Cobertura de deportes	€300.00	

NO ESTARÁ CUBIERTO...

- ✗ Si su reclamación está relacionado de alguna manera con una condición médica preexistente.
- ✗ Si el evento que causa su reclamación tiene lugar antes de haberse suscrito al [plan Ultra](#), o a los planes Premium o Metal en caso de que haya cambiado su tipo de plan.
- ✗ Si está viajando en contra del consejo de un [médico](#).

CÓMO FUNCIONAN LAS RECLAMACIONES

Urgencias médicas

Póngase en contacto con nosotros lo antes posible si lo ingresan en un hospital ya que es posible que podamos cubrir sus gastos directamente con el hospital.

XCover Assist está aquí para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, si padece una enfermedad o lesión grave y necesita **atención médica urgente**.

Póngase en contacto con nosotros en:

- República Checa - [+420 2 34076685](tel:+420234076685).
- Dinamarca - [+45 7 8717314](tel:+4578717314).
- Finlandia - [+358 75 3252490](tel:+358753252490).
- Islandia - [+354 5 395067](tel:+3545395067).
- República de Irlanda - [+353 1 6994488](tel:+35316994488).
- Lituania - [+370 700 33005](tel:+37070033005).
- Países Bajos - [+31 970 1020 4154](tel:+3197010204154).
- Rumanía - [+40 31 2296081](tel:+40312296081).
- Eslovaquia - [+421 2 32606285](tel:+421232606285).
- Suecia - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).
- Resto de países - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).

Para agilizar el proceso recomendamos que tenga todos los documentos preparados a la hora de [presentar su reclamación](#). Por ejemplo, en caso de una reclamación médica necesitará prueba de los gastos y un certificado médico. Visite nuestro [Centro de Ayuda](#) y consulte nuestra guía.

Requisitos para ponerse en contacto con nosotros

Usted o alguien que actúe en su nombre deberá ponerse en contacto con nosotros en cuanto sepa que va a ser admitido como paciente durante al menos una noche. Si no se pone en contacto con nosotros tan pronto como sepa de su hospitalización y esto hace que nuestros gastos aumenten, solo le pagaremos por los gastos normales que hubiésemos pagado si se hubiese puesto en contacto con nosotros en un primer momento. Los gastos de transporte y alojamiento adicional solo estarán cubierto si los autorizamos previamente.

Asistencia médica no urgente

Para obtener asistencia médica no urgente, empiece el proceso visitando nuestro [Centro de Reclamaciones](#).

Reembolso de los vuelos

Si la aerolínea cambia de fecha o cancela su vuelo, ellos le ofrecerán un reembolso o le darán un vale. Se se cancela en los 14 días antes de la [fecha de salida](#), podría tener derecho a compensación alternativa según el Reglamento de Compensación de Vuelos (EC No 261/2004) si su vuelo era dentro de la UE. Puede [encontrar más información aquí](#).

Para todo lo demás, visite xcover.com/claim para iniciar su reclamación.

Para todas la reclamaciones necesitamos, como mínimo, una descripción detallada de lo que ha pasado. Podemos [pedirle documentos](#) durante el proceso de reclamación, como [confirmaciones de reserva](#) y facturas. Si no se nos proporcionan los documentos requeridos, la reclamación podrá ser rechazada y se podrá cambiar el estado a "Pendiente".

También puede tener derecho a tratamiento médico si usa su Tarjeta de Sanidad Europea. Para más información respecto la Tarjeta de Sanidad Europea, visite la web de la [Comisión Europea](#).

CANCELAR SU PÓLIZA

Su póliza se cancelará automáticamente cuando su [Plan Revolut Ultra](#) se cancele o cambie a otro tipo de cuenta. De lo contrario no puede cancelarse.

¿CUÁNDO ESTOY PROTEGIDO?

Está protegido para viajes de hasta 90 días que empiecen y terminen en su casa.

Para estar protegido, deberá tener un Plan Ultra de Revolut activo y usar esta cuenta para pagar el alojamiento y el [transporte principal comercial o público](#) desde y hasta su destino, a menos que pueda demostrar que su tarjeta Revolut ha sido robada. Su Plan Ultra de Revolut debe permanecer activo (sin interrupciones) desde el momento en que reserva su viaje y debe poder proporcionar recibos que demuestren que ha utilizado su Plan Ultra de Revolut para pagar su viaje y alojamiento.

Los demás titulares de billetes están protegidos cuando viajan con el titular del Plan Ultra de Revolut que pagó el viaje, a menos que se separen debido a un desastre natural o una circunstancia inevitable.

Para que los tours se acepten como transporte principal, deben durar más de dos días e incluir múltiples destinos con escalas nocturnas.

Si le roban su tarjeta Revolut y no puede pagar el viaje usando su Plan Ultra de Revolut, puede estar protegido. Le pediremos pruebas de que su cuenta ha sido suspendida y necesitaremos una denuncia policial con fecha dentro de las 48 horas siguientes al robo de su tarjeta Revolut.

RESPUESTA A SUS PREGUNTAS

Si tiene alguna pregunta sobre su protección, inicie sesión en su Cuenta XCover y visite nuestro [Centro de Ayuda](#).

A continuación se muestran nuestras preguntas más frecuentes, pero encontrará más respuestas disponibles en XCover.com.

- [¿Cómo activo mi Cuenta XCover?](#)
- [¿Qué documentos necesito para hacer una reclamación?](#)
- [¿Cómo puedo hacer un cambio, cancelar u obtener un reembolso de mi Protección XCover?](#)
- [¿Dónde están los documentos de mi Protección XCover?](#)
- [¿Cómo presento una reclamación?](#)

Visite nuestro [Centro de Ayuda](#) para consultar la lista completa de nuestras preguntas más frecuentes.

CONDICIONES DE LA PÓLIZA

SOBRE SU COBERTURA

Su certificado y estas condiciones describen la cobertura, límites, exclusiones y franquicia.

Está protegido para viajes de hasta 90 días si se cumplen todos los criterios mencionados a continuación:

1. Debe usar su Ultra Plan de Revolut para pagar por el transporte principal y público desde y hasta su destino. Esto no se aplica si utiliza su coche privado.
2. Debe usar su Ultra Plan de Revolut para pagar por el alojamiento.
3. Debe proporcionar facturas o pruebas que demuestren que utilizó su Ultra Plan de Revolut para pagar por el transporte principal y público y por el alojamiento.
4. Su Ultra Plan de Revolut debe permanecer activo desde el momento en que reserva su viaje sin interrupciones.
5. Los demás beneficiarios solo estarán cubiertos cuando viajen con el titular del Ultra Plan de Revolut que pagó el viaje, a menos que se separen por circunstancias inevitables.

Solo estará cubierto si el viaje empieza y termina en un periodo de 90 días, a menos que su viaje se alargue por circunstancias inevitables. El viaje tiene que estar programado para que empiece y termine en su casa.

Tenga en cuenta: Si debido a la pérdida o robo de su tarjeta Revolut no puede realizar un pago o pre-reserva, le eximiremos del requisito de pagar/pre-reservar el transporte principal y el alojamiento con su Ultra Plan de Revolut. Debe poder demostrar que su cuenta se ha suspendido y, en caso de robo, deberá proporcionar una denuncia policial. Podríamos pedirle más pruebas.

INTERRUPCIÓN DE VIAJE

Le devolveremos el dinero por:

- Gastos de viaje no usados, no relacionados con su vuelo y no reembolsables.
- Gastos de vuelo no reembolsables no usados.
- Gastos de alojamiento adicionales y de transporte si la interrupción le obliga a quedarse en su destino (o en lugar de la interrupción) durante más tiempo del planeado.

ESTARÁ PROTEGIDO SI...

Usted o un titular de billete tienen que interrumpir o acortar su viaje debido a lo siguiente:

1. Enfermedad, lesión o fallecimiento (incluyendo Covid-19) de un titular de billete o suyo. Se necesita confirmación médica de la necesidad de interrumpir el viaje en caso de enfermedad o lesión.
2. Si un miembro de su familia que no viaje con usted enferma o se lesiona, incluyendo de Covid-19. Dicha condición debe suponer un peligro de muerte de acuerdo con la opinión médica o debe requerir hospitalización.
3. Su casa se vuelve inhabitable de forma inesperada.
4. Usted o un titular de billete son convocados para procedimientos legales durante el viaje.
5. El transportista cancela el viaje debido a un desastre natural o un evento meteorológico adverso, dejándolo sin dinero o con más de 24 horas consecutivas de retraso. Si no puede llegar a su destino original de ninguna otra forma durante las fechas de viaje programadas, le devolveremos el dinero por:
 1. Gastos existentes o adicionales, como el hospedaje, que tenga que pagar y que no se puedan recuperar a través de la agencia de viajes.
 2. Los gastos necesarios por el transporte alternativo de la misma clase o más baja que la que había reservado con su transportista.
 3. El precio de cualquier alojamiento pagado por adelantado y perdido debido a su llegada retrasada.
6. Usted o un compañero de viaje tienen un accidente de tráfico y:
 1. necesitan atención médica,
 2. el vehículo necesita ser reparado porque no es seguro conducirlo.
7. Usted o el titular de un billete son socorristas activos y se les pide que brinden ayuda o socorro después de una emergencia durante las fechas de viaje programadas originalmente.
8. Usted o un compañero de viaje son pasajeros en un avión, tren, vehículo o embarcación secuestrada.
9. Usted, un titular de billete o un miembro familiar cercano son miembros de las fuerzas armadas y son llamados al servicio durante el viaje.
10. Se pierde al menos la mitad del viaje debido a alguna de las siguientes situaciones:
 1. Retraso en el transporte (esto no incluye la cancelación del transportista antes de la fecha de salida).
 2. Huelga o acción industrial, a no ser que se hubiese anunciado o hubiese amenazada de ella antes de la fecha en la que reservó su viaje.
 3. Desastre natural.
 4. Cierre de carreteras o carreteras intransitables debido al mal tiempo.
 5. Desorden civil, a menos que alcance el nivel de riesgo político.

11. Los documentos de viaje de un titular de billete o suyos se pierdan o sean robados. Deberá hacer todo lo que esté en su mano para aportar pruebas de su intento por conseguir documentos de sustitución que le permitan mantener las fechas de viaje programadas inicialmente.
12. Un miembro de su familia o su animal de servicio fallece durante su viaje.
13. Usted o un compañero de viaje no pueden viajar porque uno de los dos tiene que hacer cuarentena. La cuarentena debe ser a causa de una enfermedad contagiosa (incluido Covid-19). Si la cuarentena se debe a una epidemia o pandemia (incluido Covid-19), debe ser designado específica e individualmente por su nombre en una orden o directiva para ser puesto en cuarentena.

En el caso de reclamaciones por COVID-19, nuestro equipo necesitará una prueba PCR como prueba.

Si acorta su viaje se le pagará basándose en el número de días sin usar que le queden, excluyendo cualquier cantidad recuperable o recuperada por una tercera parte, como aerolíneas, agencias de viajes o agentes de reservas.

USTED (O CUALQUIER OTRO TITULAR DEL BILLETE) NO ESTARÁN CUBIERTOS...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Por el precio de pruebas o certificados médicos.
3. Por la asistencia a un procedimiento legal si se debe a su profesión (por ejemplo, si asiste en calidad de abogado, secretario judicial, testigo experto, agente de la ley u otra ocupación similar, esto no estaría cubierto).
4. Si su transportista o aerolínea cancela su viaje por cualquier razón. No incluye desastres naturales o clima adverso.
5. Si tiene que ponerse en cuarentena y esta se aplica:
 1. a algún segmento o a la totalidad de una población, área geográfica, edificio o embarcación (incluido refugio, "quedarse en casa", estar más seguro en casa u otra restricción similar), o
 2. en función del lugar al que viaja la persona, incluidos el punto de origen, en tránsito y el destino final

Estas limitaciones se aplican incluso si la orden o directiva de cuarentena le designa específicamente a usted o a un compañero de viaje por su nombre para ser puesto en cuarentena

PROTECCIÓN MÉDICA

Si necesita atención médica urgente, búsquela en su destino. No somos proveedores de atención médica, pero podemos ayudarle proporcionándole opciones de asistencia y cuidado médicos después de su lesión o enfermedad.

