
CONDICIONES GENERALES

PREÁMBULO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes condiciones generales de venta se rigen por la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Catalunya (D.O.G.C. número 5677, de 23 de julio), el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. número 287, de 30 de noviembre), y la Ley 7/1998, de 13 de abril de Condiciones Generales de la Contratación (B.O.E. número 89, de 14 de abril), así como por la normativa de desarrollo de las mismas.

El objetivo de las condiciones generales de venta es su aplicación a los productos ofertados y comercializados por **Club Med®** en el supuesto de que el cliente contrate, a petición propia, un servicio de estancia o, al menos, dos tipos diferentes de servicios de viaje con objeto del mismo viaje o vacación. Las presentes condiciones generales se complementan o modifican específicamente, si es necesario, de conformidad con las condiciones particulares asociadas a cada producto o servicios de viaje vinculados ofertados por **Club Med®**. La combinación de las condiciones generales de venta y particulares asociadas a cada producto o servicios de viaje vinculados constituirán el contrato de viaje combinado de obligado cumplimiento para ambas partes. Los productos y servicios de viaje ofertados por **Club Med®** podrán adquirirse por los consumidores a través de la página web www.clubmed.es o soporte análogo, o bien a través de un empresario minorista, el cual quedará vinculado por las obligaciones impuestas en la normativa de protección de consumidores y usuarios vigente. La página web www.clubmed.es está compuesta por un conjunto de elementos que conforman un todo indivisible, con una descripción general de los Resorts **Club Med®** con sus correspondientes características, así como el resto de servicios de viaje ofertados a través **Club Med®** y prestados por otros proveedores.

Con las presentes condiciones generales de venta se pretende informar a los clientes de **Club Med®** antes de la firma del contrato sobre el contenido de las prestaciones ofrecidas referentes al transporte, actividades y alojamiento (fundamentalmente las principales características de los distintos alojamientos, su ubicación, su nivel de confort, las actividades de ocio y las actividades deportivas), el precio y la forma de pago, las condiciones de cancelación y modificación del contrato. No obstante, **Club Med®** se reserva expresamente el derecho a modificar la información contenida en el Folleto (como por ejemplo el precio, el contenido de las prestaciones de transporte y estancia y las ofertas promocionales, entre otras) así como las fechas de apertura y clausura de los Resorts y/o Villas o Chalés de **Club Med®**, siempre que se cumplan las condiciones descritas en la cláusula 4.2.2. de estas condiciones generales.

El hecho de adquirir por parte del cliente cualesquiera servicios de viaje vinculados a través de **Club Med®** origina la expresa aceptación por parte del mismo de todas y cada una de estas condiciones generales de venta, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo. Según descrito, estas condiciones serán complementarias a las condiciones particulares de cada viaje que son comunicadas por escrito al viajero y actúan como contrato definitivo.

En caso de controversia en cuanto a la interpretación o aplicación de las presentes condiciones o de reclamación del viajero, las partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad dónde radique el domicilio social de **Club Med®**, salvo en aquellos casos que por ley se establezca, imperativamente, otro fuero.

DEFINICIONES

A los efectos de interpretar las presentes condiciones generales se entenderá por:

- a. Cancelación: anulación de los servicios de viaje contratados por el cliente, a instancias del viajero, **Club Med®** o un tercer proveedor.
- b. Cliente(s), Miembro(s)® o "G.M®": personas físicas que ostenten la condición de consumidor y que suscriban uno o varios servicios de viaje con **Club Med®**.
- c. Contrato: el contrato de viaje combinado suscrito con **Club Med®** en el supuesto de combinar el cliente dos o más servicios de viajes de los ofertados por **Club Med®**, prestados por el organizador o un tercer proveedor.
- d. Documentación de viaje: documentación expedida por los proveedores de servicios de viaje justificativa de los servicios contratados por el cliente y entregada al mismo con anterioridad a la fecha de inicio de ejecución de los servicios.
- e. Excursiones, actividades deportivas y de ocio: se trata de actividades organizadas y ejecutadas por proveedores de servicios distintos de **Club Med®**, que pueden ser ofertados durante el proceso de reserva de viaje y combinados con un servicio de estancia, siempre a elección y expresa petición del cliente.
- f. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en el contrato de viaje.
- g. Folleto o información precontractual: aquella que **Club Med®** facilitará al cliente preferiblemente a través de su página web o en cualquier soporte análogo antes de contratar un producto o conjunto de servicios de viajes ofertados por **Club Med®** de conformidad con la normativa de protección de consumidores y usuarios vigente.
- h. Fuerza mayor: se considerarán aquellas circunstancias inevitables y extraordinarias que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.
- i. Menor: toda persona menor de dieciocho años.
- j. Minorista: empresario distinto del organizador que venda servicios de viaje ofertados por **Club Med®**.
- k. Organizador: Club Mediterráneo, S.A., con CIF, A08715898 y domicilio social en Plaza de Catalunya, 1, Planta 4º, Oficina 414, Edificio el Triangle, C.P. 08002, Barcelona o cualquier otra sociedad perteneciente al grupo **Club Med®**.
- l. Personas con movilidad reducida: toda persona cuya movilidad para utilizar el servicio de alojamiento o transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás viajeros.
- m. Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado entre el propio viajero y **Club Med®**.
- n. Resorts, Villas o Chalés de **Club Med®**: alojamientos explotados por **Club Med®** y ofertados a través de su página web o documentación análoga para su posterior venta, directa o a través de minorista, al cliente.
- o. Servicios de viaje: se considerarán servicios de viaje (i) el transporte de pasajeros ofertado por terceros proveedores distintos de **Club Med®**; (ii) el alojamiento o estancia ofertado por **Club Med®** cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial; (iii) el alquiler de turismo u otros vehículos de motor según recogido en el artículo 2.21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio y (iv) cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en las tres apartados cláusulas anteriores.

1. SERVICIOS DE VIAJE

Club Med® ofrece a sus G.M® distintos servicios de viaje según descrito en este epígrafe. En particular, **Club Med®** puede ofertar los siguientes servicios de viaje: (i) Estancias en Resorts con o sin transporte, servicio que se añadirá siempre a petición expresa del cliente, al cual se pueden incluir o no una excursión u actividad y/o combinarse con una estancia en otro Resort; (ii) Cruceros a bordo del Club Med 2 (con o sin transporte)*; (iii) Circuitos (con o sin transporte)*; y (iv) una fórmula denominada “Estancia & Circuito” que incluye varios días en un Resort y varios días de Circuito (esta fórmula se ofrece con o sin transporte)*.

1.1. ESTANCIA

El principio del alojamiento en los Resorts es el alojamiento standard (denominado “Club”) y se refiere siempre “a la unidad”. También se considera como alojamiento a la unidad, cualquiera que sea su categoría, el alojamiento en Villa o Chalés. El alojamiento a la unidad es un alojamiento que debe compartirse con otro G.M® inscrito sobre el mismo boletín de venta y/o expediente de reserva. **Club Med®** hace constar de la especificidad del alojamiento en Villa o Chalet, el precio del cual es comunicado por Villa o Chalet y noche, y no por persona, y para las que existen condiciones particulares de anulación (cláusulas 4.1.2.1 y 4.1.2.2 de las presentes). El Alojamiento por Villa y Chalés consiste en un alojamiento a compartir con otro G.M® cuyo nombre figure en el mismo documento de venta y/o expediente de reserva y está por tanto únicamente disponible para las familias o G.M® que se conozcan. Se identifica en el Contrato como modelo de comercialización “U”. Para aquellas personas que figuren en solitario en un documento de venta y/o en un expediente de reserva, el alojamiento deberá efectuarse pues forzosamente en habitación individual o en ocupación individual (aplicando en su caso, en función de la fecha de estancia y del Resort, un suplemento del precio).

Habida cuenta del criterio de alojamiento por Unidad, los niños deberán estar alojados en una habitación compartida con sus padres y/o acompañante(s) o bien en una habitación individual y/o con ocupación individual, aplicando en su caso un suplemento del precio. A estos efectos, se hace constar que los niños menores quedan bajo la exclusiva responsabilidad de sus padres y/o acompañantes durante la duración de la estancia en el Resort y corresponderá, por tanto, a éstos determinar si pueden alojarse solos en una habitación individual y/o en ocupación individual. En cualquier caso, los menores de 12 años no podrán ocupar una habitación individual y/o en ocupación individual.

Asimismo, **Club Med®** podrá ofrecer, según el Resort y la disponibilidad, previo pago de un suplemento del precio, alojamientos específicos con características particulares, por ejemplo, por lo que se refiere a su orientación (por ejemplo, alojamiento con vistas al mar, con terraza, etc.) y/o de sus prestaciones y configuración. En determinados Resorts podrán ofrecerse por Unidad alojamientos para familias y/o en ocupación de tres o cuatro personas. Determinadas habitaciones no podrán ofrecerse más que como habitaciones individuales por razón de su configuración. Por otro lado, las habitaciones comunicadas son limitadas y están sujetas al pago de un suplemento. La adjudicación del alojamiento (en la categoría elegida) se realiza exclusivamente en el Resort y no puede ser objeto de reserva anticipada en el momento de la inscripción (salvo en el buque Club Med 2). En caso de que la categoría de alojamiento (por ejemplo, alojamiento con vistas al mar, categoría superior) no esté disponible en el Resort, tras el regreso del G.M®, Club Med procederá, en su caso, al reembolso del correspondiente importe de suplemento del precio, excluyendo cualquier otra indemnización, previa presentación de una declaración efectuada por el departamento de alojamiento del Resort de que se trate en el que figuren las condiciones de alojamiento. El alojamiento en Villa y Chalet va en función de la categoría reservada (vista mar o vista montaña y jardín, 2 habitaciones, 3 habitaciones o 4 habitaciones) para un número máximo de G.M® que ocupe la Villa (respectivamente 4 personas, 6 personas, 8 personas). Se trata de un alojamiento que debe compartir con lo(s) G.M® inscrito(s) sobre el mismo expediente de reserva. Sólo es pues accesible a las familias o a los G.M® que se conocen. La atribución del alojamiento en Villa y Chalet (en particular, situación de la Villa en la categoría reservada) se efectúa exclusivamente a la llegada y no puede nunca reservarse de antemano. **Club Med®** ofrece la posibilidad a los G.M® que reserven una Villa y Chalet, de solicitar camas niños o cunas suplementarios, cuyo número máximo varía en función de la categoría de la Villa y Chalet reservada (véase detalles en las páginas de las Villas o Chalés en cuestión). Se trata de camas suplementarias para niños, de camas-nido (para niños menores de 11 años) instaladas en las

habitaciones normales y las cunas para los bebés, se instalarán en la habitación Master.

Todos los Resorts ofrecen servicios de estancia dentro de los cuales se incluye el servicio de bar, que incluyen, en todo caso, los gastos incurridos en el bar. Estos servicios de estancia con servicio de bar incluido permiten al G.M® no tener que pagar en el momento los aperitivos o consumiciones en el bar (excluidos los alimentos y bebidas expresamente enumerados en la cláusula 1.1.). Cada uno de estos servicios de estancia son un producto único e indivisible cuyo contenido, condiciones y precio figuran en las páginas descriptivas del Folleto. Todos los servicios de estancia se ofrecen según disponibilidad. Todo G.M® que adquiera un servicio de estancia deberá disponer de la capacidad de obrar necesaria, es decir, tener al menos 18 años, disponer de capacidad jurídica para contratar y no estar sujeto a tutela o curatela. Así mismo, deberá garantizar la veracidad de la información que él o cualquier miembro de su familia facilite. En caso de que el cliente sea una persona con movilidad reducida, deberá informar de tal extremo a **Club Med®** según descrito en la cláusula 8.

general, los servicios de estancia incluyen una semana de alojamiento (7 días), salvo las excepciones indicadas en los correspondientes Folletos para las estancias propuestas por noche, o varias semanas de estancia. Los servicios de estancia incluyen (i) el tiempo necesario para el transporte y los traslados (según el Resort de que se trate y siempre que se incluya el transporte); (ii) pensión completa durante la estancia, es decir, tres comidas al día incluidos refrescos (bebidas no alcohólicas), jarra de agua, cerveza y vino durante la comida y la cena, café de máquina (salvo excepciones) y no se incluye el agua mineral o de manantial embotellada; (iii) las consumiciones del bar (servicios de estancia con servicio de bar incluido) salvo excepciones; (iv) las actividades deportivas (instalaciones y supervisión, salvo que éstas se desarrollen por libre; (v) forfait de remontes mecánicos (en invierno en todos los Resorts de montaña y en verano únicamente en Tignes Val Claret); (vi) servicios habituales de **Club Med®** (como, por ejemplo, la animación por parte de los G.O®, veladas); (vii) cuando el Resort ofrezca ese servicio, el Club Med Baby Welcome® (siempre que la inscripción se realice con carácter previo a la reserva, dado que el número de plazas es limitado), el Mini **Club Med®**, el Junior's **Club Med®** y el Club Med Passworld®. Los servicios de estancia en Villas o Chalés incluyen, además de las prestaciones especificadas en las a la estancia en Villas o Chalés según detalladas en el Folleto y las prestaciones más arriba descritas. Excepcionalmente, no están incluidas en el precio de los servicios de estancia constituyen, por tanto, un suplemento, prestaciones tales como el Baby **Club Med®**, el Petit **Club Med®** y las siguientes consumiciones: bebidas y/o aperitivos del minibar en los Resorts en los que se ofrezca dicho servicio; vinos embotellados ofrecidos a la carta en bares y restaurantes; los aperitivos o golosinas envasadas que se venden en el bar y determinados tentempiés identificados como de pago; el champán (excepto en los Resorts Exclusive Collection, Espacios Exclusive Collection, Villas y Chalés en los cuales el Champán (ciertas marcas) es servido gratuitamente en copa a partir de las 18 horas en los bares. Están también excluidas las marcas de champán propuesta en la carta del bar y/o restaurantes, las bebidas alcohólicas añejas (VSOP "Very Superior Old Pale" y XO "Extra Old"); las bebidas no alcohólicas en botella y/o en lata; las bebidas de determinadas marcas identificadas como superpremium; las excursiones; el alquiler de material de esquí u otras disciplinas afines; los cursillos ("stages") de deportes (equitación, golf, submarinismo, vela, funboard, kitesurf, windsurf, fitness...); la pesca deportiva; los green fees; los talleres de manualidades y determinados talleres artísticos; los tratamientos SPA de belleza y bienestar; y el alquiler de plazas de aparcamiento en determinados Resorts. Las prestaciones que suponen el pago de un suplemento están identificadas como tales en el Folleto y son, en todo caso, opcionales y quedan sujetas a disponibilidad. Determinadas prestaciones únicamente se ofrecen en determinadas fechas y no durante toda la temporada, especialmente durante las vacaciones escolares francesas y/o europeas, o fuera de dichas fechas. Al margen de dichas fechas, las prestaciones facilitadas en el marco de los servicios de estancia serán las que figuran descritas en las páginas correspondientes a cada Resort o en el sitio www.clubmed.es. El G.M® deberá abonar los gastos de bar (únicamente los no incluidos en sus servicios de estancia con servicio de bar incluido) a través de una tarjeta magnética **Club Med®** denominada "Club Med Pass" o con tarjeta de crédito. Los demás gastos (tiendas, cuidados de belleza, etc.) podrán abonarse, en su caso, con la tarjeta "Club Med Pass" y/o en su defecto, en moneda local. En el momento de su llegada, todos los G.M®, deberán efectuar un depósito en garantía, en efectivo o mediante impresión de tarjeta de crédito, para garantizar el pago de los gastos en los que incurran en el Resort a través de la tarjeta "Club Med Pass". En el supuesto de que se nieguen a efectuar dicho depósito en garantía, los G.M® no podrán obtener

tarjetas "Club Med Pass". En tal supuesto, los G.M® también podrán abonar sus gastos en el Resort en la moneda local, siempre y cuando en el correspondiente Resort se acepte dicha forma de pago. Por último, cualesquiera otras prestaciones denominadas de servicio hotelero como Pyjamas Club®, planchado, tintorería, servicio de habitaciones y determinados accesos a Internet (Club Med 2), Wi-Fi premium constituyen servicios con suplemento, que deben contratarse directamente en el Resort según disponibilidad y en las condiciones aplicables en el mismo. Las actividades organizadas por proveedores externos (en el Resort o fuera) contratadas y/o abonadas por los G.M® in situ, no están incluidas en el servicio de estancia suscrito, y serán responsabilidad exclusiva de dichos proveedores. En ocasiones puntuales y según disponibilidad, **Club Med®** se reserva la posibilidad de ofrecer estancias de duración inferior a una semana. A dichas estancias se aplicarán las condiciones particulares, en particular referidas al precio, que se ofrezcan al G.M® en el momento de su contratación y que se indiquen en su contrato. Cuando la ejecución de un servicio de estancia esté supeditada a un número mínimo de participantes, la falta de éstos será un motivo válido de cancelación del servicio a instancias de **Club Med®**, y ello no obligará al pago de ninguna indemnización a favor del G.M®. **Club Med®** deberá informar por escrito al G.M®, con acuse de recibo como muy tarde veintiún (21) días antes de la fecha de salida prevista, de su decisión de cancelar el servicio. Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar que las condiciones y consecuencias de las modificaciones y cancelaciones del servicio de estancia a instancias de **Club Med®** se rigen por lo dispuesto en la cláusula 4.2. En todos los espacios interiores comunes de nuestros Resorts (salas de restaurantes; espectáculos; ocio y/o deportes; recepción; bares; discotecas, etc.) está prohibido fumar. En el Club Med 2 está prohibido fumar en todos los espacios interiores, incluidas las cabinas.

1.2. TRANSPORTE

Las tasas de aeropuerto, de seguros o de seguridad, el incremento del impuesto de aviación civil, y los recargos por carburante y/o las tasas por escala (incluyendo las tasas portuarias en los cruceros a bordo del Club Med 2) están incluidas también en el servicio de viaje contratado y son susceptibles de modificarse según las condiciones previstas en el artículo 4.2 de las presentes condiciones generales. Los traslados entre el aeropuerto y el Resort y/o Villa de ida y vuelta están incluidos en el precio en los servicios de estancia con transporte incluido, salvo supuestos excepcionales previstos. Para determinados vuelos regulares, el billete en papel tradicional ha sido sustituido por un billete electrónico (e-ticket). En tal caso, en la confirmación de la reserva y la documentación de viaje se reflejará todos los datos de su vuelo. El G.M® deberá presentar dicho documento en el momento de la facturación junto con su documento de identidad (pasaporte o documento nacional de identidad, según el lugar de destino) para que la compañía aérea emita su tarjeta de embarque. El peso del equipaje admitido por viajero será, en cualquier caso, aquél que defina la compañía aérea prestadora del servicio de transporte según la categoría del servicio adquirido. El transporte de equipos particulares (para la práctica del golf, submarinismo, etc.) está sujeto, salvo en determinados casos, a un suplemento que deberá abonarse directamente a la compañía aérea o a su representante en el momento de la facturación. Su importe variará en función de las compañías y destinos. La no presentación en el momento del embarque y/o la no facturación en el punto de partida del vuelo en el marco del servicio de estancia como consecuencia de retrasos en un trayecto aéreo, ferroviario o por carretera previo, al margen del motivo que lo hubiera provocado, llevará aparejada la aplicación de los gastos de cancelación, y no podrá exigirse ninguna responsabilidad a **Club Med®** cuando dicho trayecto previo no estuviera incluido en el importe total del precio del servicio de estancia objeto del contrato y, en consecuencia, será responsabilidad del G.M® o del transportista con el que hubiera contratado libremente. La normativa obliga a que, por medidas de seguridad, los niños menores de 2 años compartan obligatoriamente su asiento con un adulto. Los precios son globales y tienen en cuenta la duración del transporte en relación con la duración total del servicio. De tal forma, no podrá exigirse reembolso alguno a **Club Med®** por llegar a última hora del día o salir a primera hora de la mañana; por razón de los horarios impuestos por las empresas de transporte; por motivos meteorológicos o por caso fortuito (en particular en períodos del año en los que el tráfico resulta intenso al producirse una rotación más frecuente o por motivos de seguridad que puedan conllevar retrasos). Los precios de los servicios de estancia que incluyen transporte constituyen precios especialmente negociados por **Club Med®**. En vuelos regulares, las tarifas se establecen según disponibilidad y en función de las categorías a las que **Club Med®** tiene acceso. En el supuesto de que no hubiera plazas disponibles o de que el G.M® deseara viajar en fechas distintas de las propuestas en el proceso de reserva o en otra categoría (por ejemplo, primera clase o Business), **Club Med®** queda a su disposición para ofrecerle plazas en otras condiciones.

Club Med® podrá proponer complementos de oferta en vuelos especiales en la misma o en otra fecha. Podrá aplicarse un suplemento y el importe será confirmado en el momento de la reserva. Es posible que, en determinadas fechas, para Resorts comunicados por un mismo trayecto aéreo, **Club Med®** sólo pueda ofrecer servicios de estancia con transporte para un determinado Resort y sólo pueda ofrecer estancias en Resort/Resort para el Resort más cercano. Los vuelos fletados por **Club Med®** podrán efectuarse tanto de día como de noche, y el primero y el último de los días del viaje se destinarán al transporte. Dado que **Club Med®** no está en condiciones de escoger los horarios, no será responsable en caso de salida tardía y/o de vuelta temprana el primero y/o el último día. Los horarios y los nombres de las compañías aéreas se indicarán en los documentos de venta y podrán ser modificados en las Convocatorias remitidas posteriormente a los G.M® de conformidad con el Reglamento (CE) 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre, que establece la obligación de informar a los viajeros acerca de la identidad del correspondiente transportista aéreo.

1.3. CIRCUITOS Y RESORTS & DÉCOUVRETE Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

1.3.1 Productos (estancias) “Club Med Découverte”

Se trata de Circuitos y de Resorts & Découverte que sólo pueden venderse previa reserva. Los Resort & Découverte siempre combinan una estancia en Resort y un Circuito, con la diferencia de los Circuitos que pueden venderse a parte, salvo excepción mencionada expresamente en el presente Catálogo y/o en el Catálogo Club Med Découverte. En cuanto a los productos Club Med Découverte, las páginas del presente documento y/o del Folleto Club Med Découverte precisan lo que se incluye en el precio y lo que no. La información relacionada con el número mínimo o máximo de componentes del grupo, los suplementos eventuales de pago en función del número de participantes se indican en los catálogos nombrados, así como antes de la reserva (en la agencia de viajes, en el lugar www.clubmed.es) Si el número mínimo de participantes requeridos no se alcanza, puede ser motivo de cancelación de contrato por parte de **Club Med®** que no podrá ser objeto de indemnización bajo ningún concepto. **Club Med®** deberá informar al G.M® inscrito por email en un plazo máximo de (21) días antes de la fecha de salida prevista (fecha no incluida) de su decisión de cancelación de contrato. Por otra parte, en función del número de participantes en el momento de la reserva, se podrá aplicar al G.M® un cargo en el precio cuyo valor se indicará en la página correspondiente del Circuito. El cargo se reembolsará al G.M® si el número final de participantes, el día de la salida, es superior y/o igual al número de participantes requerido para no pagar el cargo. Las condiciones y consecuencias de las modificaciones o realización de los Productos Club Med Découverte de **Club Med®** están sujetas a las disposiciones del párrafo 4 de las presentes condiciones salvo disposiciones contrarias. En general y salvo excepciones precisadas en el Catálogo, el forfait llamado “transporte global”, incluye vuelo internacional de ida y vuelta, los diferentes viajes internos programas, visitas y excursiones. Las tasas aeroportuarias, de seguro y de seguridad o la tasa de solidaridad, así como la tasa adicional por carburante se incluyen en los precios publicados, pero son susceptibles de modificarse en las condiciones previstas en la cláusula 4.2 de este documento. En los Circuito denominados Cita con un Resort, incluye las mismas prestaciones que el mencionado más arriba a la exclusión del vuelo internacional ida y vuelta y de los traslados aeropuerto/hoteles/ aeropuerto del primer y último día. Se precisa que con motivo de los Circuitos en Egipto, se pedirá a los G.M®, inscritosen Cita con un Resort, el pago in situ ante **Club Med®** de los vuelos interiores. Por otra parte, para algunos programas, la compra de los vuelos internacionales es obligatoria. En este supuesto, se entenderá por salida garantizada aquellas salidas propuestas sin importar su número de participantes. Todo ello sin comprometer la aplicación de las condiciones de venta descritas en estas condiciones generales.