Póngase en contacto con XCover Assist lo antes posible por cualquier lesión debido a un accidente o enfermedad que necesite su ingreso en el hospital o antes de realizar cualquier gestión para su repatriación. Solo cubriremos el tratamiento hospitalario si es médicamente necesario, lo que significa que no se puede hacer un diagnóstico o que el tratamiento no se puede proporcionar de manera segura y efectiva en un ambulatorio o sin un ingreso.

- Usted o alguien en su nombre debe ponerse en contacto con nosotros antes de realizar cualquier gestión para su repatriación. Si organiza el transporte sin nuestra autorización, solo pagaremos lo que hubiésemos pagado si nosotros hubiésemos realizado la gestión. No asumiremos ninguna responsabilidad por la gestión del transporte que no hayamos autorizado u organizado.
- Póngase en contacto con XCover Assist lo antes posible si tiene que ser ingresado en un hospital o si tiene que recibir un tratamiento caro. Es posible que podamos garantizar los pagos u organizar la facturación directa dentro de los límites de su cobertura de "Gastos médicos de emergencia" (sujetos al visto bueno del proveedor médico).

Pagaremos por los siguientes gastos del tratamiento médico y gastos relacionados en su viaje al extranjero si:

- Enferma (incluyendo de COVID-19) y sufre una lesión y necesita recibir tratamiento de un médico para evitar daños graves si no se trata antes de su regreso a casa, ya sea como paciente hospitalizado, no ingresado o en un ambulatorio.
- Solo reembolsaremos los gastos que sean habituales y razonables de acuerdo con los procedimientos médicos estándar y generalmente aceptados. Si consideramos que la reclamación es inapropiada, nos reservamos el derecho de rechazar su reclamación o reducir la cantidad que paguemos.

Sus gastos médicos pendientes se pagan después de que hayamos buscado el reembolso a través de fuentes alternativas como los acuerdos de salud recíprocos (son comunes en Europa, pero limitados), el seguro médico privado, la seguridad social, seguro médico nacional o cualquier otro proveedor que pueda cubrirle.

Evacuación, repatriación médica y vuelos de emergencia

El equipo de XCover Assist elegirá opciones de asistencia como la repatriación médica, la evacuación y los vuelos de emergencia para usted o para un cuidador o acompañante.

Si enferma o se lesiona durante el viaje y tanto médico que lo ha tratado como nuestro equipo médico consideramos que puede viajar organizaremos su transporte a casa o a su país de residencia. Su transporte se realizará mediante servicios regulares en la misma clase que su billete original, a menos que sea médicamente necesario. También podemos organizar y pagar un acompañante médico si se considera médicamente necesario.

Si es el caso, cualquier reembolso o abono de su vuelo original se deducirá de cualquier pago que se le efectúe o se utilizará para contribuir al pago de su transporte de emergencia.

Transporte médico

Si enferma o se lesiona durante el viaje pagaremos por el transporte de emergencia desde el lugar del incidente hasta un centro médico autorizado.

Si consideramos que el centro médico al que le trasladamos no puede ofrecerle la atención que necesita, organizaremos y pagaremos su traslado a un centro médico adecuado en el país en el que se encuentre o en su país de residencia. También puede optar por la evacuación médica a su país si no se dispone de la atención adecuada.

También podemos organizar y pagar un acompañante médico si se considera médicamente necesario.

Si pasa o se espera que pase más de 14 días hospitalizado y está médicamente estable, organizaremos y pagaremos el transporte a su país.

Gastos adicionales de alojamiento y transporte

Se cubren los gastos adicionales de alojamiento y transporte.

- Pagaremos los gastos de alojamiento para usted y/o una persona que se quede con usted (o que viaje desde su país de origen para quedarse con usted).
- Le reembolsaremos los gastos de taxis hasta el centro médico.

También pagaremos los gastos de transporte (de la misma clase o servicio que el que estaba reservado originalmente) para un amigo o familiar que viaje con usted si está hospitalizado durante más de 72 horas, o sufre una condición inesperada que pone en peligro su vida.

Gastos de retorno de los dependientes

Los gastos de viaje de sus acompañantes (menores de 17 años o dependientes) están cubiertos. Cubriremos sus gastos de viaje para volver a su residencia principal o a un lugar que usted elija en su país de residencia.

También cubriremos los gastos de transporte (de la misma clase o servicio que el que estaba reservado originalmente) para un familiar adulto que acompañe a sus compañeros de viaje si fuese necesario.

Estará cubierto si...

- el doctor que le trata le informa de que va a ser ingresado durante más de 24 horas, o fallece durante su viaje y
- no hay ningún familiar adulto viajando con usted que pueda cuidar de sus compañeros de viaje (menores de 17 años o dependientes).

Tratamiento dental

Cubrimos el tratamiento dental de urgencia si necesita una intervención quirúrgica o por dolor inmediata.

Búsqueda y rescate

Pagaremos los gastos de actividades de búsqueda y rescate por un equipo de rescate profesional si:

- se le denuncia como desaparecido durante su viaje o tiene que ser rescatado de una emergencia física en un lugar remoto,
- no hay en marcha una operación gubernamental para rescatarle,
- si no se puede llegar hasta usted en ambulancia por encontrarse en un lugar remoto.

Gastos funerarios

Los gastos de un funeral en el extranjero o de repatriación del fallecido están cubiertos. Nosotros haremos las gestiones necesarias.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".

2. Por reclamaciones causadas por condiciones médicas preexistentes, tal y como se indica en la lista de exclusiones, sección "Condiciones médicas preexistentes".
3. Por cualquier gasto contraído antes de su viaje o por cualquier tipo de atención recibida después de que su viaje haya terminado.
4. Por cualquier gasto cuando viaja en contra del consejo de su médico o de nuestro médico, o de cualquier oficina gubernamental, incluyendo la autoridad gubernamental local, la autoridad nacional o la Organización Mundial de la Salud.
5. Por cualquier gasto que haya contraído debido a que el tratamiento no es necesario desde un punto de vista médico para prevenir daños serios antes de volver a casa.
6. Por el uso incorrecto de medicación.
7. Si se previó antes de viaje que era posible que se produjese una reclamación durante este.
8. Por cualquier reclamación causada por el uso de un vehículo en el que usted o el conductor del mismo:
 1. no tenía un permiso de conducir adecuado, o
 2. no estaba autorizado a conducir o
 3. infringió las leyes de circulación aplicables.
9. No pagaremos por ningún tipo de atención o servicios no urgentes en general ni por los siguientes servicios ni atención en particular:
 1. Cirugías o cuidado cosmético electivo.
 2. Consultas o exámenes anuales o rutinarios.
 3. Cuidado a largo plazo.
 4. Tratamientos alérgicos (a no ser que pongan su vida en peligro).
 5. Exámenes, consultas o cuidados relacionados con la pérdida o daños de audífonos, dentaduras, gafas y lentillas.
 6. Fisioterapia, rehabilitación o cuidados paliativos (a no ser que sean necesarios para estabilizarlo).
 7. Tratamientos experimentales.
 8. Cualquier otro procedimiento médico o dental no urgente.
10. Por cualquier reclamación derivada de no haber recibido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

CONDICIONES RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE Y LA EVACUACIÓN MÉDICA

1. Usted o alguien actuando en su nombre deberá ponerse en contacto con nosotros, y nosotros debemos organizar el transporte con antelación. Si organiza el transporte sin nuestra autorización, solo pagaremos lo que hubiésemos pagado si nosotros hubiésemos realizado la gestión. No asumiremos ninguna responsabilidad por cualquier medio de transporte que no hayamos autorizado u organizado.
2. El transporte médico debe ser necesario médicamente.
3. Todas las decisiones sobre su evacuación deben ser tomadas por médicos colegiados en los países en los que ejercen.
4. Debe obedecer las decisiones de nuestros equipos asistenciales y médicos. Si no las cumple, nos exime de toda responsabilidad por las consecuencias de sus decisiones, y nos reservamos el derecho a no proporcionarle protección.
5. Uno o más proveedores de transporte de emergencia deben estar dispuestos y ser capaces de transportarle desde su ubicación actual hasta el hospital o centro médico.
6. Cualquier requisito especial para su transporte debe ser médicamente necesario. Por ejemplo, si es médicamente necesario que viaje en más de un asiento.

RESPONSABILIDAD CIVIL

ESTARÁ PROTEGIDO SI...

1. Es responsable de la enfermedad, lesión o fallecimiento de otra persona. No incluye empleados, familiares, sus compañeros de viaje u otros titulares del billete.
2. Es responsable del daño en propiedades que no le pertenecen. No incluye propiedades que pertenezcan a empleados, familiares, sus compañeros de viaje u otros titulares del billete.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Si es responsable de la enfermedad, lesión o muerte de algún empleado, familiar, compañero de viaje u otro titular del billete.
3. Si es responsable de los daños causados a los bienes de sus empleados, familiares, compañeros de viaje u otro titular del billete.
4. Si la compensación o los gastos legales son resultado de:
 1. Cualquier responsabilidad que haya sido asumida por usted en virtud de un acuerdo, a menos que la responsabilidad se hubiera vinculado en ausencia de dicho acuerdo.
 2. Responsabilidad resultado de algo que usted ha hecho deliberadamente.
 3. Responsabilidad resultado de algo que usted ha no ha hecho deliberadamente, pero debería haber hecho.

4. Cualquier negocio personal, comercio, profesión u ocupación, el suministro de bienes o servicios o la propiedad u ocupación de terrenos o edificios.
5. Propiedad, posesión o uso de:
 1. vehículo mecánico o de motor o maquinaria,
 2. animales,
 3. armas de fuego.
6. La transmisión de enfermedades infecciosas o virus.
7. Cualquier propiedad alquilada o prestada que no sea el alojamiento que está utilizando durante su viaje.
5. Por multas por daños ejemplares (multas con el objetivo de castigar a la persona responsable en vez de ofrecer compensación a la víctima).

RETRASO DE VIAJE

Si su viaje o el de su compañero de viaje se retrasa por una de las razones cubiertas que se enumeran a continuación, le reembolsaremos los siguientes gastos, menos los reembolsos disponibles, hasta el máximo de la prestación por "Retraso de viaje" que aparece en el certificado:

1. Si ha experimentado un retraso de al menos 4 horas, se le reembolsarán los gastos prepagados y los gastos adicionales, incluyendo comidas, alojamiento, comunicación y transporte. El retraso se calcula según la hora de llegada a su destino final. Se le reembolsará de la siguiente manera:
 1. Si *incurre en gastos*, se le reembolsará hasta **100,00 € por hora** cuando esté **retrasado más de 4 horas**. Se le pagará hasta un **máximo de 500,00 €**. Se requiere prueba de compra (por ejemplo, extracto de tarjeta de crédito, extracto bancario o recibo de pago).
 2. Si *no incurre en gastos*, se le reembolsará hasta **70,00 € por hora** cuando esté **retrasado más de 4 horas**. Se le pagará hasta un **máximo de 350,00 €**.
2. Si el retraso le hace perder la salida de su crucero o tour, se cubrirán los gastos de transporte necesarios para ayudarlo a reincorporarse a su crucero/tour o llegar a su destino.
3. Si el retraso le hace perder la salida de su vuelo o tren debido a un retraso en el transporte público local en su trayecto al aeropuerto de salida o la estación de tren, se cubrirán los gastos de transporte necesarios para ayudarlo a llegar a su destino o regresar a casa.

ESTARÁ PROTEGIDO EN EL CASO DE...