1.3.2 Productos del Espacio Descubrir

Se trata de excursiones, actividades deportivas y de ocio ajena a **Club Med®** que pueden contratarse de manera suplementaria al servicio de estancia y siempre a elección del cliente. Estos productos están vinculados a un servicio de estancia en Resort **Club Med®**, y los ofrece el servicio de excursiones (Espace Découverte) del correspondiente Resort. Las excursiones tienen una duración máxima de dos días. Las excursiones, actividades deportivas y de ocio fuera del Resort se ofrecen en principio con una duración de un día o medio día. Para determinados Resorts el respectivo Folleto ofrece un servicio denominado “Excursiones Combinadas”. Dentro de esta oferta se incluyen en general dos productos ofrecidos por el Espacio Descubrir. El precio de estas prestaciones será satisfecho por los G.M® como

suplemento al precio del servicio de estancia en el momento de la reserva. En tal caso, las condiciones de venta que rigen las Excursiones Combinadas serán las que resulten aplicables al servicio de estancia en virtud de las presentes condiciones generales contenidas en el Folleto (en particular en lo que respecta a las condiciones de cancelación, modificación y desistimiento), salvo que en las condiciones particulares de las correspondientes ofertas se establezca otra cosa. Los “Productos Descubrir” constituyen un suplemento no incluido en el precio del servicio de estancia, que deberán ser reservados y abonados in situ en el departamento Descubrir del correspondiente Resort en moneda local con arreglo a la normativa de cambios específica de cada país; su modo de organización, inscripción (tamaño mínimo o máximo del grupo exigido), anulación y/o resolución y modificación se darán a conocer a los G.M® en el Resort. Se hace constar expresamente que las excursiones y actividades deportivas y de ocio organizadas por un proveedor externo serán exclusivamente de su responsabilidad. Los productos Descubrir se rigen por imperativos locales, y su prestación está sujeta a la concurrencia de un número mínimo de participantes. Niños Se hace constar asimismo que, por lo que respecta a los productos Descubrir o Club Med Descubrir, únicamente se admitirá a niños a partir de la edad mínima expresamente indicada en las páginas del Folleto Club Med Découverte relativas al producto Descubrir y/o Club Med Découverte de que se trate y/o in situ en el Espacio Découverte del correspondiente Resort. En cualquier caso, estos últimos serán responsabilidad de sus padres o de sus acompañantes, tal y como se define este término en la cláusula 13.1. Por lo que se refiere al combinado Circuito/ Resort, la edad de referencia tenida en cuenta para la aceptación del niño será la mayor edad requerida. Los menores de 12 años se alojarán en el hotel con sus padres o sus Acompañantes (tal y como se define este término en la cláusula 13.1. El alojamiento en el hotel no podrá reservarse con antelación al momento de la reserva y el alojamiento en habitación individual devenga el suplemento indicado en el correspondiente Folleto.

1.4 VENTA LOCAL DE SERVICIOS DE ESTANCIA (VENTA EN RESORT)

La adquisición de un servicio de estancia, la prolongación de una estancia y/o cualquier cambio de alojamiento que se efectúe directamente en el Resort estarán sujetos a las tarifas aplicables al correspondiente Resort. En caso de prolongación de un servicio de estancia o de cambio de alojamiento a una categoría superior realizado directamente en el Resort, las condiciones de venta (excluida la tarifa) aplicables serán las que resulten de aplicación al Resort en relación con cualquier adquisición de unos servicios de estancia y las que figuren en el contrato de venta inicial. Cualquier servicio de estancia (incluida la prolongación de la estancia y/o el cambio de alojamiento a una categoría superior) adquirido en el emplazamiento deberá ser íntegramente abonado el día de su contratación. El cambio de un alojamiento de categoría superior a una categoría inferior no dará lugar a reembolso alguno.

Ningún Resort puede vender servicios de estancia en otros Resorts y está exclusivamente autorizado a comercializar sus propios servicios de estancia sin incluir el transporte. La adquisición, prolongación de la estancia y/o el cambio de alojamiento estará sujeto a disponibilidad. El beneficiario será el único facultado para adquirir los servicios de estancia en el emplazamiento abonándolos mediante medios de pago de su titularidad. No está permitida la contratación y pago de un servicio de estancia por cuenta de un tercero en el emplazamiento. Las modalidades de pago serán las indicadas en el correspondiente Resort.

2. CÁLCULO DEL PRECIO DE SUS VACACIONES

2.1. PRECIO DEL SERVICIO DE ESTANCIA

Los precios correspondientes a los servicios de estancia serán los indicados en el correspondiente Folleto y/o en el sitio web www.clubmed.es, según las características del Resort, Villa o Chalet seleccionado.

Las tarifas y fechas de inicio de la estancia se indican en el correspondiente Folleto de cada Resort y permiten determinar el precio del conjunto de servicios reservados por el cliente. El precio del servicio se calculará, por tanto, en función de la fecha de inicio de la estancia y de su duración. En consecuencia, el precio de un servicio que se halle entre dos períodos de estancia se calculará por referencia al precio aplicable a la fecha de inicio de la estancia del primer período al que se añadirá el precio aplicable a la fecha de inicio de la estancia del segundo período a prorrata de los días que transcurran durante cada período considerado. Por otra parte, los precios de las estancias se calculan en función de los días del inicio de la estancia indicados en el Folleto correspondiente al Resort de que se trate (por ejemplo: inicio de la estancia en sábado, en jueves, etc.). A excepción de los servicios de estancia en las Villa o Chalet, cuyos precios están fijados por noche y fecha de estancia, si el G.M® no escoge como fecha de salida la

indicada en el Folleto pero sí uno de los 3 días anteriores o posteriores, éste abonará el precio de la estancia que hubiese pagado saliendo el día indicado en el Folleto como día del inicio de la estancia. Si el precio de un servicio de estancia para un determinado Resort para una determinada fecha de salida difiere de un Folleto a otro, el precio aplicable será el reflejado en el Folleto en vigor en el momento de realizar la reserva (es decir, el último Folleto publicado). En caso de que el G.M® deseara contratar un alojamiento específico (vistas al mar, a la montaña, ocupación individual en alojamientos por persona, alojamiento individual, tarifas para niños en habitaciones de categoría superior, etc.) distinto del alojamiento estándar (denominado, "Habitación Club") ofrecido por **Club Med®**, éste podrá efectuarle, previa solicitud, una oferta o presupuesto específico por escrito, en cuyo caso el precio del servicio y su plazo de validez serán los que figuren en la citada oferta o presupuesto. Se añadirá al precio del servicio de estancia el importe de las prestaciones contratadas y abonadas por el G.M® adicionales al precio del servicio de estancia en el momento de la reserva, conformando un importe total por los servicios de viaje vinculados.

2.2. REDUCCIÓN DEL PRECIO Y OFERTAS PROMOCIONALES

Las reducciones de precio y las ofertas especiales indicadas en el Folleto no son acumulables entre sí ni con otras reducciones de precio u ofertas promocionales puntualmente ofrecidas por **Club Med®**, a menos que se indique expresamente lo contrario. Se hace constar que las ofertas promocionales de **Club Med®** se rigen, en primer lugar, por las condiciones particulares de la oferta y, con carácter subsidiario, por las condiciones generales de venta. No se aplicarán a los G.M® que hubieran reservado sus servicios de estancia antes de la fecha de la oferta, a menos que se indique lo contrario en las citadas condiciones particulares. **Club Med®** se reserva la posibilidad de suprimir totalo parcialmente reducciones de precios u ofertas de reducción descritas en el Folleto.

2.3. ESTANCIAS SIN TRANSPORTE

Por excepción y según disponibilidad, **Club Med®** ofrece estancias con arreglo al programa Cita con un Resort de una o varias semanas. **Club Med®** se reserva igualmente la facultad de proponer estancias con arreglo al programa Cita con un Resort de duración variable, también denominadas "Estancias en fechas libres" (por ejemplo, fines de semana o estancias cortas), cuyas condiciones, en particular el precio, serán comunicadas previa solicitud de los G.M® interesados y confirmadas en el contrato en el momento de la reserva. En el marco del programa Cita con un Resort y/o Villa o Chalet, la llegada se efectuará exclusivamente entre las 15 y las 20 horas y la salida, como muy tarde, a las 15 horas, estando previsto que se abandonen las habitaciones a las 10 horas (a las 12 horas en las Villas o Chalés), incluso para las estancias en fechas libres, a menos que se establezcan horarios particulares en la documentación de viaje dirigida al G.M®. El precio del servicio indicado en la documentación de viaje incluye la pensión completa a partir de la cena del primer día y hasta el almuerzo del último día. Como excepción a lo anterior, se hace constar que en las temporadas invernales, la hora de llegada a los Resorts de Montaña en el marco de estancias en "fechas libres" se retrasa hasta las 17 horas, de igual modo que la hora de salida. Dado que las fechas y los horarios de llegada a los Resorts son obligatorios, en el supuesto de que el G.M® llegue antes de lo previsto y según la disponibilidad del Resort, **Club Med®** podrá ofrecer el desayuno y/o el almuerzo del día de la llegada y/o alojamiento en el Resort previo pago de un suplemento que se devengará incluso en el supuesto de que el G.M® de que se trate decida acortar la duración inicialmente prevista de su estancia. Se hace constar asimismo que puede suceder que, en determinadas fechas, **Club Med®** no esté en disposición de ofrecer estancias con arreglo al programa Cita con un Resort a pesar de que las estancias con transporte estén disponibles en el marco de un determinado servicio. De igual modo, para cada clase de estancia, se prevé un contingente de plazas en el Resort, principalmente en función de la duración de la estancia afectada. Por tanto, puede suceder, por ejemplo, que en una determinada fecha, un Resort esté disponible para una estancia de dos semanas y no para una de una semana, o que esté disponible para una semana completa y no para una estancia corta. Los traslados entre el aeropuerto o la estación y el Resort correrán a cargo del G.M®.

3. CÓMO EFECTUAR EL PAGO DE SUS VACACIONES

3.1 PAGO DE LOS SERVICIOS

Para cualquier reserva que se produzca al menos 45 días antes de la fecha de salida prevista (fecha no incluida) deberá abonarse un anticipo correspondiente al 20% del total del precio acordado para el

producto elegido por el cliente, para aquellos servicios que se correspondan únicamente con una estancia; para las reservas de más de un servicio de viaje vinculados, el anticipo será del 20% sobre el servicio de estancia y otros servicios más la totalidad del importe correspondiente al servicio de transporte. El saldo restante deberá pagarse obligatoriamente sin necesidad de que **Club Med®** efectúe requerimiento alguno como muy tarde 45 días antes de la fecha de salida prevista. Para las reservas que se realicen con una antelación inferior a 45 días, el precio de los servicios de viaje deberá abonarse en su totalidad en el momento de la reserva. En el supuesto de que los G.M® no respeten las fechas de pago arriba indicadas, **Club Med®** se reserva el derecho a exigir el pago de las correspondientes cantidades por cualquier medio y de inscribir al G.M® de que se trate de en su fichero de cobros litigiosos. Para efectuar el pago del precio de los servicios de viaje se aceptan los siguientes medios de pago: (i) transferencia bancaria y (ii) tarjeta de crédito (Visa, Eurocard/Mastercard y American Express). Los puntos o ventajas comerciales de cualquier tipo de las compañías aéreas no pueden canjearse en **Club Med®** como medio de pago para los transportes ofrecidos por **Club Med®**. Por lo que respecta a las reservas realizadas por teléfono, **Club Med®** se reserva la posibilidad de aceptar únicamente en pago del precio de los servicios de viaje, a menos de 21 días de la fecha de salida, tarjetas de crédito o transferencias bancarias, excluyendo cualquier otro medio de pago. Dicho extremo se informará debidamente en la información contractual facilitada al cliente. Para las reservas por teléfono que se efectúen menos de 15 días antes de la fecha de salida, únicamente se aceptará la tarjeta de crédito. Además, el pago mediante tarjeta de crédito permite al G.M® pagar el anticipo del 20% arriba indicado y optar, sin tener que llevar a cabo ninguna otra gestión, para que se efectúe automáticamente en la misma el cargo correspondiente al saldo pendiente de pago de los servicios de viaje a su fecha de vencimiento. Se hace constar expresamente que, a falta de pago del precio de los servicios de viaje en los correspondientes plazos, **Club Med®** no estará obligado a mantener su disponibilidad y el contrato se considerará resuelto de pleno derecho sin necesidad de formalidad adicional alguna a instancias del G.M®, debiendo abonarse a **Club Med®** las correspondientes indemnizaciones en aplicación de lo dispuesto en la cláusula 4.1.2.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar que todo G.M® que figure inscrito por haber contratado un alojamiento por Unidad (según se define dicha expresión en la cláusula 1) estará obligado con carácter solidario frente a **Club Med®** al pago del importe del precio de los servicios de viaje pendientes de pago, así como, en su caso, de las cantidades en concepto de indemnización por resolución en caso de resolución parcial o total en las condiciones descritas en la cláusula 4. Asimismo, se hace constar expresamente que la reserva de un alojamiento y, en cualquier caso, de un alojamiento por Unidad, podrá ser válidamente efectuada por un único G.M®, y en tal caso se entenderá que éste actúa en representación de los demás G.M® en virtud de mandato conferido por éstos con arreglo al cual queda autorizado en particular a notificar al **Club Med®** todos los datos de carácter personal que resulten necesarios para su inscripción y para la estancia (número de inscripción que permita identificar a los G.M® en lo sucesivo, referidos como los “Acompañantes” a efectos del alojamiento). A tal efecto, el G.M® que comunique los datos personales de terceros a **Club Med®** deberá solicitar el consentimiento de los terceros para dicha comunicación e informar a dichos terceros en los términos del artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales. Por tanto, **Club Med®** no responderá frente a los citados G.M® por la eventual comunicación no consentida ni debidamente informada de los datos de carácter personal de terceros que figuren en los documentos de venta y/o de viaje generados en el marco de la estancia. Los precios de los Folletos están expresados y deberán pagarse exclusivamente en euros. Se hace constar que la tarifa de niños se aplica en función de la edad del niño el día de salida, y no el día de la reserva.