1. Retraso por parte del transportista.
2. Cancelación de la compañía aérea el día de su salida, ya sea hacia su destino o hacia su país de origen.
3. Huelga, a menos que se amenace o se anuncie antes de la fecha de reserva de su viaje.
4. Desastre natural.
5. Pérdida o robo de documentos de viaje.
6. Secuestro, a excepción de que sea a causa de un acto terrorista.
7. Desorden civil, a no ser que alcance el nivel de riesgo político.
8. Accidente de tráfico.
9. La compañía de viaje le deniega el embarque a usted o a un compañero de viaje basándose en la sospecha de que uno de vosotros padece una condición médica contagiosa (incluyendo enfermedad epidémica o pandémica como el COVID-19). No incluye si se le deniega el embarque porque se niega o no puede cumplir con las normas y condiciones de viaje o entrada de su destino.
10. Cuarentena durante el viaje por haber estado expuesto a:
 1. Una enfermedad contagiosa que no sea parte de una epidemia o pandemia o
 2. Una epidemia o pandemia (como el COVID-19), pero solo cuando se cumplen las siguientes condiciones:
 1. La cuarentena es específica para usted o un compañero de viaje, lo que significa que usted o un compañero de viaje deben ser designados específicamente e individualmente por su nombre en una orden o directiva para ser colocados en cuarentena debido a una epidemia o pandemia.
 2. La cuarentena no se aplica de manera general o amplia
 1. a algún segmento o a la totalidad de una población, área geográfica, edificio o embarcación (incluido refugio, "quedarse en casa", estar más seguro en casa u otra restricción similar)
 2. hacia, desde o a través de donde viaja la persona.

Esta limitación se aplica incluso si la orden o directiva de cuarentena lo designa específicamente a usted o a un compañero de viaje por su nombre para estar en cuarentena.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Por la cancelación de la compañía aérea antes de la fecha de salida.

BIENES PERSONALES

Sus objetos están protegidos hasta el límite que aparece en su certificado por:

- Los gastos de reparación de un artículo dañado.
- Los gastos de sustitución de un artículo perdido, dañado o robado con el mismo artículo o uno similar, con una reducción del precio del 10% por cada año completo desde la fecha de compra original, hasta un máximo de reducción del 50%. La cantidad por la que puede reclamar por artículo dependerá de las pruebas de propiedad que pueda proporcionar. Para más información sobre las pruebas de compra, visite nuestro [Centro de Ayuda](#).

Por artículos sin un recibo original o un comprobante de compra, solo cubriremos el 50% del precio para sustituir el artículo perdido, dañado o robado con el mismo artículo o uno similar.

Póngase en contacto con su aerolínea o agencia de viajes si sus [bienes personales](#) se dañan o se pierden durante el viaje, ellos podrían ayudar.

ESTARÁ CUBIERTO SI...

- Sus [dispositivos electrónicos](#) se pierden, dañan o son robados durante su viaje.
- Sus bienes personales se pierden, dañan o son robados durante su viaje.

USTED (O CUALQUIER OTRO TITULAR DEL BILLETE) NO ESTARÁN CUBIERTOS...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Si no denuncia el robo o la pérdida de un móvil a su proveedor de servicio móvil y les pide que bloqueen el dispositivo.
3. Si no puede proporcionar una denuncia policial en caso de que el artículo haya sido robado.
4. Por los gastos relacionados (como facturas de teléfono o suscripciones) o por pérdida de sueldo.
5. Por animales, incluyendo restos de animales.
6. Por coches, motos, motores, aviones, barcos y otros vehículos y su equipamiento y accesorios relacionados.
7. Por bicicletas, esquís y tablas de snowboard (excepto si han sido facturadas en el transporte).
8. Por audífonos, gafas con prescripción y lentes de contacto.
9. Por dientes postizos, dentaduras y aparatos ortopédicos.
10. Por sillas de ruedas y otros [dispositivos de movilidad](#).
11. Por consumibles, medicinas, aparatos médicos y suministros y otros productos perecederos.
12. Por billetes, pasaportes, escrituras, planos, sellos y otros documentos.
13. Por dinero, monedas, tarjetas de crédito, billetes o comprobantes de deuda, instrumentos negociables, cheques de viajero, valores, lingotes y llaves.
14. Por alfombras y moquetas.
15. Por antigüedades y obras de arte.
16. Por objetos frágiles.
17. Por armas de fuego u otras armas, incluyendo la munición.
18. Por propiedad intangible, incluyendo software y datos electrónicos.
19. Por propiedades para negocios o comercio.
20. Por bienes que no le pertenecen.
21. Por [objetos de valor robados](#) de un vehículo, cerrado con llave o no.
22. Por [bienes personales](#) que:
 1. están siendo enviados, a menos que estén en su mismo transporte,
 2. están en un tráiler,
 3. está [desatendido](#) en un vehículo no cerrado con llave (a menos que haya pruebas de entrada forzosa).
23. Por bienes personales que se pierdan, extravíen o se olviden mientras están en su posesión o en la de un compañero de viaje.

RETRASO DEL EQUIPAJE

Si su equipaje se retrasa por el transportista durante su viaje, le devolveremos el dinero por los gastos que contraiga al comprar los objetos esenciales que necesite hasta que llegue su maleta, hasta el límite que se muestra en su certificado. Necesitará mostrar prueba de compra (incluyendo extracto bancario o de la tarjeta de crédito). También necesitará mostrar una confirmación del transportista (o Informe de Irregularidad de Propiedades si se trata de una aerolínea).

ESTARÁ CUBIERTO SI...

Su equipaje se retrasa más de 4 horas en su viaje de ida.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Si su equipaje se retrasa en su viaje de vuelta a casa.

PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE VIAJE

Si pierde, le roban o destruyen su pasaporte o visado durante el viaje, le reembolsaremos, hasta el límite que figura en su certificado, los siguientes gastos:

1. Los gastos adicionales necesarios de viaje y alojamiento, así como los gastos administrativos para la emisión del pasaporte de emergencia y/o la visa que necesita para continuar su viaje o regresar a su residencia principal.
2. El gasto equivalente (basándonos en el precio actual de reemplazo estándar) del período restante en su pasaporte que se pierde o ha sido robado o destruido.

Tenga en cuenta: Necesitará una nota de la Embajada o el Consulado confirmando el gasto de la emisión del pasaporte o visa de emergencia y un informe policial escrito si el pasaporte o visa fueron robados.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Si no puede aportar facturas de los gastos que reclama.
3. Por las pérdidas de dinero resultado de la diferencia en el cambio de divisa.
4. Por los pasaportes o visas que se hayan dejado desatendidos en un vehículo o en un área pública.
5. Por las tasas de cambio de divisas que su banco o tarjeta de crédito imponga.
6. Por los gastos de cualquier actualización, servicios de verificación previa o tasas postales.

PÉRDIDA DE ACTIVIDAD - COBERTURA DE DEPORTES

Si no puede participar en uno o más de las actividades deportivas que había pagado por adelantado durante su viaje, le devolveremos el dinero de los gastos no reembolsables que haya pagado por dichas actividades, menos los reembolsos disponibles, hasta el límite que se muestra en su certificado. Esta cobertura solo se aplica antes del inicio de la actividad.

ESTARÁ CUBIERTO SI...

1. Usted o un miembro familiar que participaba en dicha actividad enferma o se lesiona, o desarrolla una condición médica (incluyendo el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como el COVID-19). La enfermedad, lesión o condición médica debe ser lo suficientemente incapacitante para que una persona razonable no participe en la actividad y un médico le aconseje a usted o a un miembro de su familia que no participe en la actividad antes de que se lleve a cabo. Si eso no es posible, un médico debe examinar o consultar con usted o el miembro familiar en las 48 horas antes de la actividad o lo antes posible, para confirmar la decisión de no participar.
2. Un miembro de su familia que no participa en la actividad enferma, se lesiona o desarrolla una condición médica. La enfermedad, lesión o condición médica debe ser peligrosa para su vida, acorde a un médico, requerir ingreso en un hospital o sus cuidados.
3. En caso de muerte.
4. Un miembro de su familia o su animal de servicio fallece en los 30 días antes de la fecha de inicio de la actividad.
5. Su actividad pagada por adelantado se cancela por el organizador debido a un clima peligroso.
6. Su estación de esquí cierra el 75% o más de las pistas de esquí debido a la falta o al exceso de nieve. El cierre es al menos durante el 50% de las horas normales de apertura del día en el que pretende utilizar el teleférico.

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".

EQUIPACIÓN DEPORTIVA - COBERTURA DE DEPORTES

Su equipación deportiva está protegida, hasta el límite que aparece en su certificado, por:

- Lo que cueste reparar la equipación dañada.
- Lo que cueste sustituir la equipación perdida, dañada o robada por un artículo igual o similar, con una reducción de precio del 10% por cada año entero desde la fecha de compra original, hasta un máximo de 50% de reducción.

ESTARÁ CUBIERTO SI SU EQUIPACIÓN DEPORTIVA...

- se pierde o se daña en el transporte.
- es robada mientras está de viaje.

Se aplican las siguientes condiciones:

- Debe tomar todas las medidas necesarias para mantener su equipación deportiva a salvo e intacta.
- Debe denunciar el incidente y tener una copia del informe escrito que describa la propiedad y su valor de las autoridades locales pertinentes, transportista, hotel u operador de tours en las primeras 24 horas de su descubrimiento.
- Debe proporcionar los tickets originales u otra prueba de compra de los artículos perdidos. Para los artículos sin factura original o sin prueba de compra, ofrecemos una cobertura hasta el 50 % de lo que cueste reemplazar el artículo perdido, dañado o robado con el mismo artículo o uno similar.

USTED (O CUALQUIER OTRO TITULAR DEL BILLETE) NO ESTARÁN CUBIERTOS POR...

1. Cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Artículos que no sean equipación deportiva.
3. Animales, incluyendo restos de animales.
4. Coches, motos, motores, drones, aviones, barcos y otros vehículos, ni su equipación ni accesorios relacionados.
5. Audífonos, gafas con prescripción y lentes de contacto, a no ser que hayan sido diseñadas para su uso en un deporte en particular.
6. Prótesis y aparatos ortopédicos, a no ser que hayan sido diseñados para su uso en un deporte en particular.
7. Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad, a no ser que hayan sido diseñadas para su uso en un deporte en particular.
8. Propiedades intangibles, incluyendo software y datos electrónicos.
9. Propiedades usadas para negocios o comercio.
10. Bienes que no le pertenecen.
11. Negligencia o conducta maliciosa que lleve a la pérdida, robo o daño de su equipación deportiva.
12. Equipación deportiva que:
 1. esté siendo enviada, excepto con su transporte,
 2. esté en un tráiler,
 3. haya dejado desatendida en un vehículo de motor no cerrado con llave (a menos que haya pruebas de entrada forzosa).

ALQUILER DE EQUIPACIÓN DEPORTIVA - COBERTURA DE DEPORTES

Le devolveremos los gastos necesarios del alquiler de equipación deportiva de sustitución para usar durante su viaje, hasta el límite que se muestra en su cobertura.

ESTARÁ CUBIERTO SI SU EQUIPACIÓN DEPORTIVA...

- Se pierde o se daña por su medio de transporte en su viaje de ida.
- Es robada durante su viaje.

Debe haber hecho un informe dando una descripción de la propiedad con las autoridades locales pertinentes, transportista, hotel u operador de tour en las primeras 24 horas desde el descubrimiento de dicha pérdida.

USTED (O CUALQUIER OTRO TITULAR DE LA ENTRADA) NO ESTARÁN CUBIERTOS...

1. Por cualquier exclusión mencionada en el apartado "Exclusiones generales".
2. Por equipación o vehículos motorizados.

CONDICIONES

1. Debe tomar todas las acciones razonables para prevenir o reducir una reclamación.
2. Si acorta su viaje, el pago de la reclamación se calculará en función del número de días restantes, menos los importes recuperables o recuperados de terceros, como compañías aéreas, agencias de reservas y proveedores de viajes.
 1. Debe notificar a todos sus transportistas lo antes posible si sabe que necesitará interrumpir su viaje por cualquier razón. No cubriremos ninguna pérdida que surja porque no ha notificado a su transportista lo antes posible.
3. Para que se cubran sus actividades deportivas, estas deben:
 1. Haber sido organizadas como parte del viaje.
 2. Estar ofrecidas por una empresa regulada o autorizada donde sea necesario.

3. No estar prohibidas por la ley.
4. Para tener derecho a la cobertura, debe llevar todo el equipo de seguridad recomendado durante la práctica deportiva.
4. Podemos solicitar un certificado médico durante el proceso de reclamación. No cubrimos ningún gasto relacionado a no ser que se le pida un examen médico de seguimiento independiente, por el que le reembolsaremos.
5. No debe haber viajado en contra de las recomendaciones del gobierno de su país de residencia o de las autoridades locales del lugar de destino.
6. No efectúe ningún pago, admita responsabilidad, ofrezca o prometa realizar ningún pago sin nuestro consentimiento por escrito.
7. Nosotros decidiremos cómo resolver o defender una reclamación, y podremos llevar a cabo procedimientos en el nombre de cualquiera de las personas cubiertas por su póliza, incluyendo procedimientos para recuperar los pagos de las reclamaciones.
8. Podemos asumir cualquier derecho en la defensa o resolución de cualquier reclamación y emprender acciones en su nombre para nuestro beneficio contra cualquier otra parte.
9. Podemos, en cualquier momento, pagar la responsabilidad total en virtud de la póliza, tras lo cual no se realizarán más pagos al respecto.
10. Debe ayudarnos a obtener o solicitar una recuperación o contribución de un tercero facilitando toda la información que le solicitemos.
11. Tanto nosotros como usted no tenemos la intención de que ningún tercero pueda hacer cumplir ningún término de este contrato.
12. Debe ser un residente de la UE/AEE para ser cubierto por ese seguro.

EXCLUSIONES GENERALES

No está cubierto...

1. Para viajes que superen los 90 días.
2. Si está viajando por trabajo/prácticas, formación laboral o reuniones.
3. Si se está mudando o trasladando a una nueva residencia o a una residencia temporal o secundaria.
4. Para cualquier exceso indicado en su certificado.
5. Si cierra o desactiva su cuenta Revolut después de haber comprado su viaje. Esto incluye si vuelve a abrir su cuenta antes de comenzar el viaje.
6. Si no utilizó su cuenta Revolut para pagar el transporte principal hacia y desde su destino. Esto no aplica si utiliza su vehículo privado.
7. Si no utilizó su cuenta Revolut para pagar su alojamiento.
8. Para reclamaciones de otros titulares de billetes si ya no viajan con el titular de la cuenta Revolut que reservó el viaje.
9. Para reclamaciones relacionadas con tours como transporte principal que duren menos de 2 días o no incluyan múltiples destinos con pernoctaciones.
10. Para reclamaciones causadas por condiciones médicas preexistentes, como se detalla en la sección de exclusiones "Condiciones médicas preexistentes".
11. Si viaja para recibir atención médica o tratamiento médico de cualquier tipo.
12. Para cualquier reclamación derivada de no haber tomado medicamentos según lo recetado por su médico.
13. Para cualquier monto recuperable o recuperado de terceros, como su aerolínea o agencia de viajes.
14. Para tratamientos o cirugías no urgentes, incluidas pruebas exploratorias, que no estén directamente relacionadas con la enfermedad o lesión que causó su ingreso hospitalario.
15. Para cualquier reclamación relacionada con infecciones de transmisión sexual.
16. Para lesiones o muerte causadas por suicidio o intentos de suicidio.
17. Por saltar de vehículos, balcones o edificios, o exponerse a riesgos innecesarios (a menos que su vida esté en peligro o esté intentando salvar a otra persona).
18. Por participar en deportes y actividades extremas de alto impacto en general, y en particular en las siguientes actividades:
 1. Cualquier actividad de gran altitud;
 2. Salto BASE o escalada libre;
 3. Rafting/kayak en rápidos de clase V o canotaje en rápidos de clase III o superiores;
 4. Heliesquí, esquí fuera de pista;
 5. Esquí o snowboard en áreas designadas como inseguras por la administración de la estación de esquí;
 6. Combate personal o deportes de lucha;
 7. Encierro o actividades de rodeo;
 8. Carreras, establecimiento de ritmo o pruebas de velocidad en cualquier vehículo motorizado, aeronave o embarcación, excepto karts;
 9. Buceo libre a una profundidad mayor de 10 metros o buceo a una profundidad superior a 30 metros;
 10. Buceo sin certificación o sin instructor de buceo certificado.
 11. Para que se cubran las actividades deportivas extremas no enumeradas arriba, deben:
 1. Estar organizadas como parte de su viaje;
 2. Ser proporcionadas por una empresa (si lo requiere la ley local, deben estar reguladas y/o autorizadas); y

3. No estar prohibidas por la ley local.
12. Debe llevar todo el equipo de seguridad recomendado mientras participe en actividades deportivas para ser elegible para la cobertura.
19. Para cualquier reclamación derivada de un acto de negligencia grave, ilegal o criminal, incluido el incumplimiento de las leyes aplicables en el país donde viaja.
20. Por la quiebra financiera de cualquier agencia de viajes o proveedor de su reclamación.
21. Para cualquier otro coste no específicamente cubierto por la póliza, como la pérdida de ingresos debido a la incapacidad de regresar al trabajo después de una lesión o enfermedad ocurrida en un viaje.
22. Para cualquier pago que normalmente habría hecho durante sus viajes.
23. Para cualquier reclamación por cambios en las recomendaciones de viaje de cualquier gobierno local o autoridad nacional, o cuando viaje en contra de las recomendaciones gubernamentales.
24. Para cualquier reclamación resultante de que no se le haya permitido abordar un vuelo, tren, barco o autobús por cualquier motivo.
25. Para cualquier reclamación derivada de no haber obtenido el pasaporte o visado necesarios.
26. Para cualquier reclamación derivada de: terrorismo, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (sea que haya sido declarada o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil, bloqueo, toma militar de poder, así como riesgos nucleares o radiactivos. Esta exclusión no aplica en la sección de gastos médicos de emergencia y asistencia, siempre que el asegurado, titular del billete u otro beneficiario que sufre una lesión o enfermedad no haya participado o conspirado en dichas actividades.
27. Para cualquier reclamación si está en alguna base de datos oficial de gobierno o policía de sospechosos o terroristas reales, miembros de organizaciones terroristas, traficantes de drogas o proveedores ilegales de armas nucleares, químicas o biológicas.
28. Para reclamaciones de personas sin billete.
29. Para reclamaciones derivadas del abuso de alcohol y/o drogas o dependencia de alcohol y/o drogas evidenciado en su historial médico. Un nivel de alcohol en sangre superior a 0.19% será considerado abuso de alcohol bajo los términos de esta póliza.
30. Para cualquier reclamación cuando el retraso haya sido causado por mal tiempo, disturbios, conmoción civil, huelga o acción industrial que haya comenzado o se haya anunciado antes de la fecha de inicio de su plan Ultra y de la fecha de emisión de sus billetes de viaje o confirmación de reserva.
31. Gastos relacionados con un embarazo normal o parto normal.

Condiciones médicas pre-existentes

No está cubierta ninguna condición médica que, dentro de los 12 meses anteriores e incluyendo la fecha de reserva del viaje haya:

- causado a una persona buscar una consulta médica, un diagnóstico, cuidado o tratamiento médico.
- presentado síntomas.
- provocado que una persona tome medicación prescrita por un médico (a no ser que la condición o los síntomas estén controlados por dicha medicación y que la prescripción no haya cambiado).

La enfermedad, lesión o condición médica no tiene que ser diagnosticada formalmente para ser considerada una condición médica pre-existente.

Embarazo

Los gastos relacionados con un embarazo normal o parto normal no estarán cubiertos. Solo proporcionaremos cobertura en caso de complicaciones de embarazo o parto siempre y cuando su médico o matrona confirme que está en condiciones de viajar.

CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Su póliza se cancelará automáticamente cuando su Plan Revolut Ultra se cancele o cambie a otro tipo de cuenta. De lo contrario no puede cancelarse.

PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Urgencias médicas

Póngase en contacto con nosotros lo antes posible si lo ingresan en un hospital ya que es posible que podamos cubrir sus gastos directamente con el hospital.

XCover Assist está aquí para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, si padece una enfermedad o lesión grave y necesita **atención médica urgente**.

Póngase en contacto con nosotros en:

- República Checa - [+420 2 34076685](tel:+420234076685).

- Dinamarca - [+45 7 8717314](tel:+4578717314).
- Finlandia - [+358 75 3252490](tel:+358753252490).
- Islandia - [+354 5 395067](tel:+3545395067).
- República de Irlanda - [+353 1 6994488](tel:+35316994488).
- Lituania - [+370 700 33005](tel:+37070033005).
- Países Bajos - [+31 970 1020 4154](tel:+3197010204154).
- Rumanía - [+40 31 2296081](tel:+40312296081).
- Eslovaquia - [+421 2 32606285](tel:+421232606285).
- Suecia - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).
- Resto de países - [+44 23 8144 9963](tel:+442381449963).

Para agilizar el proceso recomendamos que tenga todos los documentos preparados a la hora de [presentar su reclamación](#). Por ejemplo, en caso de una reclamación médica necesitará prueba de los gastos y un certificado médico. Visite nuestro [Centro de Ayuda](#) y consulte la guía paso a paso.

También puede tener derecho a tratamiento médico si usa su Tarjeta de Sanidad Europea. Para más información respecto la Tarjeta de Sanidad Europea, visite la web de la Comisión Europea.

Requisito para ponerse en contacto con nosotros

Usted o alguien que actúe en su nombre deberá ponerse en contacto con nosotros una vez que sepa que será hospitalizado por lo menos durante una noche. Si no se pone en contacto con nosotros tan pronto como sepa de su hospitalización y esto hace que nuestros gastos aumenten, solo le pagaremos por los gastos normales que hubiésemos pagado si se hubiese puesto en contacto con nosotros en un primer momento. Los gastos de transporte y alojamiento adicional solo estarán cubierto si los autorizamos previamente.

Asistencia médica no urgente

Para obtener asistencia médica no urgente, empiece el proceso visitando nuestro [Centro de Reclamaciones](#).

Para empezar, visite nuestro [Centro de Reclamaciones](#).

Reembolso de los vuelos

Si la aerolínea cambia de fecha o cancela su vuelo, ellos le ofrecerán un reembolso o le darán un vale. Se se cancela en los 14 días antes de la fecha de salida, podría tener derecho a compensación alternativa según el Reglamento de Compensación de Vuelos (EC No 261/2004) si su vuelo era dentro de la UE. Puede [encontrar más información aquí](#).

Para todo lo demás, visite xcover.com/claim para iniciar su reclamación.

Para todas la reclamaciones necesitamos, como mínimo, una descripción detallada de lo que ha pasado. Podemos [pedirle documentos](#) durante el proceso de reclamación, como confirmaciones de reserva y facturas. Si no se nos proporcionan los documentos requeridos, la reclamación podrá ser rechazada y se podrá cambiar el estado a "Pendiente".

ASISTENCIA MÉDICA NO URGENTE

Para obtener asistencia médica no urgente, empiece el proceso visitando nuestro [Centro de Reclamaciones](#).

Para empezar, visite nuestro [Centro de Reclamaciones](#).

REEMBOLSO DE VUELOS

Si la aerolínea cambia de fecha o cancela su vuelo, ellos le ofrecerán un reembolso o le darán un vale. Si se cancela en los 14 días antes de la fecha de salida, podría tener derecho a compensación alternativa según el Reglamento de Compensación de Vuelos (EC No 261/2004) si su vuelo era dentro de la UE. Puede [encontrar más información aquí](#).

Para todo lo demás, visite xcover.com/claim [para iniciar su reclamación](#).

Para todas la reclamaciones necesitamos, como mínimo, una descripción detallada de lo que ha pasado. Podemos pedirle documentos durante el proceso de reclamación, como confirmaciones de reserva y facturas. Si no se nos proporcionan los documentos requeridos, la reclamación podrá ser rechazada y se podrá cambiar el estado a "Pendiente".

RECLAMACIONES FRAUDULENTAS

Acepta y está de acuerdo con que tiene el deber de tener un cuidado razonable para no hacer una declaración falsa al hacer una reclamación. Podemos rechazar reclamaciones y tomar acción legal para recuperar los fondos que se hayan pagado basándose en tergiversación. Podemos llevar el asunto a las autoridades locales.

DEFINICIONES

Las siguientes palabras o frases clave tendrán el mismo significado cuando aparezcan en esta póliza, a no ser que se indique explícitamente otra cosa.

Accidente

acontecimiento inesperado causado por algo externo, que da lugar a una lesión, enfermedad o muerte.