3.2 PAGO DE LOS GASTOS EN EL RESORT

Antes de su salida del Resort, los G.M® deberán liquidar la cuenta en la que figuren todos los gastos incurridos en el Resort no abonados en efectivo sino a través de la tarjeta “Club Med Pass”. Dicha cantidad podrá abonarse en moneda local o mediante tarjeta de crédito, pero nunca mediante cheque bancario. Se recomienda al G.M® que obtenga una tarjeta de crédito internacional cuando viaje al extranjero. En determinados Resorts se ofrece el servicio “salida express” que permite al G.M® ganar tiempo en el momento de su partida. Para ello, es suficiente con indicar en el formulario facilitado su número de tarjeta de crédito y depositarlo debidamente cumplimentado, junto con sus tarjetas “Club Med Pass” y las llaves de su habitación en un sobre en recepción. **Club Med®** se compromete a aplicar

medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas en los Resorts en los que se preste dicho servicio. Los G.M® que utilicen este servicio no estarán, en consecuencia, obligados a acudir a la recepción para liquidar su cuenta. Se les remitirá por correo a la dirección indicada en el formulario citado el extracto de su cuenta, el cargo en su tarjeta y la correspondiente factura.

4. CANCELACIONES Y/O RESOLUCIONES Y MODIFICACIONES

4.1. A INSTANCIAS DEL G.M®

4.1.1. Modificaciones a instancias del G.M®

El G.M® tendrá derecho a modificar su reserva en los términos y condiciones previstas en esta cláusula. A tal fin, deberá remitir un email al correo electrónico reservasespana.ext@clubmed.com o a través de PEC, identificando el número de reserva y titular.

El cliente puede modificar los siguientes términos de su reserva, de forma gratuita, siempre sujeto a disponibilidad y a más tardar dentro de los 8 días previos a la fecha de salida en las siguientes condiciones:

- Cambio en la ortografía del nombre del cliente (y de los relativos a los participantes inscritos en el mismo expediente y/o reserva);
- Cambio en la fecha de salida y/o regreso o destino, así como de los servicios de transporte, según las condiciones que se describen en esta cláusula;
- Cambio en los servicios adicionales adquiridos junto al servicio de estancia;
- Cambios para aumentar el número de personas y/o adición de cualquier servicio (por ejemplo, pasantía, baby Club Med, etc.) o solicitudes de servicios de categoría superior (por ejemplo, mejora de habitación, transporte, etc.).

En cuanto al cambio de la fecha de salida y/o regreso o destino, el cliente podrá realizarlos siempre que dichos cambios se realicen con más 8 días de antelación a la fecha de salida (fecha no incluida), siempre que:

- (i) las nuevas fechas de salida elegidas sean al final de la temporada siguiente a la de la estancia inicialmente reservada;
- (ii) que el paquete de estancia sea igual o superior al valor total del paquete de estancia inicial; y
- (iii) que, en el caso de reservas de un paquete turístico con vuelo y estancia, se pague el 100% del precio solicitado por las aerolíneas y el precio total relativo a todos los servicios con suplemento.

Cualquier solicitud de modificación realizada por un GM® se considerará aceptada por todos los GM® registrados en el expediente. Si los cambios solicitados no entran dentro de las condiciones antes mencionadas o contienen un cambio de destino o fecha de salida, se formalizará un nuevo contrato entre las partes en el que también se determinará el nuevo precio de los servicios de viaje contratados con la obligación de que el G.M® también cumpla con el pago de una suma cuantificada, por persona, de la siguiente manera (suma que se entenderá aplicada al importe total del precio del Paquete):

Fecha de modificación (fecha de salida no incluida)	Hasta 8 días antes de la salida	Desde 7 días hasta el día de salida
Penalizaciones por modificación (Paquete sin transporte)	0 €	90%*
Gastos de cambio con transporte incluido	0€ + penalizaciones reales de la aerolínea	90%* + penalizaciones reales de la aerolínea
* del importe total del paquete de estancia		

Por último, cabe señalar que, en caso de cambio de fecha o cambio de Resort, cuya reserva se benefició de una reducción de precio y/u ofertas especiales, la promoción inicial no podrá mantenerse y se adquirirá, en su caso, la vigente si está disponible. El cambio de la fecha de salida determina la aceptación por parte del cliente de que, en caso de cancelación de la práctica así modificada, se aplicarán las condiciones de cancelación mencionadas en la cláusula 4.1.2 por un importe que en la parte relativa a la estancia no puede ser inferior al previsto para la hipótesis de cancelación antes del último cambio.

4.1.2. Resolución a instancias del G.M®

4.1.2.1 Condiciones de resolución para alojamientos contratados por Unidad

En caso de resolución por parte del G.M® justificada por incumplimiento demostrado de **Club Med®** de su obligación establecida en el artículo 11 del Reglamento (CE) 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre, de informarle sobre la denominación de la compañía aérea para cada tramo de vuelo, todas las cantidades que éste hubiera abonado le serán reembolsadas sin que pueda descontarse cantidad alguna en concepto de indemnización por resolución. En caso de resolución pura y simple, esto es, resolución unilateral por parte del cliente, de los servicios de viaje por parte los G.M® que hubieran contratado servicios de viaje vinculados **Club Med®**, el organizador tendrá derecho a percibir las cantidades correspondientes en concepto de gastos de gestión y anulación de conformidad con el siguiente baremo.

Los gastos de anulación deberán ser calculados en cada caso particular y, concretamente, responderán al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viajes:

- resolución efectuada más de 45 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 0€ por persona + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada entre 44 y 30 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 30% del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada entre 29 y 8 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 60% del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada dentro de 7 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 90 % del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía

De no presentarse el cliente en el Resort el día de la llegada prevista, o en el caso de la contratación de más de un servicio de viaje que incluya transporte, en el aeropuerto a la hora indicada, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada. En el caso de que el servicio contratado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, como flete de aviones, barcos, tarifas especiales u otros, los gastos de anulación por resolución del G.M® se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

En caso de resolución por parte del del G.M® de un servicio de estancia en Villa o Chalet, para el conjunto de los G.M® inscritos de conformidad con el alojamiento en Villa o Chalet, **Club Med®** tendrá derecho a percibir las cantidades correspondientes en concepto de gastos de gestión y anulación de conformidad con el siguiente baremo:

- resolución efectuada más de 45 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 0€ por persona.
- resolución efectuada entre 44 y 30 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 30% del importe de la estancia.
- resolución efectuada entre 29 y 8 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 60% del importe de la estancia.
- resolución efectuada dentro de 7 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 90 % del importe de la estancia.

Las solicitudes de cancelación deberán ser obligatoriamente notificadas a **Club Med®** por email a reservasespana.ext@clubmed.com. La fecha de referencia para determinar el importe de las

indemnizaciones por cancelación adeudadas en aplicación de las estipulaciones anteriores será aquella en que se notifique por escrito dentro del horario de funcionamiento. En caso de cancelación por cuenta de terceros, deberá adjuntarse a la solicitud de cancelación una autorización escrita del interesado incluso en el supuesto de que la reserva hubiera sido efectuada también por cuenta del interesado de que se trate. Todos los reembolsos que correspondan se enviarán al beneficiario a menos que este últimodisponga otra cosa.

4.1.2.2 Condiciones específicas de resolución parcial de alojamientos contratados por Unidad

Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar que, en caso de cancelación por parte de un G.M® que hubiera contratado un alojamiento por Unidad, **Club Med®** se reserva el derecho a su entera discreción de (i) reubicar a los demás G.M® que sigan inscritos en el expediente de reserva en otro alojamiento (según lo previsto en la cláusula 1) con arreglo a las condiciones de precio aplicables al nuevo alojamiento que figuran en el Folleto de cada Resort. En caso de cancelación, **Club Med®** tendrá derecho a percibir las cantidades correspondientes en concepto de gastos de gestión y anulación de conformidad con el siguiente baremo. Los gastos de anulación deberán ser calculados en cada caso particular y, concretamente, responderán al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viajes:

- resolución efectuada más de 45 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 0€ por persona + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada entre 44 y 30 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 30% del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada entre 29 y 8 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 60% del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.
- resolución efectuada dentro de 7 días antes de la fecha de salida prevista (excluida): 90 % del importe de la estancia + 100% del total del precio del transporte facturado por la compañía.

De no presentarse el cliente en el Resort el día de la llegada prevista, o en el caso de la contratación de más de un servicio de viaje que incluya transporte, en el aeropuerto a la hora indicada, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada. En el caso de que el servicio contratado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, como flete de aviones, barcos, tarifas especiales u otros, los gastos de anulación por resolución del G.M® se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

En el supuesto de que los G.M® que sigan inscritos en el expediente de reserva rechacen el alojamiento propuesto por **Club Med®** en virtud de lo dispuesto en el inciso (i) anterior, podrá mantenerse el alojamiento por Unidad inicialmente reservado previo pago del suplemento correspondiente. En el supuesto de contratación de servicios de estancia en Villas o Chalés: a excepción de lo que precede, **Club Med®** hace constar a los G.M® sobre el hecho de que la reserva de un alojamiento en Villa o Chalet con un precio indicado por noche para un número máximo de personas, la modificación del número de personas a la baja o al alza, dentro del límite del número de personas autorizadas según la categoría de la Villa o Chalet elegida, no conllevará nunca modificación del precio. Sólo la cancelación/anulación total de los servicios en Villa o Chalet para el conjunto de los G.M® implicará el reembolso del precio de la estancia, deducción hecha de las indemnizaciones de cancelación en las condiciones previstas en 4.1.2.1. **Club Med®** hace constar expresamente que ofrece a los G.M® la posibilidad de contratar un seguro de cancelación voluntario que, en determinados supuestos graves (como enfermedad, accidente, riesgo profesional, fallecimiento), cubre los gastos de suscripción del de los servicios de viaje (excluidos los gastos de gestión).

4.1.3. Cesión del Contrato

Los G.M® podrán ceder su Contrato siempre y cuando el cesionario cumpla sus mismas condiciones para consumir los servicios de viaje (en particular, debe tratarse de los mismos servicios de viaje, del mismo tipo de alojamiento, del mismo número de personas y de pasajeros, de niños que estén englobados en la misma horquilla de edades, etc.). En tal caso, el G.M® cedente deberá informar obligatoriamente a **Club Med®** por email como muy tarde quince (15) días antes de la fecha de inicio del viaje, indicando exactamente el nombre, apellido y dirección del cesionario y los participantes en los

servicios de viaje, acreditando que estos últimos cumplen las mismas condiciones que el G.M® cedente para consumir dichos servicios de viaje. En los cruceros Club Med 2 no se aceptarán cesiones a menos de 15 días de la fecha de salida. La cesión del Contrato devenga 50 euros de gastos de cesión por persona y se deberá celebrar además un nuevo Contrato en nombre del G.M® cesionario. El G.M® cedente y el cesionario responderán solidariamente ante **Club Med®** del pago del precio del viaje, de los gastos de cesión y en el caso de servicios de viaje con transporte los posibles gastos devengados por la compañía aérea. Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar expresamente que no podrá efectuarse cesión alguna en relación con reservas contratadas para un alojamiento por Unidad sin el consentimiento previo por escrito de los demás G.M® que sigan inscritos en el expediente de reserva del alojamiento por Unidad de que se trate y, en su caso, deberá adjuntarse obligatoriamente su autorización a la solicitud de cesión. Por último, en caso de cesión de un servicio de viaje al que se aplique una reducción del precio vinculada a la fecha de reserva inicial con arreglo a la oferta en vigor, no podrá transmitirse al cesionario la citada reducción. No obstante ésta podrá volverse a calcular a partir de la fecha de celebración del nuevo Contrato siempre y cuando las condiciones de la oferta le resulten de aplicación. El G.M® cedente y el G.M® cesionario responderán solidariamente ante **Club Med®** del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales de cesión.