Cuenta / Cuenta Revolut

la cuenta de pago con Revolut Bank UAB o con una sucursal de Revolut Bank UAB.

Condiciones climáticas adversas

condiciones meteorológicas con daño potencial que presentan un riesgo en aumento para la salud y la seguridad.

Equipaje

propiedades personales que lleva consigo o compra durante su viaje.

Factura de la reserva

los documentos que se le proporciona la empresa de viajes con los datos de su itinerario del viaje (un itinerario de vuelo incluye las fechas de salida, la aerolínea y la información del pasajero) y una factura de pago.

Certificado

el documento que detalla la cobertura, las prestaciones aplicables, los límites, la franquicia y el número de referencia.

Familiar cercano o miembros de la familia

marido/mujer (por matrimonio, pareja de hecho o unión civil); cohabitantes; padres y padrastros; hijos, hijastros, niños de acogida, hijos adoptados o en proceso de adopción; hermanos; abuelos y nietos. Los siguientes familiares políticos: madre, padre, hijo, hija, hermano, hermana y abuelo; tíos, tías, sobrinas y sobrinos; tutores legales y bajo tutela, y cuidadores pagados y residentes.

Complicaciones del embarazo o el parto

se refiere a las siguientes complicaciones del embarazo certificadas por un médico: toxemia; hipertensión gestacional; preeclampsia; embarazo ectópico; mola hidatiforme (embarazo molar); hiperemesis gravídica; hemorragia anteparto; desprendimiento de la placenta; placenta previa; hemorragia posparto; membrana de placenta retenida; aborto espontáneo; mortinatos; cesáreas de emergencia médicamente necesarias/terminación médicamente necesaria; y cualquier parto prematuro o amenaza de parto prematuro con más de 8 semanas (o 16 semanas en el caso de un embarazo múltiple) antes de la fecha prevista del parto.

Normal y razonable

los cargos más comunes por servicios, medicamentos o suministros similares dentro del área en la que se incurre en el cargo, siempre y cuando dichos cargos sean razonables. Determinaremos cuáles son los cargos normales y razonables y, al hacerlo, podemos considerar uno o más de los siguientes factores:

1. el nivel de destreza, el grado de formación y la experiencia necesarios para realizar el procedimiento o servicio;
2. la duración del tiempo necesario para realizar el procedimiento o los servicios en comparación con la duración necesaria para realizar otros servicios similares;
3. la gravedad o la naturaleza de la enfermedad o lesión corporal que se está tratando;
4. la cantidad cobrada por servicios, medicamentos o suministros iguales o comparables en la localidad;
5. la cantidad cobrada por servicios, medicamentos o suministros iguales o comparables en otras partes del país;
6. el coste que supone para el proveedor médico la prestación del servicio, el medicamento o el suministro;
7. cualquier otro factor que, bajo nuestro razonable criterio, determinemos que es apropiado.

Fecha de salida

fecha en la que tenía planeado empezar su viaje, tal y como se muestra en su itinerario de viaje.

Dependientes

compañeros de viaje menores de 17 años o que necesitan su supervisión y atención constante.

Diagnóstico de Covid-19

diagnóstico positivo y confirmación de COVID-19 que se produzca por primera vez a partir de una prueba realizada después del inicio de la cobertura y a partir de una prueba realizada dentro de los siete días siguientes a su salida, mientras se encuentra de viaje fuera de su país de procedencia.

Documentación

DNI, pasaporte, visado y carnet de conducir.

Dispositivos electrónicos

móviles, tablets, smartwatches, medidores de actividad y portátiles.

Objetos esenciales

objetos personales que necesita hasta que su equipaje llegue. Por ejemplo, productos de aseo, cargadores y ropa.

Franquicia

la primera cantidad de cualquier reclamación que tiene responsabilidad de pagar. La franquicia que aparece se descuenta cuando XCover le reembolsa por algún gasto. Si no se resta no hay reembolso. La franquicia se aplica a cada beneficiario por reclamación.

Quiebra

la aerolínea en quiebra o un administrador designado no puede prestar servicios.

Diagnosticado formalmente

un médico determina su condición médica.

Actividad de gran altitud

cualquier actividad que incluya o se pretenda que incluya superar los 4500 metros de altitud sobre el nivel del mar. No incluye viajar como pasajero en un vuelo comercial.

Residencia

su lugar de residencia principal.

País de residencia

el país en el que reside.

Hospital

una institución médica autorizada que cumple con los siguientes criterios:

- tiene instalaciones para el diagnóstico médico y/o para el tratamiento de personas heridas y enfermas;
- está dirigida por médicos;
- proporciona atención supervisada por enfermeras registradas en el estado o el equivalente local; y/o
- no es una institución médica especializada únicamente en formación y educación, un hogar de enfermería o convaleciente, un hospicio o lugar para enfermos terminales, un hogar de atención residencial o un lugar para rehabilitación de drogas y/o alcohol.

Hospitalizado

se refiere al tratamiento en régimen de ingreso en un hospital en el que la estancia nocturna es médicamente necesaria.

Enfermedad/dolencia

deterioro repentino e inesperado de la salud, incluyendo complicaciones del embarazo o el parto, según lo certifique un médico.

Lesión

lesión corporal provocada por un accidente de forma directa e independiente de todas las demás causas.

Persona asegurada

la persona nombrada en el certificado.

Aseguradora

Steadfast Insurance Partners Limited.

Transporte público o comercial:

Incluye aviones, autobuses y trenes para más del 50% de la totalidad de su viaje. No incluye si viaja compartiendo coche, en un vehículo de alquiler, taxi o transporte público como autobús local.

Necesario médicamente

se refiere al tratamiento, servicios o suministros médicos que deben cumplir los siguientes criterios:

1. Son esenciales para identificar o tratar una condición médica, enfermedad o lesión.
2. Son necesarios debido a sus síntomas, diagnóstico y tratamiento para la condición subyacente.
3. El tratamiento debe ser acorde a la práctica médica generalmente aceptada y los estándares profesionales de atención en la comunidad médica en ese momento (esto no se aplica a los métodos de tratamiento complementarios si forman parte de su cobertura).
4. Son necesarios por razones distintas a su comodidad o conveniencia o a la de su médico.
5. Debe estar probado y demostrado que tienen valor médico (esto no se aplica a los métodos de tratamiento complementarios si forman parte de su cobertura).
6. Debe ser el tipo y nivel de servicio o suministro más adecuado.
7. Debe proporcionarse en un centro adecuado, en un entorno adecuado y en un nivel de atención adecuado para el tratamiento de su afección médica.
8. Debe proporcionarse solo por un período de tiempo apropiado.

El término “apropiado” utilizado en esta definición se refiere a: tener en cuenta la seguridad del paciente y la rentabilidad.

Médico o Doctor

un miembro registrado del cuerpo médico que no esté relacionado con usted o cualquier otro titular del billete.

Dispositivo de movilidad

dispositivo, ya sea con motor o no, que funciona como ayuda para la movilidad de una persona con una discapacidad motriz.

Plan Ultra

la suscripción al Ultra Plan ofrecida por Revolut Bank UAB o por empresas filiales de Revolut Bank UAB a titulares de cuentas Revolut.

Titular del Ultra plan

cualquier persona que tenga una cuenta Revolut y un Ultra Plan válido.

Desastre natural

evento geológico o meteorológico extremo a gran escala que daña la propiedad, interrumpe el transporte o los servicios públicos, o pone en peligro a las personas. Incluye pero no se limita a: terremoto, incendio, inundación, huracán o erupción volcánica.

Embarazo o parto normal

embarazo o parto sin complicaciones relacionadas con el embarazo.

Pandemia

una pandemia o pandemia mundial comienza en la fecha anunciada por la Organización Mundial de la Salud u otro organismo de salud pública. El Covid-19 es una pandemia de este tipo.

Bienes personales

incluye su ropa y efectos personales, todas las maletas y equipaje, etc.

Proveedor de transporte público

cualquier vehículo de propulsión mecánica operado por una empresa o bajo una licencia individual para transportar pasajeros por cuenta ajena, incluidos, entre otros, aviones, autobuses, autocares, transbordadores, aerodeslizadores, hidroalas, barcos, trenes, tranvías o trenes subterráneos.

Carreras

la conducción de un vehículo con el objetivo de llegar a la máxima velocidad posible.

Acuerdos recíprocos de salud

dan derecho a los residentes de cada país a recibir tratamiento médico gratuito o a un coste reducido.

Revolut

Revolut Bank UAB.

Daños serios

la deterioración de una condición médica sin tratar que lleve a:

- la necesidad de una prolongación del tratamiento o un tratamiento más intensivo,
- un impacto a la salud permanente e irreversible o
- la muerte.

Enfermedades de transmisión sexual

enfermedad, infección o dolencia transmitida por contacto sexual con una pareja infectada.

Equipación deportiva

artículos usados para un deporte (sin incluir la ropa).

Huelga o acción industrial

cualquier forma de acción industrial que tomen los trabajadores, que se lleve a cabo con la intención de prevenir, restringir o interferir de otro modo en la producción de bienes o la prestación de los servicios.

Terrorismo

un acto, que incluye, entre otros, el uso o el plan para usar la fuerza o la violencia y/o la amenaza de cualquier persona o grupo de personas, ya sea que actúen solos o en nombre o conjuntamente con cualquier organización o gobierno, con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluyendo la intención de influir en cualquier gobierno y/o el público, o para atemorizar a cualquier sector del público.

Titulares de billete / otros beneficiarios

esposo/a o cohabitante e hijos del titular del Plan Ultra (incluyendo hijastros, hijos de acogida, adoptados o en proceso de adopción) hasta la edad de 17 años (en el momento del viaje) y que viajen con el titular del Ultra Plan.

Compañero de viaje

persona o animal de servicio que viaje con usted. No se considera compañero de viaje a un líder de grupo o tour a no ser que comparta habitación con dicho líder.

Viaje

el período que pasa fuera de su casa en viajes de negocios o personales previamente reservados de hasta 90 días. El viaje debe programarse para comenzar y terminar en su residencia principal. Un viaje empieza (fecha de salida) cuando sale de su lugar de residencia habitual (residencia principal) para viajar a un destino:

- A nivel mundial (excepto si viaja a países sancionados).
- A más de 100 km de su hogar.
- Que incluye una estancia nocturna fuera de su ciudad/pueblo de residencia habitual con un proveedor comercial, como un hotel u hostel.

Un viaje termina cuando vuelve a su lugar de residencia habitual.

Un viaje cubierto no puede incluir:

- desplazamientos con la intención de recibir asistencia sanitaria o tratamiento médico de cualquier tipo,
- una mudanza o traslado a una nueva residencia o a una residencia secundaria,
- o desplazamientos de ida y vuelta al trabajo, formación laboral, reuniones de trabajo o prácticas.

Desatendido

cuando usted no tenga una visión completa y no esté en condiciones de impedir la intromisión no autorizada en su propiedad o vehículo.

Circunstancia inevitable

un acontecimiento completamente fuera de su control que no podría haber previsto o evitado. En términos legales se conoce como caso de fuerza mayor.

Inhabitable

un desastre natural, incendio, inundación, robo o vandalismo que ha causado suficientes daños (incluida la pérdida prolongada de energía, gas o agua) para que una persona razonable encuentre su hogar o destino inaccesible o inadecuado para su uso.

Días no usados

el número de días que quedan de su viaje.

Objeto de valor

objetos de colección, joyas, relojes, gemas, perlas, pieles, cámaras (incluidas cámaras de vídeo) y equipo relacionado, instrumentos musicales, equipo de audio profesional, prismáticos, telescopios, equipo deportivo, dispositivos móviles, smartphones, ordenadores, radios, drones, robots y otros aparatos electrónicos, incluyendo partes y accesorios para los artículos antes mencionados.

Nosotros/Nuestro/Nuestros

XCover.com, una marca comercial de Cover Genius Europe B.V.

Usted/su/sus/beneficiario

el titular del Ultra plan o un titular de billete

INFORMACIÓN IMPORTANTE

COBERTURA DUAL

Si en el momento de cualquier incidente que resulte en una reclamación bajo esta póliza, existe otro seguro o servicio, como un acuerdo de salud recíproco, seguro hospitalario, programa gubernamental, agencia de transporte público, agente de viajes o cualquier otro proveedor de transporte y/o alojamiento, que cubra la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, no pagaremos más que la parte proporcional que nos corresponde.