4.1.4 Efectos del incumplimiento de las condiciones de cesión

En caso de que la cesión no se ajuste a las condiciones arriba indicadas y/o a las previsiones que realiza la normativa vigente, **Club Med®** podrá denegar al cesionario de los servicios de viaje el acceso al Resort, al Circuito o al Crucero de que se trate u obligarle a satisfacer el precio íntegro del mismo incluso cuando éste hubiera sido pagado total o parcialmente por el cedente.

4.2. A INSTANCIAS DE CLUB MED®

4.2.1. Resoluciones (o cancelaciones) a instancias de Club Med®

En el supuesto de que, antes de la salida, **Club Med®** cancelase un servicio de viaje elegido por el G.M®, se ofrecerán a este último, según disponibilidad, prestaciones sustitutivas. La cancelación del servicio(s) y los nuevos servicios ofrecidos en sustitución serán notificados al G.M® por correo certificado con acuse de recibo lo antes posible tras el acaecimiento de los acontecimientos que justifiquen la cancelación del servicio inicial de que se trate. La fecha de referencia para invocar frente al G.M® la resolución (o cancelación) del servicio será aquella en que se envíe la notificación por escrito con acuse de recibo. En caso de que el G.M® ponga en conocimiento de **Club Med®** su decisión de rechazar el servicio sustitutivo mediante notificación por email en los siete (7) días siguientes a la fecha en la que hubiera recibido la notificación de **Club Med®**, tendrá derecho a que le sea reembolsada la totalidad de las cantidades abonadas y a percibir en concepto de indemnización una cantidad igual a la indemnización por resolución que habría estado obligado a pagar en el supuesto de que la resolución se hubiera producido en dicha fecha a sus instancias. En el supuesto de que el G.M® no responda en el modo y en los plazos indicados, se considerará que ha optado por el servicio sustitutivo y estará obligado frente a **Club Med®** a abonar el resto del precio pendiente de pago. En cuanto a los productos Club Med Découverte (Circuitos, Estancias & Circuito) y los productos ofrecidos por el Espacio Descubrir, se hace constar que el hecho de que no exista un número suficiente de participantes constituye razón suficiente para que **Club Med®** pueda cancelarlos sin que por ello se genere el derecho a percibir indemnización alguna, si bien, por lo que respecta a los productos Club Med Découverte, **Club Med®** deberá informar de ello al G.M® en el modo y en los plazos establecidos en la cláusula 1.3. Se informará de dicho extremo, en todo caso, en la información precontractual facilitada al cliente.

4.2.2. Modificaciones de los servicios de viaje vinculados y del precio a instancias de Club Med®

Es posible que **Club Med®** practique, a su entera discreción o por razones ajenas a su voluntad, modificaciones en la información reflejada en el Folleto (por ejemplo modificaciones en los programas inicialmente previstos). Siempre y cuando tales modificaciones afecten de forma significativa a un elemento fundamental de los servicios de viaje, el **Club Med®** deberá informar de ello al G.M® en las condiciones que se expresan en esta cláusula.

4.2.2.1 Antes de la salida: Condiciones para la modificación de los servicios de viaje y precios.

Modificación de los servicios de viaje:

Las etapas de los Cruceros y de los Circuitos podrían ser modificadas sin previo aviso en función las condiciones meteorológicas y de determinados imperativos locales (desplazamientos oficiales, acontecimientos culturales o deportivos, actos políticos, etc.) en el marco de los cuales es posible que la disponibilidad de hoteles se vea afectada o que se impida el acceso a los destinos previstos.

Además, en la medida en que, en determinadas fechas los Circuitos se realizan por partida doble, las etapas pueden invertirse o aplazarse respetando no obstante la totalidad de las visitas previstas en la medida de lo posible. Dado que el Folleto se define con mucha antelación, las fechas de apertura y clausura de los Resorts, así como determinadas prestaciones ofrecidas, pueden estar sujetos a modificaciones (por ejemplo, se puede modificar el número de restaurantes y de bares abiertos, es posible que los restaurantes de playa o de especialidades estén cerrados y que se modifiquen las actividades deportivas y/o que se adapten en función de la tasa de ocupación del Resort). Lo mismo resulta de aplicación en relación con el día de salida del vuelo, lo cual puede suponer una eventual modificación del precio. La información correspondiente a las actividades organizadas por proveedores externos que se contraten in situ se facilitan exclusivamente a efectos informativos y la responsabilidad de la organización de dichas actividades y los efectos de su modificación y/o cancelación se atribuye a los proveedores externos de que se trate.

Modificación y/o rectificación de un error material manifiesto del precio:

Club Med® se reserva expresamente la facultad de revisar los precios al alza o a la con el fin de tener en cuenta la variación de los siguientes elementos:

- coste del transporte, principalmente vinculado al coste de los carburantes;
- tasas e impuestos aplicables a las prestaciones ofrecidas tales como tasas de aterrizaje, embarque, o desembarque en puertos y aeropuertos (incluidos los derechos de escala para los cruceros a bordo del Club Med 2) o bien la variación de la tasa de aviación civil (tasa de solidaridad);
- tipos de cambio aplicables a los servicios de viaje de que se trate.

Consecuencias de la modificación de los servicios de viaje y precios:

En caso de que se produzca una modificación significativa de los servicios de viaje y/o del precio (y no una rectificación de un error material manifiesto del precio) en las condiciones arriba indicadas, **Club Med®** se compromete a informar de ello a sus G.M® por escrito con acuse de recibo lo antes posible y, como muy tarde, treinta (30) días antes de la fecha de salida prevista en caso de que se modifique el precio (y no cuando se rectifique un error material manifiesto del precio). A estos efectos, se considera significativo un incremento del precio superior al 8% respecto del que figure en el contrato suscrito con el cliente. En caso de modificación significativa, los G.M® estarán facultados para:

- bien resolver su contrato y obtener el reembolso inmediato de todas las cantidades abonadas sin pagar indemnización alguna a Club Med®. En tal caso, la resolución deberá ser notificada a Club Med® por escrito con acuse de recibo en el plazo de siete (7) días a partir del envío de la carta de Club Med® en la que se hubieran notificado al G.M® las citadas modificaciones.
- bien aceptar la modificación de los servicios de viaje y/o de precio propuesta por Club Med®. En tal caso, se firmará un anexo al contrato en el que se reflejen las modificaciones practicadas.

4.2.2.2 Después de la salida

En el supuesto de que, tras la salida, **Club Med®** no pueda ejecutar uno o varios elementos esenciales del contrato, se compromete a hacer todo lo posible para ofrecer a los G.M® prestaciones sustitutivas a las inicialmente previstas y a soportar íntegramente el eventual incremento del coste de tales prestaciones. Si las nuevas prestaciones tuvieran un coste inferior al de las inicialmente previstas y liquidadas por los G.M®, la diferencia de precio será íntegramente reembolsada al cliente tras su regreso. Los G.M® no podrán rechazar las prestaciones sustitutivas que se les propongan en las condiciones arriba indicadas más que por una razón justificada. En el supuesto de que **Club Med®** no pueda ofrecer prestaciones sustitutivas o de que los G.M® las rechacen por causa justificada, se les ofrecerán, sin incremento en el precio, títulos de transporte que garanticen su regreso en condiciones similares al lugar

de salida o a otro lugar que acepten libremente.

5. DESISTIMIENTO DURANTE EL DESARROLLO DEL SERVICIO

La interrupción de un servicio de viaje vinculado y/o la renuncia por parte del cliente a determinados servicios incluidos en un mismo viaje o contratados abonando un suplemento al precio del mismo en el momento de la reserva (como, por ejemplo, forfait para remontes, clases de esquí, cursillos, Baby Club Med®, Petit Club Med®, excursiones, etc.) no podrán dar lugar a una solicitud de reembolso o crédito de ningún tipo, excepto cuando concurren circunstancias extraordinarias. La comprobación de la salida anticipada del Resort y las declaraciones que pongan de manifiesto la renuncia del G.M® a cualquiera de los servicios anteriores no presupone la aceptación de efectuar reembolsos. Además, se hace constar que el transporte hacia determinados destinos se efectúa en el marco de reservas de grupo que no permiten a **Club Med®** obtener un reembolso por las plazas y billetes no utilizados.

6. RESPONSABILIDAD

Club Med® no responderá en ningún caso por circunstancias de fuerza mayor que escapen de su ámbito de gestión y control, por la actuación de terceros ajenos a la prestación de los servicios establecidos en el contrato o por la inadecuada ejecución del mismo imputable al G.M®. Por otra parte, se hace constar que las prestaciones “fuera de **Club Med®**” (actividades deportivas, excursiones, servicio Wi-Fi (Club Med 2), Wi-Fi premium09, etc.) así como los traslados, ya sean previos y/o posteriores, y cualquier otra actividad prestada por un proveedor externo contratado exclusivamente a instancias del G.M® son, en cualquier caso, responsabilidad exclusiva de los proveedores externos. En particular, cualquier reclamación relativa al servicio Wi-Fi ofrecido en determinados Resorts, el cliente deberá dirigirse directamente contra la sociedad proveedora de dicho servicio, con arreglo a las condiciones establecidas por esta última.

Se hace constar que la responsabilidad de las compañías aéreas, en el marco de los servicios de viaje, y de sus representantes o trabajadores, está limitada en caso de daños, queja o reclamación de cualquier naturaleza al transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes exclusivamente con arreglo a sus condiciones de transporte de conformidad con las estipulaciones de los convenios internacionales en vigor en la materia (Convenio de Varsovia de 1929 y de Montreal de 28 de mayo de 1999) y/o de los Reglamentos (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, y nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004 que regula la responsabilidad de los transportistas aéreos establecidos en la Unión Europea en relación con el transporte nacional o internacional.

A estos efectos se hace constar que, en virtud de los reglamentos mencionados anteriormente, la responsabilidad del transportista aéreo por los daños sufridos, en caso de fallecimiento, lesión o cualquier otro daño corporal, por un viajero en caso de accidente producido a bordo de un avión o durante cualquier operación de embarque o desembarque no podrá ser objeto de límite económico alguno, generándose automáticamente una responsabilidad por importe de 113.100 DTS, (equivalencia en euros en el site http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx), respecto de los daños derivados de un accidente de transporte aéreo, a menos que el transportista demuestre que éstos se sufrieron por culpa de la víctima. Por encima de dicho importe, el transportista aéreo puede excluir o limitar su responsabilidad demostrando que él o sus representantes adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el daño, o que fue imposible adoptarlas. El transportista deberá abonar, antes de transcurridos quince (15) días desde que se hubiera identificado a la persona con derecho a percibir una indemnización, un anticipo proporcional al perjuicio material sufrido para que pueda hacer frente a las necesidades inmediatas, que en cualquier caso, no podrá ser inferior a unos 16.000 DTS. No obstante, dicho anticipo no presupone un reconocimiento de responsabilidad y, en consecuencia, éste podrá ser deducido, en función de la responsabilidad del transportista aéreo y de cualquier cantidad que se abone posteriormente. Dicho anticipo no es reembolsable a menos que quede demostrado que el daño es culpa de la víctima o ésta no tiene derecho a percibir una indemnización.

En caso de retraso de los pasajeros, de cancelación de un vuelo o de denegación de embarque a un pasajero, el transportista aéreo responderá con arreglo a las condiciones y límites establecidos por el Reglamento (CE) nº 261/2004, de 11 de febrero del 2004 (aplicable a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea y a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea, a menos que disfruten de beneficios o compensaciones y de asistencia en ese

tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario). Dicho reglamento establece expresamente la asistencia por la que el transportista está obligado a prestar a los pasajeros, así como el importe de las indemnizaciones a las que éstos pueden tener derecho. En caso de retrasos sufridos por los pasajeros, el transportista aéreo deberá abonar una indemnización por daños y perjuicios, a menos que haya adoptado todas las medidas razonables para evitar tales perjuicios o que la adopción de tales medidas resultase imposible.

En lo que respecta a cualquier retraso que afecte a los pasajeros, la responsabilidad está limitada en 4.694 DTS. En caso de retraso de los equipajes, el transportista aéreo responderá por los daños sufridos, a menos que hubiera adoptado todas las medidas razonables para evitarlos o si hubiera sido imposible la adopción de las mismas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.131 DTS. En caso de destrucción, pérdida o deterioro del equipaje, el transportista aéreo responderá por un importe máximo de 1.131 DTS. Por lo que respecta a los equipajes facturados, responderá incluso cuando no medie culpa por su parte, a menos que las maletas fueran defectuosas. Por lo que respecta a los equipajes no facturados, el transportista sólo responderá cuando se demuestre la existencia de negligencia por su parte. Los pasajeros pueden beneficiarse de un límite de responsabilidad mayor efectuando una declaración especial no más tarde del momento de la facturación y abonando una tasa adicional. En caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción del equipaje, el pasajero afectado deberá formular una queja por escrito ante el transportista aéreo lo antes posible. En caso de daños producidos a equipaje facturado o en caso de retraso en el traslado de equipajes, el pasajero deberá presentar una queja por escrito en un plazo de siete (7) o veintiún (21) días respectivamente a partir de la fecha en la que el equipaje hubiera sido puesto a su disposición. Si el transportista aéreo que opera el vuelo no es el mismo que aquél con el que se hubiera celebrado el contrato, el pasajero podrá dirigir su queja o reclamación contra cualquiera de ellos. Si el nombre o el código del transportista aéreo figura en el billete, las demandas para solicitar una indemnización por daños y perjuicios deberán interponerse en el plazo de dos (2) años tras la fecha de llegada del avión o de aquélla en la que el avión debería haber aterrizado. Con respecto a daños que generen exclusivamente la responsabilidad de los transportistas aéreos únicamente por las prestaciones efectuadas por éstos, no podrá exigirse en ningún caso a **Club Med®** una responsabilidad que exceda de los límites de los de dichos transportistas definidos en los convenios internacionales y/o reglamentos comunitarios citados. En vista de que el concepto de responsabilidad civil (accidente, incidente, vuelo) varía de un país a otro en función de las legislaciones, **Club Med®** aconseja encarecidamente a sus G.M® que contraten un seguro individual.

Asimismo, **Club Med®** les recomienda que no dejen en los equipajes ni que entreguen a los transportistas objetos de valor, dinero en efectivo, joyas, aparatos fotográficos, videocámaras, llaves o documentos de identidad y les aconseja, en todo caso, que hagan uso de maletas herméticas cerradas con llave.

7. RECLAMACIONES

Los G.M® deberán remitir sus reclamaciones referentes a los servicios de viaje vinculados por email a relacioncliente.ext@clubmed.com como muy tarde treinta (30) días después de la finalización del viaje. Las reclamaciones que activen los mecanismos previstos por los seguros por daños o de responsabilidad civil de **Club Med®** únicamente se admitirán si hubieran sido objeto de declaración por escrito en el Resort antes de la marcha del mismo, frente al responsable del Circuito, en su caso, o frente al transportista cuando la controversia se produzca durante los viajes de ida y vuelta organizados por **Club Med®**. No obstante lo anterior, se hace constar que dichas reclamaciones deberán dirigirse directamente contra el corredor de seguros MARSH - Tour Ariane - La Défense 9 -92088 París La Défense Cedex.

8. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de **Club Med®** tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar los servicios de viajes según las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, se entiende como persona de movilidad reducida, "toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades

particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros".

9. FORMALIDADES

Club Med® pone a disposición de sus G.M® en sus puntos de venta, así como en los correspondientes Folletos, información actualizada comunicada por los consulados (o embajadas) de los distintos países de destino (esto es, países de salida y de llegada), de tránsito y de escala, así como sus correspondientes datos de contacto. Así mismo, dentro de la información precontractual, se facilitará al cliente información sobre los trámites necesarios para el viaje y la estancia en el país de destino según las recomendaciones vigentes de las autoridades sanitarias competentes.

9.1. PASAPORTES Y VISADOS

Club Med® facilitará a través del Folleto pertinente la información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo máximo para la obtención de visados aplicable a cada viaje según su destino y referido a ciudadanos españoles y comunitarios. En relación con los menores, debe señalarse que el libro de familia no constituye un documento de identidad que permita la salida del territorio. Los menores que viajen al extranjero con sus padres o acompañante tal y como se define en la cláusula 13.1 deberán disponer de un pasaporte válido (en EEUU, los menores de 18 años deben estar en posesión de su propio pasaporte electrónico de lectura biométrica o de un pasaporte de lectura óptica expedido antes del 25 Octubre 2005) o, en los países que no exijan este documento, de un documento nacional de identidad en vigor.

10. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD

Los datos personales recabados y registrados por **Club Med®** en su sistema informático serán incorporados a un fichero, con la finalidad de permitir la gestión contratación del cliente de un servicio de viaje, así como la ejecución y control de las distintas prestaciones correspondientes.

Con la adhesión a las presentes condiciones generales y la aceptación de las condiciones particulares de los servicios de viajes comunicadas por el organizados, se presta el consentimiento expreso a que los datos personales que se proporcionen pasen a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable la entidad Club Mediterráneo, S.A con domicilio social en Plaza de Catalunya, 1, Planta 4º, Oficina 414, Edificio el Triangle, Barcelona, C.P. 08002. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacer llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a la actividad de **Club Med®**, en el ámbito del turismo, la hostelería, la restauración y los viajes, siempre que el cliente preste su consentimiento expreso en el momento de su incorporación como miembros, a la utilización de sus datos de carácter personal con fines de comunicación comercial por correo electrónico u ordinario, con arreglo a la opción de tratamiento elegida de entre las propuestas en un correo electrónico de confirmación enviado de forma automática con ocasión de su primera inscripción, tal y como se detalla en esta cláusula.

Los datos personales de los clientes sólo serán cedidos, única y exclusivamente, a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor. Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento según descrito en esta cláusula.

En cuanto al proceso de reserva, El número de inscripción que se asigna al G.M® en el momento de su incorporación a **Club Med®** (primera inscripción) es estrictamente personal y confidencial y es necesario para acceder a su expediente de inscripción y a sus datos personales. Será, por tanto, responsabilidad el G.M® conservar dicho número así como cualquier correspondencia que informe sobre los citados números o en la que se indique el número de expediente, y se entenderá, en todo caso, que será el único responsable por la utilización de dichos datos y por las consecuencias derivadas de su comunicación incluyendo, en particular, en caso de pérdida o robo de documentos que incluyan tales datos. Se hace constar que es posible obtener un número de inscripción por familia en vez de individual (para un máximo de dos adultos, al margen de su nombre y sexo, que manifiesten que cohabitan en la misma dirección en España con sus respectivos hijos menores). El G.M® deberá comunicar a **Club Med®** cualquier

modificación de los datos personales recabados a su respecto o respecto de la composición de su familia declarada a **Club Med®**, de forma que este último disponga de datos actualizados y le conceda, en su caso, un nuevo número de miembro. En dicho supuesto, el G.M® se obliga a solicitar el consentimiento de los familiares para dicha comunicación a **Club Med®** y a informarles de conformidad con el artículo 11 de la LOPD. **Club Med®** no responderá de las consecuencias sufridas por los G.M® derivados del hecho de que los datos recabados por **Club Med®** referidos a su persona y a su familia no estén actualizados.

La negativa de un G.M® a que se utilicen sus datos de carácter personal con fines de comunicación comercial también podrá manifestarse a posteriori por correo electrónico utilizando el vínculo correspondiente que se establezca en cada mensaje enviado o por correo ordinario mediante el envío de carta al Departamento de Relación Clientes a la dirección indicada en la cláusula 8. Cuando el Miembro se hubiera inscrito a través de una de las páginas web del Club Méditerranée, su negativa a recibir ofertas comerciales por correo electrónico también podrá quedar directamente reflejada mediante dicho sistema, modificando su perfil o aplicando vínculo de exclusión que figura en todos los mensajes electrónicos remitidos por el Club Méditerranée. Por otra parte, se comunica a los G.M® que es posible que, por motivos de seguridad, se hayan instalado sistemas de video vigilancia en determinados Resorts (en tal caso, se informará a los G.M® de su existencia in situ, de conformidad con la normativa aplicable) y que es posible que se le filme. Cualquier G.M® que haya sido filmado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de conformidad con la normativa aplicable. Al tratarse de derechos estrictamente personales, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición únicamente podrán ser ejercitadas por su titular acreditando su identidad o por un representante legal cuando se trate de un menor de edad o de un incapaz mayor de edad. Tales derechos, podrán ejercitarse mediante carta pre franqueada remitida por correo ordinario al Departamento de Relación Clientes a la dirección indicada en la cláusula 7. El derecho de acceso a la información recabada y transmitida en el marco de una solicitud de cuenta/tarjeta Club Med deberá ejercitarse directamente ante el Departamento de Consumidores de la sociedad CA Consumer Finance SA (FINAREF es una marca de CA Consumer Finance SA- Entidad de crédito autorizado en calidad de banco: 128-130, boulevard Raspail - 75006 París), empresa asociada de Club Méditerranée, que se encarga de la emisión y gestión de la citada carta y de los servicios conexos. Cualquier declaración de siniestro vinculada a riesgos cubiertos por seguros deberá dirigirse al corredor de seguros MARSH - Tour Ariane - La Défense 9 – 92088 París-La Défense Cedex, Francia.

Es posible que Club Med® se vea obligado a utilizar y comunicar datos de carácter personal de los G.M® de la manera más adecuada para protegerse (y a sus empresas asociadas) y para proteger a su personal, clientela, y/o propiedades, así como para interponer, en su caso, cualquier demanda o recurso disponible y/o limitar los daños producidos. A estos efectos, es posible que **Club Med®** esté obligado a comunicar dichos datos a petición de cualquier autoridad competente que deba aplicar medidas reglamentarias o legales y/o perseguir cualquier tipo de infracción, a efectos de identificar a las personas que puedan estar implicadas en actividades perseguibles o ilegales.

11. OBJETOS DE VALOR Y EQUIPAJES

Club Med® informa a sus G.M® que es posible abonar los gastos en los Resorts mediante tarjetas de crédito como American Express y Visa, aceptadas en todos los Resorts de **Club Med®**, o Eurocard/Mastercard, aceptadas en la mayor parte de los Resorts. No obstante, **Club Med®** recomienda a sus G.M® que dispongan de dinero en efectivo puesto que no es posible efectuar disposiciones de divisas mediante tarjeta de crédito en los Resorts. En cualquier caso, existe una oficina de cambio en la mayor parte de los Resorts. Les recomendamos que no lleven consigo objetos de valor ni joyas. Durante su estancia, no deje ningún objeto de valor, documento de identidad o joyas sin supervisión en su habitación. **Club Med®** no responderá por el robo de objetos de valor ni joyas no depositados en la caja de seguridad de la habitación o en la caja de seguridad del Resort, y el seguro de **Club Med®** no indemnizará a ningún G.M® a menos que se acredite la culpa de **Club Med®**. Les recomendamos que no lleven consigo más que los efectos personales y ropa necesarios y adecuados para los fines y condiciones específicas de su viaje.

12. DEPORTES

Ver apartado en el sitio web www.clubmed.es

13. NIÑOS

13.1. RESERVA DE SERVICIOS DE VIAJE PARA NIÑOS (MENORES DE 18 AÑOS)

- **Club Med®** informa a sus G.M® de que no podrán inscribir a menores a no ser que éstos viajen acompañados por una persona mayor de edad responsable encargada de la custodia del menor durante la duración de los servicios de viaje (en lo sucesivo, el “Acompañante”) tanto en España como en el extranjero. En el supuesto de que el Acompañante sea una persona distinta de los progenitores del menor (o del representante legal que tenga atribuida su tutela/curatela) o sea uno solo progenitor el Acompañante se encargará de obtener toda la siguiente documentación, así como los visados y certificados de vacunación del menor que puedan ser requeridos por el país de destino: Una declaración de salida del territorio expedida por la comisaría del domicilio del menor en presenciadel padre, de la madre o de su representante legal;
- Una autorización por escrito del padre, de la madre o del representante legal del menor donde figuren las condiciones en las cuales el Acompañante asumirá la custodia y la responsabilidad del menor de que se trate con ocasión del disfrute del Paquete de Vacacional. Dicha autorización se otorgará con arreglo al modelo establecido por **Club Med®** a estos efectos, disponible en los puntos de venta de **Club Med®**.