Tenemos derecho a reclamar a un tercero cualquier cantidad que cubrimos, si el tercero es responsable de los gastos. Es posible que emprendamos acciones legales en su nombre, a nuestro cargo, para lograrlo. Esto se llama subrogación.

No haremos ninguna contribución a otra aseguradora externa si los gastos están total o parcialmente cubiertos por esa aseguradora. Sin embargo, si nuestra protección cubre una cantidad más alta que la otra aseguradora, pagaremos la cantidad que ellos no cubran.

LÍMITES GEOGRÁFICOS Y DE VIAJE

Está cubierto en todo el mundo, excepto si viaja a los países sancionados, para viajes de hasta 90 días.

Tenga en cuenta: Un viaje empieza (fecha de salida) cuando sale de su casa para viajar a su destino, ya sea:

- Internacionalmente (por todo el mundo, excepto si viaja a los países sancionados).
- En su propio país a más de 100 km de su casa.
- En su país si pasa la noche fuera de su ciudad con un proveedor comercial, como un hotel u hostel.

El viaje termina cuando vuelve a su lugar de residencia habitual o a un centro médico cerca de su casa.

SANCIONES

No brindaremos ninguna prestación en virtud de esta póliza hasta el punto de proporcionar cobertura, el pago de una reclamación o la concesión de una prestación cuando ello suponga el quebrantamiento de una sanción, prohibición o restricción impuesta por una ley o reglamento.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Si su país de residencia está en el Área Económica Europea: su póliza se rige bajo las leyes y cortes de su país de residencia, a menos que la ley requiera lo contrario.

Si su país de residencia está fuera del Área Económica Europea: su póliza se rige bajo las leyes y cortes de Malta, a menos que la ley requiera lo contrario.

La lengua de los contratos es el inglés.

INFORMACIÓN PARA TODA LA PÓLIZA

Este contrato de seguro ("póliza") es ofrecido por XCover.com, un nombre comercial de Cover Genius Europe B.V, cuya oficina registrada es Vijzelstraat 20, 3rd floor, 1017HK, Ámsterdam. Cover Genius Europe B.V es una empresa registrada en los Países Bajos y está autorizada y regulada por la AFM bajo el número de licencia 12046177.

Esta es una póliza grupal. El titular de la póliza colectiva es Revolut. Se agrega automáticamente a esta póliza de grupo el titular del Ultra Plan como persona asegurada. El titular del Ultra Plan y el resto de beneficiarios están cubiertos bajo esta póliza grupal por la duración de la póliza, siempre y cuando el titular del Ultra Plan tenga una suscripción activa al Ultra Plan con Revolut. Revolut, como titular de la póliza de grupo, tiene derecho a suspender o cancelar la cobertura de su seguro. No puede cancelar su cobertura bajo esta póliza grupal sin cancelar su suscripción al Ultra Plan con Revolut.

Esta póliza está suscrita por Steadfast Insurance Partners Limited (Malta Company Registration Number C 55905), Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malta, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited está autorizada bajo la Ley de Seguros 1998 de Malta para llevar a cabo negocios generales, y está regulada bajo la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

CAMBIOS EN SU PROTECCIÓN

Podemos hacer modificaciones en estas condiciones y en las prestaciones. Cuando dichos cambios ocurran, se avisará al asegurado por escrito con un mínimo de 30 días de antelación, salvo que estos cambios deban realizarse antes por imperativo legal o reglamentario.

DERECHOS DE TERCEROS

Salvo que la ley exija lo contrario, hemos acordado con el titular de la póliza que:

- no se pretende que ningún tercero (exceptuando el derecho directo de los titulares del Ultra Plan de reclamar) tenga derecho a exigir los términos de este contrato.
- el titular de la póliza de grupo y nosotros podemos rescindir y modificar los términos de este contrato sin el consentimiento de ningún tercero (incluyendo el titular del Ultra Plan) de este contrato, que pudieran intentar afirmar que tienen derechos en virtud de esta póliza.

PROTECCIÓN DE DATOS

Estamos comprometidos con la protección de su información personal y con los principios de seguridad de datos en la configuración de nuestros servicios. Con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) europeo, como responsable del tratamiento de datos, recopilamos y procesamos información sobre usted y también recibimos información personal de Revolut o de su agente de reservas, incluida su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, detalles de riesgo y otra información que nos permite emitir y modificar pólizas y procesar reclamaciones, detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o que puedan resultar en la cancelación de su plan o en que se trate como si nunca hubiera existido, y proteger nuestros intereses legítimos. Podemos compartir esos datos de vez en cuando con Revolut, aseguradoras o contratistas investigadores, organizaciones de prevención del delito que pueden estar fuera de la Unión Europea. Nunca compartiremos sus datos con servicios de marketing externos. Nuestra Política de privacidad describe cómo procesamos sus datos, los datos que recopilamos y los procesos que debemos llevar a cabo si desea solicitar una copia de sus datos o retirar su consentimiento para que conservemos sus datos.

Puede acceder a la política de privacidad del administrador en <https://www.xcover.com/privacy-policy>.

Puede acceder a la política completa de RGPD [aquí](#).

Al solicitar, utilizar o renovar cualquiera de nuestros productos o servicios, o al proporcionarnos su información, usted acepta que esta información sea recopilada, almacenada, utilizada y divulgada como se establece en este plan. Podemos monitorear y grabar llamadas telefónicas para ayudar a mantener nuestros estándares de calidad y con fines de seguridad.

QUEJAS/DISPUTAS

Puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Quejas en cualquier momento. Incluya su número de referencia (que termina en INS) para una revisión formal de su reclamación. Responderemos en un plazo de 5 días. Haga clic en el botón para enviarnos un email.

 **PRESENTAR UNA QUEJA**

Una vez que haya recibido la respuesta final de Cover Genius Europe B.V., si aún no está satisfecho, puede remitir su caso al Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

El Kifid es un organismo independiente que arbitra quejas sobre productos de seguros generales y otros servicios financieros. Solo considerará las quejas después de que le hayamos proporcionado una confirmación por escrito de que nuestro procedimiento interno de quejas se ha agotado. Debe presentar la queja a KiFiD dentro de un año después de presentarnos la queja a nosotros o dentro de los tres meses posteriores a

la recepción de nuestra respuesta final a su queja. La presentación de una queja no afecta el derecho del consumidor a iniciar procedimientos en el tribunal competente.

Si no está satisfecho con la redacción de la póliza de seguro, le invitamos a comunicárselo a Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malta, CBD 1020 o por correo electrónico: complaints@steadfast.eu. Su situación será examinada con el mayor cuidado: la aseguradora se esforzará por resolver su queja en un plazo de 15 días hábiles.

Una vez que haya recibido la respuesta final de Steadfast Insurance Partners Limited, si aún no está satisfecho con la gestión de su disputa por nuestra parte o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la redacción de la póliza de seguro, puede ponerse en contacto con: Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta. Teléfono +356 2124 9245. Correo electrónico: complaint.info@asf.mt (sitio web: www.financialarbiter.org.mt). La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros se dedica a resolver disputas entre consumidores y empresas financieras. La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros es el organismo competente para este tipo de recurso y puede exigir a la aseguradora que pague una compensación al consumidor en caso de que el recurso del consumidor tenga éxito.

También tiene derecho a presentar su queja a un Defensor del Pueblo/Regulador en su país de residencia. Puede encontrar una lista completa para cada país del EEE [aquí](#).

Para la resolución de disputas transfronterizas, es posible presentar una queja al sistema extranjero competente solicitando la activación del procedimiento FIN-NET, que se puede encontrar accediendo al sitio web <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

Si su queja o disputa está relacionada con Revolut, por favor [contacte directamente con Revolut](#).



PROTECCIÓN DE FRANQUICIA EN COCHES DE ALQUILER ULTRA

 DESCARGAR

¿CÓMO FUNCIONA?

LE PROTEGE POR LAS TASAS DE LA FRANQUICIA EN UN COCHE DE ALQUILER DURANTE 30 DÍAS DE ALQUILER Y DURANTE VIAJES DE HASTA 90 DÍAS.

Nuestro socio [Revolut](#) ofrece la Protección de Franquicia en Coches de Alquiler de XCover.com.

Lo siguiente es un resumen detallado. Compruebe [su certificado](#) y sus condiciones para conocer los detalles y los límites completos de su protección.

RESUMEN DE SU PROTECCIÓN

LA "FRANQUICIA EN COCHES DE ALQUILER" LE PROTEGE SI...

- ✓ Su vehículo de alquiler sufre un robo o [daños](#) durante el periodo de alquiler.

TABLA DE PRESTACIONES

La protección incluye las siguientes prestaciones y límites...

Prestación	Límite
✓ Franquicia en coches de alquiler	€2,000

NO ESTARÁ CUBIERTO SI...

- ✗ Infringe el contrato de alquiler.
- ✗ Recoge su vehículo de alquiler a 200 km de su casa, a no ser que la recogida tenga lugar en el extranjero.
- ✗ Es menor de edad.
- ✗ Ha alquilado un vehículo durante 31 días consecutivos o por un periodo más largo.
- ✗ Ha alquilado su coche con un servicio de préstamo de vehículos entre particulares.
- ✗ Admite responsabilidad, efectúa algún pago u ofrece o promete efectuarlo sin nuestro consentimiento por escrito.

CÓMO FUNCIONAN LAS RECLAMACIONES

Visite xcover.com/claim para iniciar su reclamación.

Para todas la reclamaciones necesitamos, como mínimo, una descripción detallada de lo que ha pasado. Podemos pedirle documentos durante el proceso de reclamación, como confirmaciones de reserva y facturas. Si no se nos proporcionan los documentos requeridos, la reclamación podrá ser rechazada y se podrá cambiar el estado a "Pendiente".

CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Su póliza se cancelará automáticamente cuando tu Plan Revolut Ultra se cancele o cambie a otro tipo de cuenta. De lo contrario no puede cancelarse.

RESPUESTA A SUS PREGUNTAS

Si tiene alguna pregunta sobre su protección, inicie sesión en su Cuenta XCover y visite nuestro [Centro de Ayuda](#).

A continuación se muestran nuestras preguntas más frecuentes, pero encontrará más respuestas disponibles en XCover.com.

- [¿Cómo activo mi Cuenta XCover?](#)
- [¿Qué documentos necesito para hacer una reclamación?](#)
- [¿Cómo puedo hacer un cambio, cancelar u obtener un reembolso de mi Protección XCover?](#)
- [¿Dónde están los documentos de mi Protección XCover?](#)
- [¿Cómo presento una reclamación?](#)

Visite nuestro [Centro de Ayuda](#) para consultar la lista completa de nuestras preguntas más frecuentes.

CONDICIONES DE LA PÓLIZA

SOBRE SU COBERTURA

Su certificado y las condiciones de la póliza describen la cobertura, los límites y las exclusiones.

FRANQUICIA EN COCHES DE ALQUILER

SU COBERTURA

1. Estará protegido por el alquiler de su vehículo durante su [viaje](#) hasta un máximo de 30 días.
2. Todos los conductores incluidos en su contrato de alquiler están cubiertos.
3. Estará cubierto hasta la cantidad que se muestra en su certificado.
4. Pagaremos por la [franquicia](#) especificada o por la tasa de responsabilidad civil por [daños](#) que deba pagar en virtud del contrato de alquiler del vehículo.

Esta protección está pensada para cubrir los distintos gastos aplicados por las [empresas de alquiler](#), es decir, la [franquicia](#) que se paga por los daños y las tasas relacionadas con el alquiler de un vehículo para un viaje que se indican a continuación.

ESTARÁ CUBIERTO CUANDO SE LE COBRE POR LO SIGUIENTE...

1. Daños en la [carrocería](#) del vehículo de alquiler.
2. Robo o [vandalismo](#) del vehículo de alquiler.
3. Daños en el parabrisas, espejos y luces, incluyendo los cristales y luces exteriores.
4. Daños a las ruedas y a los neumáticos, incluyendo pinchazos, ajustes, sustituciones y reparaciones.
5. Daños en los bajos del vehículo.
6. Daños causados por [fenómenos meteorológicos naturales](#).