A estos efectos, se hace constar que todos los documentos anteriormente indicados deberán entregarse en el momento de realizar la inscripción. En caso contrario, **Club Med®** se reserva la facultad de denegar la inscripción del menor. Asimismo, **Club Med®** podrá comprobar la exactitud de los datos contenidos en los citados documentos y cancelar, en su caso, de pleno derecho y sin necesidad de ninguna otra formalidad los correspondientes servicios de viaje. Se entenderá que dicha resolución se efectúa a instancias del G.M® (véase la cláusula 4.1.2.), todo ello sin perjuicio de los recursos a disposición de **Club Med®** para que se le indemnicen los daños y perjuicios sufridos.

Además, la resolución de los servicios de viaje del Acompañante conlleva automáticamente, de pleno derecho y sin necesidad de llevar a cabo formalidad alguna, la resolución de los servicios de viaje del menor. **Club Med®** no asumirá, en ningún caso, la responsabilidad del Acompañante, obligándose este último a recurrir a su póliza de responsabilidad civil y a exonerar formalmente a **Club Med®** por cualquier hecho o daño causado o sufrido por el menor en el marco del disfrute de sus servicios de viaje, bajo la excepción de aquellos supuestos que sea responsabilidad de **Club Med®** de conformidad con la legislación aplicable.

13.2. INSCRIPCIÓN EN LAS INFRAESTRUCTURAS DE SUPERVISIÓN DE NIÑOS DE CLUB MED®

En lo que se refiere a las modalidades prácticas de inscripción y acogida en las estructuras de servicios para niños (Baby Club Med®, Petit Club Med®, Mini Club Med®, Juniors' Club Med® y Club Med Passworld®), diríjase al lugar www.clubmed.es. Le informamos de que las infraestructuras de supervisión acogen a niños en función de las siguientes categorías y de horquillas de edad. Baby Club Med®, Petit Club Med® y Mini Club Med® disponen de un número limitado de plazas. En consecuencia, la inscripción en una de dichas infraestructuras podrá denegarse cuando la tasa de ocupación para la horquilla de edad a la que pertenezca el niño a inscribir ya se hubiera alcanzado. Se informa de que Club Med® no inscribirá a ningún niño en una de las infraestructuras indicadas a menos que éste haya alcanzado la edad necesaria el día de la salida. En determinados Resorts, Club Med® ofrece infraestructuras dedicadas a adolescentes, de acceso libre, si bien se recuerda a estos efectos que todos los adolescentes quedan bajo la estricta responsabilidad de su Acompañante (según se ha definido anteriormente dicha expresión) durante el disfrute de los servicios de viaje suscrito en uno de dichos Resorts. Por último, en determinados Resorts no se admiten niños de menos de 2 años (algunos Resorts de montaña), de menos de 8 años en el Club Med 2 o a menores de 18 años (Resorts para Adultos a partir de 18 años).

En determinados Resorts, el Club Med® ofrece un servicio de guardería prestado por G.O® para los hijos de los G.M durante las veladas, de acuerdo con los horarios y los límites de edad que se establecen

en cada Resort. Asimismo, Club Med®, también, pone a disposición de los progenitores de los menores el contacto de contacto con personas individuales encargadas de cuidar a dichos menores previa solicitud, si bien, Club Med® no es responsable, en ningún caso, de estos servicios ya que son prestados por terceros bajo la entera responsabilidad de éstos. Los anteriores servicios no están incluidos en los servicios de viaje (salvo excepciones y/u oferta especial), sino que están sujetos a disponibilidad y deben reservarse y abonarse en el Resort con arreglo a las condiciones de precio y pago que se establezcan en el mismo.

14. ASISTENCIA

En el proceso de reserva y comercialización de los servicios de viaje, **Club Med®** ofrece la suscripción de un seguro facultativo que cubre los gastos originados en caso de que los a los G.M® decidan poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

La Asistencia corre a cargo de EUROP ASSISTANCE y no de **Club Med®**. La incorporación a **Club Med®**, de forma directa o a través de una agencia de viajes, confiere a los G.M® el derecho a beneficiarse de las prestaciones de EUROP ASSISTANCE, que incluyen la asistencia personal durante la estancia o el viaje (incluso durante el transporte **Club Med®**) y durante los trayectos personales efectuados por los G.M® de ida y vuelta.

14.1. DEFINICIONES

14.1.1 Beneficiario

Por Beneficiario se entenderá cualquier persona que se desplace y/o disfrute de una estancia en el marco de un contrato de transporte y/o de alojamiento celebrado directamente con el Club Méditerranée o a través de una agencia de viajes.

14.1.2 Domicilio

Por domicilio del Beneficiario, se entenderá su lugar de residencia principal y habitual.

14.1.3 País de origen

Por país de origen del Beneficiario, se entenderá el país en el que esté su domicilio.

14.2. REGLAS PARA OBTENER ASISTENCIA

Para permitir la intervención de EUROP ASSISTANCE es preciso:

- ponerse inmediatamente en contacto con EUROP ASSISTANCE sin demora:
 - o Teléfono: 00 33 1 41 85 84 86
 - o Fax: 00 33 1 41 85 85 71
- obtener el consentimiento previo de EUROP ASSISTANCE antes de llevar a cabo cualquier actuación o de comprometer cualquier gasto,
- facilitar todos los datos relevantes del contrato celebrado,
- atenerse a las soluciones propuestas por EUROP ASSISTANCE,
- facilitar todos los documentos originales acreditativos de los gastos cuyo reembolso se solicita.

En el caso de falsas declaraciones, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de tomar todas las disposiciones relativas a sus obligaciones de los contratos en curso y cuando proceda, a rechazar el reembolso o refacturación de los gastos comprometidos.

14.3. COBERTURA GEOGRÁFICA

El presente convenio de asistencia (en lo sucesivo, el “Convenio”) ampara a los G.M®, también denominados “Beneficiarios”, en todo el mundo.

14.4. DURACIÓN DE LA COBERTURA

La cobertura de asistencia personal surtirá efectos desde el día de salida hacia la estancia o viaje y se extinguirá el día de regreso previsto, con una duración máxima de tres (3) meses. La cobertura de asistencia de asesoramiento surtirá efectos a partir del día de la celebración del Contrato de forma que los Beneficiarios puedan hacer uso de la misma antes del día de salida hacia la estancia o el viaje. La validez de este Convenio está sujeta a la del contrato celebrado entre EUROP ASSISTANCE y el Grupo Club Méditerranée. En caso de resolución de este último, el presente Convenio quedará resuelto de pleno derecho.

14.5. TÍTULOS DE TRANSPORTE

Cuando se organice y asuma la responsabilidad de un transporte en aplicación de lo dispuesto en este Convenio, el Beneficiario se compromete a conceder a EUROP ASSISTANCE el derecho a utilizar los títulos de transporte de los que disponga. Asimismo, se compromete a reembolsar a EUROP ASSISTANCE las cantidades que les sean reembolsadas por la entidad emisora de dicho título de transporte.

14.6. PRESTACIONES DE ASISTENCIA

14.6.1. Asistencia personal

14.6.1.1. Traslado

Cuando un Beneficiario caiga enfermo o sufra una lesión en el marco de un desplazamiento a uno de los países incluidos en el presente Convenio de asistencia, los médicos de EUROP ASSISTANCE se pondrán en contacto con el médico local que hubiera visitado al Beneficiario a raíz de la enfermedad del accidente. Los médicos de EUROP ASSISTANCE obtendrán del médico local y, en su caso, del médico de familia habitual, toda la información necesaria para adoptar la decisión correspondiente en interés del Beneficiario. La información obtenida permitirá a EUROP ASSISTANCE, una vez que sus médicos hayan adoptado la decisión correspondiente, poner en marcha y organizar, exclusivamente con arreglo a exigencias médicas, o bien el regreso del Beneficiario a su domicilio, o bien su traslado, bajo vigilancia médica en su caso, a un servicio hospitalario adecuado cercano a su domicilio, mediante vehículo sanitario ligero, ambulancia, coche cama, tren en primera clase (litera o asiento), avión de línea o avión medicalizado. En determinados casos, es posible que, por seguridad el Beneficiario, deba ser trasladado a un centro de atención sanitaria próximo, antes de considerar su regreso a una infraestructura cercana a su domicilio. El Servicio Médico de EUROP ASSISTANCE podrá reservar una plaza en el servicio en el que se haya previsto su hospitalización. Únicamente se tendrán en cuenta el interés médico del Beneficiario y el cumplimiento de la normativa sanitaria en vigor a la hora de suspender la ejecución de las decisiones relativas al traslado, al medio empleado para el mismo y el eventual lugar de hospitalización. La información facilitada por los médicos locales o por el médico de familia habitual, que pueden resultar fundamentales, ayudarán a EUROP ASSISTANCE a adoptar la decisión que resulte más oportuna. A estos efectos se acuerda expresamente que la decisión final que deba ejecutarse en interés del Beneficiario corresponde en última instancia a los médicos de EUROP ASSISTANCE, para evitar así conflictos entre profesionales. Por otra parte, en el supuesto de que el Beneficiario se niegue a acatar la decisión que los médicos de EUROP ASSISTANCE hubieran considerado más oportuna, EUROP ASSISTANCE quedará expresamente exonerada de cualquier responsabilidad, en particular en relación con el regreso por sus propios medios o en caso de empeoramiento de su estado de salud.

14.6.1.2. Regreso de la familia

En caso de repatriación de un Beneficiario, EUROP ASSISTANCE organizará y se hará cargo del regreso de un miembro de su familia mayor de edad (cónyuge, pareja, hijo, padre, madre, hermano o hermana) y/o de los hijos menores que viajaban con él, en tren en primera clase o en avión de línea en clase económica cuando ninguna persona que pueda ocuparse de él hubiera permanecido en el domicilio.

Presencia en hospital

En el supuesto de que se hospitalice a un Beneficiario y de que su estado de salud no permita su traslado antes de transcurridos siete (7) días, EUROP ASSISTANCE se encargará de los desplazamientos de ida

y vuelta de uno de sus allegados por tren en primera clase o por avión de línea en clase económica desde el país de origen del Beneficiario hasta el lugar donde se encuentre. EUROP ASSISTANCE asumirá asimismo los gastos de hotel (habitación y desayuno) hasta un máximo de 80 euros al día, impuestos incluidos, durante un máximo de 10 noches. No se incluyen los gastos de manutención.

Gastos de prolongación de estancia en el hotel

Cuando el estado de salud de un Beneficiario no justifique su traslado, según se define dicha expresión en la cláusula 14.6.1.1. ("Traslado") y no le permita emprender el regreso a su domicilio en la fecha inicialmente prevista, EUROP ASSISTANCE sufragará los gastos de prolongación de la estancia en el hotel (habitación y desayuno) del Beneficiario y de su familia (cónyuge, pareja, hijos, padre, madre, hermano o hermana) o de un máximo de dos Acompañantes también Beneficiarios hasta un máximo de 80 euros al día, impuestos incluidos, por persona hasta un total de 150 euros al día y por acontecimiento, impuestos incluidos, durante no más de 10 días. Esta prestación no es acumulable a la prestación "Presencia en hospital".

Acompañamiento de niños

Cuando un Beneficiario caiga enfermo o sufra una lesión en el marco de un desplazamiento y su estado no le permita ocuparse de los niños menores de 15 años que viajen con él, EUROP ASSISTANCE organizará y se hará cargo del viaje de ida y vuelta, desde el país de origen, por tren en primera clase o avión en clase económica, de la persona que elija o de una de las azafatas de EUROP ASSISTANCE, para acompañar a los niños a su domicilio en tren de primera clase o en avión en clase económica. Los billetes de los niños correrán de cuenta de su familia.

Reembolso adicional de gastos médicos

Cuando un Beneficiario caiga enfermo o sufra una lesión durante un desplazamiento fuera de su país de origen, EUROP ASSISTANCE le reembolsará los gastos médicos soportados en el extranjero que deba asumir tras el reembolso efectuado por la seguridad social, la mutua y/o cualquier otro organismo de previsión, hasta un máximo de 75.000 euros, impuestos incluidos. En todo caso se aplicará una franquicia de 50 euros, impuestos incluidos, por Beneficiario y por acontecimiento. La asistencia dental será reembolsada en las mismas condiciones hasta un máximo de 100 euros, impuestos incluidos. El Beneficiario o sus causahabientes se comprometen, a estos efectos, a llevar a cabo tan pronto regresen a su país de origen, todas las gestiones necesarias para el cobro de dichos gastos ante los organismos correspondientes. EUROP ASSISTANCE procederá al reembolso arriba indicado, siempre y cuando el Beneficiario o sus causahabientes le faciliten los siguientes documentos:

- desgloses originales de los organismos sociales y/o de previsión que justifiquen los reembolsos obtenidos;
- fotocopias de los diagnósticos y tratamientos que justifiquen los gastos soportados.
- naturaleza de los gastos médicos que otorgan el derecho a percibir un reembolso adicional:
- honorarios médicos;
- gastos por medicamentos recetados por un médico;
- gastos de ambulancia ordenada por un médico para un traslado local;
- gastos de hospitalización cuando se considere que el Beneficiario no puede ser trasladado, según la decisión de los médicos de EUROP ASSISTANCE adoptada tras recabar la información pertinente del médico local. El reembolso adicional de dichos gastos de hospitalización dejará de ser aplicable a partir del día en el que EUROP ASSISTANCE pueda efectuar el traslado del Beneficiario;
- urgencia dental.