NO ESTARÁ CUBIERTO...

1. Si tiene 17 años o menos.
 2. Por alquileres de 31 o más días consecutivos.
 3. Cuando infrinja alguna condición de esta póliza, por ejemplo, al no adquirir una de las opciones de cobertura CDW de la empresa de alquiler de vehículos.
 4. Cuando usted u otro conductor en el contrato de alquiler infrinja algún término del acuerdo de alquiler del vehículo.
 5. Cuando usted u otro conductor en el contrato de alquiler incumpla las normas de tráfico o leyes de cualquier jurisdicción local durante el viaje especificado.
 6. Cuando haya hecho una declaración falsa o engañosa o haya incurrido en conducta fraudulenta. Nos reservamos el derecho de cancelar la cobertura y recuperar cualquier reclamación que hayamos pagado en base a una conducta fraudulenta.
 7. Cuando no haya proporcionado los documentos necesarios que hayamos solicitado razonablemente durante el proceso de reclamación, lo que significa que no podemos verificar si su reclamación se ajusta a estos términos y condiciones.
 8. Cuando haya pagado a la empresa de alquiler en efectivo y no haya pruebas suficientes de dicho pago. Pruebas apropiadas y suficientes incluirían un recibo de cajero automático/retiro de efectivo, extracto bancario o extracto de tarjeta de crédito.
 9. Por los costes de transacción aplicados por su tarjeta de crédito, incluidas las tarifas internacionales y de cambio de divisas.
 10. Cuando el evento por el que está presentando una reclamación haya ocurrido antes de que se haya adquirido esta protección.
 11. Cuando incurra en costes derivados del uso de combustible incorrecto en su vehículo de alquiler.
 12. Por avería mecánica o desgaste ordinario.
 13. Cuando no haya notificado a la policía sobre daños, robo u otros eventos, y esto sea requerido por los términos de su contrato de alquiler.
- Le recomendamos que entienda los requisitos locales para notificar a las autoridades antes de recoger su vehículo.

14. Cuando sea responsable de lesiones a pasajeros, otros conductores o cualquier otra parte.
15. Cuando sea responsable de daños a la propiedad de pasajeros, otros conductores o cualquier otra parte.
16. Cuando haya conducido el vehículo de alquiler fuera de la carretera o en una vía no pavimentada, excepto cuando sea necesario utilizar una vía no pavimentada para acceder a su alojamiento.
17. Cuando su vehículo de alquiler se utilice para entregas u otros fines comerciales similares.
18. Cuando su vehículo de alquiler requiera un permiso de conducir no estándar en la(s) región(es) en la(s) que viaja.
19. Cuando haya admitido que es "culpable" en relación a un accidente o colisión. Esto significa que, sin nuestro consentimiento previo por escrito, ha comprometido nuestra capacidad de recuperar cualquier pérdida del otro conductor. Si es un conductor "culpable", debe informar siempre al otro conductor que se pondrá en contacto con la aseguradora. No debe aceptar responsabilidad por el incidente firmando o aceptando cualquier cosa relacionada con el incidente sin habérselo comunicado previamente.
20. Por los siguientes vehículos de alquiler:
 1. Vehículos utilizados para compartir entre particulares (peer-to-peer).
 2. Camiones o furgonetas de mudanza.
 3. Autocaravanas, remolques o vehículos recreativos.
 4. Motocicletas, motos, quads, triciclos, motos de nieve, kit-cars o vehículos todoterreno.
 5. Vehículos utilizados fuera de carretera, en circuitos de carreras o para eventos deportivos.
 6. Vehículos con más de 10 años de antigüedad.
 7. Vehículos con capacidad para más de nueve personas, incluido el conductor.
 8. Vehículos que no necesitan estar registrados o no son legales donde se utilicen.
 9. Vehículos alquilados para fines comerciales o de alquiler, incluidas limusinas.
 10. Vehículos con un precio de venta sugerido por el fabricante superior a 70 000 €.
21. Por cualquier obligación que asuma bajo cualquier acuerdo (por ejemplo, si paga el seguro complementario de la empresa de alquiler), excepto por la franquicia por colisión o cobertura integral de su seguro de coche de alquiler principal.
22. Cuando el nivel de alcohol en sangre del conductor supere el límite legal permitido para conducir.
23. Por cualquier pérdida de valor de un coche de alquiler.

CONDICIONES GENERALES

Esta póliza está sujeta a las siguientes condiciones:

1. Tiene 18 años o más.
2. Si presenta una reclamación, acepta proporcionar documentación que demuestre que su contrato de alquiler incluye cobertura CDW.
3. Su nombre debe aparecer en el contrato de alquiler y debe estar firmado por usted.
4. El contrato de alquiler debe incluir cualquier conductor adicional.
5. No debe haber incumplido ninguna de las condiciones del contrato de alquiler.
6. La cobertura se limita a un vehículo por contrato, excepto si su vehículo ha sido reemplazado por la empresa de alquiler.
7. Debe tener cuidado para proteger el vehículo de alquiler y evitar cualquier accidente o colisión que pueda causar daños.
8. Ha contratado, por lo menos, la cobertura más básica CDW que ofrece la empresa de alquiler.
9. Solo debe haber utilizado el vehículo de alquiler en el viaje especificado.
10. Su Ultra Plan de Revolut debe hacerse efectivo antes del inicio del contrato de alquiler.
11. Debe informar la pérdida o daños a la empresa de alquiler en un máximo de 24 horas después de dicha pérdida o daños o cuando devuelva el vehículo (lo que ocurra primero).
12. Debe informar a la policía si el coche de alquiler es robado o si hay una tercera parte involucrada en un accidente.
13. La empresa de alquiler debe localizarse en el extranjero o a más de 200km de su casa si alquila el vehículo en su país.
14. No debe realizar ningún pago, admitir la responsabilidad u ofrecer o prometer un pago sin nuestro consentimiento por escrito.
15. Decidiremos cómo resolver o defender una reclamación y podemos llevar a cabo procedimientos en nombre de cualquier persona cubierta por su póliza, incluidos los procedimientos para recuperar los pagos de la reclamación.
16. Podemos pagar en cualquier momento la totalidad de la responsabilidad de la póliza, tras lo cual no se efectuarán más pagos en ningún sentido.
17. Ningún término de este contrato puede ser ejecutable por una tercera parte.
18. Podemos ponernos en contacto con terceros como parte de nuestro proceso de ajuste de reclamaciones.
19. En caso de que presente una reclamación, acepta proporcionar documentación que demuestre que su contrato de alquiler incluye cobertura CDW.
20. Debe ser residente de la UE/EEE para tener derecho a esta protección.

IMPUGNACIÓN DE LOS GASTOS DE LA EMPRESA DE ALQUILER

Si ha pagado por el vehículo de alquiler con una tarjeta de crédito, y si usted o nuestro equipo de reclamaciones considera que los cargos de la empresa de alquiler son incoherentes o injustos, acordaremos con usted el proceso a seguir para recuperar los gastos a través del emisor de su tarjeta de crédito ("proceso de disputa"). Se trata de un proceso rápido con una alta probabilidad de éxito. Ejemplos de casos en los que podemos invocar este proceso de disputa incluyen, pero no se limitan a, estimaciones o costes de reparación exagerados, o cualquier gasto del que usted no sea responsable y cargos por daños de terceros de los que usted no es responsable y que podrían estar relacionados con el interior del vehículo de alquiler, averías, el uso y desgaste, daños preexistentes u otros daños. Es posible que no cubramos ningún pago que haga a la compañía de alquiler cuando no haya pruebas suficientes de que la compañía de alquiler ha incurrido en la pérdida (es decir, la empresa de alquiler reclama contra usted sin pruebas documentales de que ha pagado por la pérdida y usted paga esa cantidad). Si no consigue recuperar estos cargos o no pagó su vehículo de alquiler con tarjeta de crédito, procesaremos su reclamación bajo los términos de esta póliza.

PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Visite xcover.com/claim para empezar su reclamación. Solamente el titular del Ultra Plan tiene derecho directo a presentar una reclamación directamente a nosotros. El resto de beneficiarios no tienen derecho directo a presentar una reclamación.

Necesitará fotos o escaneos de estos documentos:

1. Su contrato con la empresa de alquiler.
2. Su carnet de conducir.
3. Extracto bancario que muestre el pago por los daños.
4. Factura final de la empresa de alquiler (disponible cuando se liquidan los costes de los daños; puede diferir de la factura inicial).
5. También podemos pedirle que nos proporcione una factura que muestre el coste de la reparación de los daños.
6. Informe policial, si fuese necesario.
7. Toda la correspondencia con la empresa de alquiler.
8. Otros documentos que solicite la persona responsable de su reclamación, incluidos los términos y condiciones del CDW o la cobertura o seguro alternativo que pueda aplicarse.

INCIDENTES CON OTRO VEHÍCULO INVOLUCRADO

En los casos en los que otro vehículo (un "tercero") haya estado implicado en un accidente y se disponga de los datos de ese vehículo y/o de su conductor, exigimos que se nos facilite esa información durante el proceso de reclamación. También es posible confirmar con la compañía de alquiler que han recibido esos datos. Las empresas de alquiler a menudo le cobrarán una cantidad hasta la franquicia y le gestionarán un reembolso si se considera "no culpable" como resultado de una investigación entre las aseguradoras de cada conductor. Le ayudaremos a garantizar que se le realice el reembolso rápidamente.

Si pagamos una reclamación antes de que finalice cualquier investigación, tal y como se indica en el apartado de "Subrogación", nos reservamos el derecho de recuperar los fondos reembolsables en su nombre.

CÁLCULOS DE DIVISAS Y COMISIONES QUE PAGA AL EMISOR DE SU TARJETA DE CRÉDITO

Las reclamaciones se calculan en la moneda en la que la empresa de alquiler le cobró originalmente ("moneda del siniestro"). Nuestro cálculo de las reclamaciones no incluye las comisiones de la tarjeta internacional u otras comisiones o conversiones de divisas aplicadas por el emisor de su tarjeta de crédito. Nuestro proceso de reclamación le permite convertir el importe de la reclamación aprobada de la moneda original del siniestro a la moneda que prefiera, utilizando un tipo de cambio minorista.

RECLAMACIONES FRAUDULENTAS

Acepta y está de acuerdo con que tiene el deber de tener un cuidado razonable para no hacer una declaración falsa al comprar o hacer una reclamación. Podemos rechazar reclamaciones y tomar acción legal para recuperar los fondos que se hayan pagado basándose en tergiversación. Podemos llevar el asunto a las autoridades locales.

DEFINICIONES

Las siguientes palabras o frases clave tendrán el mismo significado cuando aparezcan en esta póliza, a no ser que se indique explícitamente otra cosa.

Accidente o colisión

hace referencia a un suceso repentino e inesperado provocado por una fuerza externa que deriva directamente en pérdida o daño.

Cuenta / Titular de cuenta Revolut

la cuenta de pago con Revolut Bank UAB o con una sucursal de Revolut Bank UAB.

Carrocería

la estructura metálica de su vehículo de alquiler.

Avería

averías mecánicas o eléctricas, fallos o daños del vehículo de alquiler.

CDW

Exención de Daños por Choque o Pérdida (CDW o LDW respectivamente) o un seguro similar que ofrezca la empresa de alquiler para limitar su responsabilidad por daños durante la duración del contrato de alquiler.

Certificado

el documento que detalla la cobertura, las prestaciones aplicables, los límites, la franquicia y el número de referencia.

Moneda del siniestro

la moneda con la que pagó a la empresa de alquiler por los gastos de los daños.

Daños

daño físico al vehículo de alquiler que deteriora su valor, utilidad o funcionamiento normal.

Franquicia

cantidad que le paga - o que le debe pagar - a la empresa de alquiler en caso de daño accidental o robo.

Residencia

su lugar de residencia habitual.

Persona asegurada

la persona nombrada en el certificado.

Aseguradora

Steadfast Insurance Partners Limited.

Fenómeno meteorológico natural

fenómeno causado por fuerzas de la naturaleza, incluyendo pero no limitándose a viento, granizo, fuego, inundación, terremoto, explosión, tsunami, erupción volcánica, derrumbe, avalancha, huracán, ciclón o tormenta.

"No culpable"

cuando uno de los conductores involucrados en un accidente o choque no es considerado responsable de los daños tras una investigación entre las aseguradoras de cada conductor.

Fuera de carretera

cualquier área que no sea una carretera asfaltada. Incluye, pero no se limita a pistas, ríos, cruces de mareas, arena, zonas inundadas, caminos sin asfaltar, senderos para incendios, presas, arroyos, rocas, playas, lechos de arroyos, campos y paddock.

Empresa de alquiler

operación comercial que se dedica al alquiler de vehículos y que está plenamente autorizada, en su caso, por la autoridad reguladora de este país, estado o autoridad local. Incluye las páginas web "share" o "peer to peer" (préstamo entre particulares), préstamos de coches por un mecánico autorizado o vehículos de sustitución por accidentes.

Revolut

Revolut Bank UAB.

Titulares de billete / otros beneficiarios

esposo/a o cohabitante e hijos del titular del Plan Ultra (incluyendo hijastros, hijos de acogida, adoptados o en proceso de adopción) hasta la edad de 17 años (en el momento del viaje) y que viajan con el titular del Ultra Plan.

Viaje

el período que pasa fuera de su hogar en viajes de negocios o personales previamente reservados por hasta 90 días. El viaje debe estar programado para comenzar y terminar en su residencia principal. Un viaje comienza (fecha de salida) cuando sale de su lugar de residencia permanente (residencia principal) para viajar a un destino:

- A cualquier parte del mundo (excepto en viajes a países sancionados).
- A más de 200 km de su hogar.
- Que incluya una estancia de al menos una noche fuera de su ciudad/pueblo de residencia con un proveedor comercial, como un hotel o albergue.

El viaje finaliza cuando regresa a su residencia principal.

No estará cubierto si su viaje incluye:

- desplazamientos con la intención de recibir asistencia sanitaria o tratamiento médico de cualquier tipo;
- mudanza o traslado a una nueva residencia o residencia secundaria;
- desplazamientos de ida y vuelta al trabajo, formación laboral, reuniones de trabajo o prácticas.

Ultra Metal

la suscripción al Ultra Plan ofrecida por Revolut Bank UAB o por empresas filiales de Revolut Bank UAB a titulares de cuentas Revolut.

Titular del Ultra plan

cualquier persona que tenga una cuenta Revolut y un Ultra Plan válido.

Vandalismo

se refiere a un vehículo de alquiler que ha sido dañado intencionadamente por usted o por alguien conocido o desconocido.

Nosotros/Nuestro/Nuestros

XCover.com, una marca comercial de Cover Genius Europe B.V.

Usted/su/sus

el titular del Ultra plan o un titular de billete

INFORMACIÓN IMPORTANTE

COBERTURA POR OTROS MEDIOS

Si está cubierto por otro seguro con las mismas prestaciones que las aquí indicadas, incluyendo, pero sin limitarse a cobertura de viaje con tarjeta de crédito gratis, seguro de coche personal o CDW, podríamos pedirle que nos proporcione detalles de dicho seguro, incluyendo el nombre del emisor del seguro en el momento de presentar su reclamación.

LÍMITES GEOGRÁFICOS Y DE VIAJE

Un viaje empieza (fecha de salida) cuando sale de su casa para viajar a su destino, ya sea:

- Por todo el mundo (excepto si viaja a los países sancionados).
- Más de 200 km lejos de su casa.
- Incluye pasar la noche fuera de su ciudad con un proveedor comercial, como un hotel u hostal.

El viaje debe estar organizado para que empiece y termine en su casa.

Solo se cubrirán las prestaciones si el viaje empieza y acaba en un periodo de 90 días. Si su viaje dura más de 90 días, no estará cubierto. Si su periodo de alquiler del vehículo es superior a 31 días, no estará cubierto.

SANCIONES

No brindaremos ninguna prestación en virtud de esta póliza hasta el punto de proporcionar cobertura, el pago de una reclamación o la concesión de una prestación cuando ello suponga el quebrantamiento de una sanción, prohibición o restricción impuesta por una ley o reglamento.

SUBROGACIÓN

Acepta que, si pagamos su reclamación, además de cualquier derecho consuetudinario y derechos equitativos de subrogación que podamos tener:

1. Asumimos todos sus derechos de recuperación por pérdida y usted nos permite emprender acciones legales o de otro tipo en su nombre para hacer valer esos derechos. Acepta que podamos, a nuestra discreción, emprender una acción legal en su nombre para hacer valer estos derechos, solicitar que cualquier pago a través de esa ejecución se pague directamente a nuestra cuenta bancaria de elección y aceptar los términos para liquidar la reclamación sin previo aviso o aprobación suya.
2. Si tiene derecho a un futuro reembolso por parte de la empresa de alquiler o de otro tercero (por ejemplo, del conductor "culpable"), acepta que tengamos derecho a esos ingresos.
3. Nos proporcionará toda la ayuda necesaria para recuperar dichas cantidades y/o resolver las reclamaciones (incluyendo la aportación de documentos y declaraciones juradas o de testigos, o la firma de un acuerdo de conciliación).

Sigue teniendo derecho a reclamar una indemnización por pérdidas o daños que no estén cubiertos por este seguro, en caso de que tenga derecho legal de compensación o recuperación contra alguien que haya causado esas pérdidas o daños.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Si su país de residencia está en el Área Económica Europea: su póliza se rige bajo las leyes y cortes de su país de residencia, a menos que la ley requiera lo contrario.

Si su país de residencia está fuera del Área Económica Europea: su póliza se rige bajo las leyes y cortes de Malta, a menos que la ley requiera lo contrario.

La lengua de los contratos es el inglés.

DETALLES DE LA PÓLIZA

Este contrato de seguro ("póliza") es ofrecido por XCover.com, un nombre comercial de Cover Genius Europe B.V, cuya oficina registrada es Vijzelstraat 20, 3rd floor, 1017HK, Ámsterdam, Países Bajos. Cover Genius Europe B.V es una empresa registrada en los Países Bajos y está autorizada y regulada por la AFM bajo el número de licencia 12046177.

Esta es una póliza grupal. El titular de la póliza colectiva es Revolut. Se agrega automáticamente a esta póliza de grupo el titular del Ultra Plan como persona asegurada. El titular del Ultra Plan y el resto de beneficiarios están cubiertos bajo esta póliza grupal por la duración de la póliza, siempre y cuando el titular del Ultra Plan tenga una suscripción activa al Ultra Plan con Revolut. Revolut, como titular de la póliza de grupo, tiene derecho a suspender o cancelar la cobertura de su seguro. No puede cancelar su cobertura bajo esta póliza grupal sin cancelar su suscripción al Ultra Plan con Revolut.

Esta póliza está suscrita por Steadfast Insurance Partners Limited (Malta Company Registration Number C 55905), Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malta, CBD 1020. Steadfast Insurance Partners Limited está autorizada bajo la Ley de Seguros 1998 de Malta para llevar a cabo negocios generales, y está regulada bajo la Autoridad de Servicios Financieros de Malta, Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

CAMBIOS EN SU PROTECCIÓN

Podemos hacer modificaciones en estas condiciones y en las prestaciones. Cuando dichos cambios ocurran, se avisará al asegurado por escrito con un mínimo de 30 días de antelación, salvo que estos cambios deban realizarse antes por imperativo legal o reglamentario.

DERECHOS DE TERCEROS

Salvo que la ley exija lo contrario, hemos acordado con el titular de la póliza que:

- no se pretende que ningún tercero (exceptuando el derecho directo de los titulares del Ultra Plan de reclamar) tenga derecho a exigir los términos de este contrato.
- el titular de la póliza de grupo y nosotros podemos rescindir y modificar los términos de este contrato sin el consentimiento de ningún tercero (incluyendo el titular del Ultra Plan) de este contrato, que pudieran intentar afirmar que tienen derechos en virtud de esta póliza.

PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a proteger su información personal y a respetar los principios de seguridad de datos en la configuración de nuestros servicios. Con respecto al Reglamento General de Protección de Datos Europeo (RGPD), como responsables del tratamiento de datos, recopilamos y procesamos información suya y también recibimos información personal de su agente de reservas, incluyendo su dirección de correo electrónico, nombre y número de teléfono, información de riesgo y otros detalles que nos permiten emitir y modificar pólizas, procesar reclamaciones, detectar, investigar y prevenir actividades que puedan ser ilegales o que puedan dar lugar a que su producto sea cancelado o tratado como si nunca hubiera existido y proteger nuestros intereses legítimos. Podemos compartir esos datos ocasionalmente con compañías aseguradoras o investigadores contratados y organizaciones de prevención de delitos que podrían estar fuera de la Unión Europea. Nunca

compartiremos sus datos con servicios de marketing externos. Nuestra política de privacidad describe la manera en que procesamos sus datos, los datos que recopilamos y los procesos que se llevan a cabo en caso de que desee solicitar una copia de los mismos o eliminar su consentimiento para que los conservemos.

Puede acceder a la política de privacidad del administrador en <https://xcover.com/privacy-policy>.

Puede acceder a la política completa del RGPD [aquí](#).

Al solicitar, utilizar o renovar cualquiera de nuestros productos o servicios, o al proporcionarnos su información, usted acepta que esta información sea recopilada, conservada, utilizada y divulgada según lo establecido en este plan. Por motivos de seguridad y para ayudar a mantener nuestros estándares de calidad, podríamos supervisar y grabar las llamadas telefónicas.

RECLAMACIONES/DISPUTAS

Puede ponerse en contacto con nuestro Equipo de Quejas en cualquier momento. Incluya su número de referencia (que termina en INS) para una revisión formal de su queja. Responderemos en un plazo de 5 días. Haga clic en el botón para enviarnos un email.

 **PRESENTAR UNA QUEJA**

Una vez que haya recibido la respuesta final de Cover Genius Europe B.V., si aún no está satisfecho, puede remitir su caso al Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid): Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, Tel. 0900 – 3552248, www.kifid.nl.

El Kifid es un organismo independiente que arbitra quejas sobre productos de seguros generales y otros servicios financieros. Solo considerará las quejas después de que le hayamos proporcionado una confirmación por escrito de que nuestro procedimiento interno de quejas se ha agotado. Debe presentar la queja a KiFiD dentro de un año después de presentarnos la queja a nosotros o dentro de los tres meses posteriores a la recepción de nuestra respuesta final a su queja. La presentación de una queja no afecta el derecho del consumidor a iniciar procedimientos en el tribunal competente.

Si no está satisfecho con la redacción de la póliza de seguro, le invitamos a comunicárselo a Steadfast Insurance Partners Limited, Level 3, Gasan Centre; Triq il-Merghat; Zone 1, Central Business District; Birkirkara; Malta, CBD 1020 o por correo electrónico: complaints@steadfast.eu. Su situación será examinada con el mayor cuidado: la aseguradora se esforzará por resolver su queja en un plazo de 15 días hábiles.

Una vez que haya recibido la respuesta final de Steadfast Insurance Partners Limited, si aún no está satisfecho con la gestión de su disputa por nuestra parte o en caso de desacuerdo o insatisfacción con la redacción de la póliza de seguro, puede ponerse en contacto con: Office of the Arbiter for Financial Services, N/S in Regional Road, Msida MSD 1920, Malta. Teléfono +356 2124 9245. Correo electrónico: complaint.info@asf.mt (sitio web: www.financialarbiter.org.mt). La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros se dedica a resolver disputas entre consumidores y empresas financieras. La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros es el organismo competente para este tipo de recurso y puede exigir a la aseguradora que pague una compensación al consumidor en caso de que el recurso del consumidor tenga éxito.

También tiene derecho a presentar su queja a un Defensor del Pueblo/Regulador en su país de residencia. Puede encontrar una lista completa para cada país del EEE [aquí](#).

Para la resolución de disputas transfronterizas, es posible presentar una queja al sistema extranjero competente solicitando la activación del procedimiento FIN-NET, que se puede encontrar accediendo al sitio web <http://www.ec.europa.eu/fin-net>.

Si su queja o disputa está relacionada con Revolut, por favor [contacte directamente con Revolut](#).