Anticipo de gastos de hospitalización

Cuando un Beneficiario caiga enfermo o sufra una lesión durante un desplazamiento fuera de su país de origen y mientras permanezca hospitalizado, EUROP ASSISTANCE le anticipará gastos de hospitalización hasta un máximo de 75.000 euros, impuestos incluidos, siempre y cuando se cumplan todas las condiciones establecidas a continuación:

- que se trate de tratamientos prescritos de conformidad con los médicos de EUROP ASSISTANCE;
- que se considere que el Beneficiario no puede ser trasladado, por decisión de los médicos de EUROP ASSISTANCE adoptada tras recabar la información pertinente del médico local.

No se abonará ningún anticipo a partir del día en que EUROP ASSISTANCE pueda llevar a cabo su traslado. En todo caso, el Beneficiario se compromete a reembolsar dicho anticipo a EUROP ASSISTANCE 30 días después de recibir su factura. Esta obligación será de aplicación incluso en el supuesto de que el Beneficiario hubiera iniciado los procedimientos de reembolso establecidos en la cláusula 14.6.1.6. Tan pronto como los antedichos procedimientos se concluyan, EUROP ASSISTANCE se hará cargo de la diferencia entre el importe del anticipo que el Beneficiario le hubiera reembolsado y el importe de las cantidades obtenidas de los organismos sociales y/o de previsión, en las condiciones y hasta los importes máximos previstos en la cláusula 14.6.1.6 y siempre y cuando el Beneficiario o sus causahabientes hubieran facilitado a EUROP ASSISTANCE los documentos enumerados en la cláusula 14.6.1.6.

Traslado en caso de fallecimiento

Cuando un Beneficiario fallezca en el marco de un desplazamiento, EUROP ASSISTANCE organizará y se hará cargo del transporte del difunto hasta el lugar donde vaya a celebrarse el funeral en su país de origen. Asimismo, EUROP ASSISTANCE se hará cargo de todos los gastos necesarios de preparación y acondicionamiento específicos para el transporte. Además, EUROP ASSISTANCE sufragará los gastos de adquisición de ataúd hasta un máximo de 450 euros, impuestos incluidos. Los demás gastos (ceremonia, cortejo, inhumación) correrán a cargo de la familia.

Gastos de taxi

EUROP ASSISTANCE sufragará un máximo de 45 euros, impuestos incluidos, por siniestro, por gastos de taxi derivados del traslado de los Beneficiarios hacia la estación, aeropuerto o hasta el lugar al que deban acudir para obtener las prestaciones de asistencia arriba indicadas. EUROP ASSISTANCE únicamente asumirá este gasto cuando se hubiera encargado la correspondiente prestación.

Envío de medicamentos

Cuando un Beneficiario no pueda obtener in situ medicamentos necesarios para continuar con un tratamiento en curso, EUROP ASSISTANCE obtendrá y enviará dichos medicamentos al lugar de su estancia, sin perjuicio de las restricciones legales locales y españolas. EUROP ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de envío. Los demás gastos (coste de adquisición de los medicamentos, arancel aduanero, etc.) correrán a cargo del Beneficiario.

Fianza y honorarios de abogados

Cuando un Beneficiario desplazado sea objeto de procesamiento judicial como consecuencia de un accidente de tráfico, con exclusión de cualquier otra causa, EUROP ASSISTANCE podrá anticipar una fianza hasta un máximo de 15.000 euros, impuestos incluidos, siempre y cuando los hechos reprochados no estén dentro de la legislación del país, plausibles de sanciones penales. El Beneficiario se compromete a reembolsar a EUROP ASSISTANCE tales anticipos en el plazo de treinta (30) días desde la recepción de la factura o, por lo que respecta a la fianza, tan pronto como ésta le sea reembolsada por las autoridades, cuando dicha devolución se produzca antes de transcurrido el antedicho plazo.

14.6.2. Asesoramiento sobre el viaje / Mensajería

14.6.2.1. Información sobre el viaje

Con una simple llamada telefónica al siguiente número: 00 33 01 41 85 84 86, EUROP ASSISTANCE pondrá en contacto al Beneficiario con un interlocutor cualificado para responder a sus preguntas sobre las cuestiones reglamentarias y prácticas de su viaje:

- medidas de prevención médicas a adoptar antes de llevar a cabo su viaje (vacunas, medicamentos, etc.);

- condiciones del viaje (posibilidades de transporte, etc.);
- Condiciones de vida local (temperatura, clima, alimentación, etc.).
- El equipo de Asesoramiento está disponible entre las 9 y las 18 horas todos los días, salvo domingos y festivos.

14.6.2.2. Transmisión de mensajes urgentes

En el supuesto de que, en el marco de un desplazamiento, un Beneficiario no sea capaz de ponerse en contacto con una determinada persona, EUROP ASSISTANCE transmitirá en el día y hora elegidos por el Beneficiario el mensaje que con carácter previo se hubiera comunicado por teléfono en el siguiente número: 00 33 1 41 85 81 13. El Beneficiario también podrá utilizar este servicio para dejar un mensaje a una persona de su elección que podrá recibirlo mediante una simple llamada.

14.7. EXCLUSIONES

EUROP ASSISTANCE no asumirá en ningún caso las obligaciones de los organismos locales de urgencias. Se excluyen, además:- los gastos incurridos sin autorización de EUROP ASSISTANCE o que no estén expresamente previstos en el presente Convenio; los gastos no justificados por documentos originales; los siniestros acaecidos en países excluidos de la cobertura o fuera de las fechas de validez del contrato; enfermedades o lesiones preexistentes diagnosticadas y/o tratadas que hubieran llevado aparejada hospitalización durante los seis meses anteriores a la solicitud de asistencia; la organización y asunción del traslado previsto en la cláusula 14.6.1.1. en relación con afecciones benignas que puedan ser tratadas in situ y no impidan al Beneficiario continuar con su desplazamiento o estancia; las consecuencias del uso de medicamentos, drogas, estupefacientes y productos similares no prescritos por un médico, del uso abusivo de alcohol y de intentos de suicidio; consecuencias de actos intencionados del Beneficiario y de actos dolosos; incidentes derivados del embarazo cuyo riesgo se conocía antes de la salida y, en todo caso, los incidentes derivados de un embarazo a partir del octavo mes; los gastos médicos soportados por el Beneficiario en su país de origen; los gastos ópticos (gafas o lentes de contacto, por ejemplo); vacunas y gastos de vacunación; gastos de búsqueda de personas en la montaña, en el mar o en el desierto; gastos de carburante y peajes; gastos aduaneros. Las consecuencias derivadas de: situaciones de riesgo de infección en lugares objeto de epidemias, la exposición a agentes biológicos infecciosos, la exposición a agentes químicos como gases de guerra o armas químicas, la exposición a agentes incapacitantes, la exposición a agentes neurotóxicos o con efectos neurotóxicos remanentes que obliguen a una puesta en cuarentena o a adoptar medidas de prevención o de vigilancia específicas por parte de autoridades sanitarias internacionales y/o locales del país de estancia, y/o nacionales del país de origen.

14.8. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y FUERZA MAYOR

EUROP ASSISTANCE no responderá por la no prestación de asistencia derivada de fuerza mayor o de acontecimientos tales como guerras civiles o internacionales, inestabilidad política evidente, movimientos populares, revueltas, actos de terrorismo, represalias, restricción a la libre circulación de personas y bienes, huelgas, explosiones, catástrofes naturales, desintegración de núcleo atómico, ni por los retrasos en la ejecución de dichas prestaciones derivadas de las mismas causas.

14.9. SUBROGACIÓN

EUROP ASSISTANCE se subrogará en los derechos y acciones del Beneficiario contra cualquier persona responsable de los hechos que hubieran motivado su intervención en el importe de la indemnización abonada y de los servicios prestados. Cuando las prestaciones facilitadas en aplicación del Convenio estén total o parcialmente cubiertas por otra compañía o institución, EUROP ASSISTANCE se subrogará en los derechos y acciones del Beneficiario contra dicha compañía o institución.

14.10. PRESCRIPCIÓN

Cualquier acción derivada de este Convenio prescribirá en el plazo de dos años a partir del acontecimiento que dé lugar a su aplicación.

14.11. INFORMÁTICA Y LIBERTADES

Decisión derivada de este Convenio prescribirá en el plazo de dos años a partir del acontecimiento que dé lugar a su aplicación.

15. SEGURO

Los G.M® resultan beneficiarios de las siguientes coberturas de seguro facilitadas por Generali Assurances. No obstante, se recomienda encarecidamente a los G.M® que contraten un seguro complementario con su entidad aseguradora o corredor de seguros personal. March, Tour Ariane, La Défense 9, 92088 Paris, La Défense Cedex. Tel.: + 33(0) 820 00 79 and Fax.: +33 (0) 141 34 59 04.

15.1. GASTOS MÉDICOS

Si por desgracia en el transcurso de su estancia en **Club Med®** sufre un accidente, los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos le serán reembolsados hasta un importe máximo de 500 euros. Esta cobertura se activa como complemento o a falta de Seguridad social, mutua o compañía de seguros privada.

15.2. FALLECIMIENTO ACCIDENTAL

Capital: 3.000 euros.

15.3. INVALIDEZ PERMANENTE COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE

Capital en caso de 100% de invalidez: 4.500 euros (que se reducirá en función del grado de invalidez determinado por un experto). Los gastos de estancia (hotel, restaurante, prolongación de estancia en **Club Med®**, taxi) no podrán nunca, entrar en el ámbito de aplicación de las cláusulas de asistencia o seguro que figuran en las cláusulas 14 y 15.

16. ANIMALES

Club Med® no permite acoger en sus Resorts a los animales domésticos de sus GM® independientemente del viaje suscrito. Los perros lazarillos que acompañen a invidentes (acreditados) serán admitidos según la política fijada por cada Resort y el proveedor de los servicios de transporte u otros que sean contratados por el cliente. En el proceso de reserva, el cliente que requiera de asistencia adicional por motivos de invidencia o problemas de movilidad, deberá informar al organizador de dicho extremo para poder prever con antelación su debida asistencia.

17. FOTOGRAFÍAS E ILUSTRACIONES

Club Med® pone a disposición de los G.M® fotografías e ilustraciones que les permitan tener una reseña de las prestaciones propuestas. Estas fotografías e ilustraciones tienen por objeto dar una idea de la categoría de las prestaciones, pero no podrían comprometer a **Club Med®** más allá de este objeto.

Club Méditerranée (España), S.A
CIF: A-08715898 – GAT GC 31 MD

Registro Mercantil de Barcelona. Tomo 22714, folio 57, hoja número B-41882, Inscripción 11ª

PARTE B

Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa CLUB MED será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa CLUB MED está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o un punto de contacto donde puedan ponerse en contacto con el organizador o el agente de viajes.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y en su caso con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable. 11.12.2015 L 326/26 Diario Oficial de la Unión Europea ES
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

Si el organizador o, en algunos Estados miembros, el minorista incurre en insolvencia, se procederá a la devolución de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. CLUB MED ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con APST. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de CLUB MED, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (Garantie Financière APST, 15, avenue Carnot F-75017 Paris, info@apst.travel Tel: +33.1.44.09.25.35).

Directiva (UE) 2015/2302 tal como ha sido transpuesta al Derecho nacional.

Póliza de seguro a favor de terceros
Nota informativa sobre Club Med Assistance a los GM nº. 58 225 211

La presente Nota Informativa constituye las Condiciones Generales de la póliza suscrita por el Club Med, por cuenta de sus clientes, con Europ Assistance, sociedad regida por el Código de Seguros francés. En ella se establecen el contenido y los límites de las prestaciones que proporcionará Europ Assistance a los clientes beneficiarios del Club Med durante su viaje. CLUB MED lo facilita a los clientes Beneficiarios y les informa de los términos de la Nota antes de su salida.

Dado que esta Nota puede sufrir modificaciones hasta la fecha de salida, cualquier actualización será comunicada por cualquier medio por CLUB MED, el Tomador del seguro, de conformidad con el artículo L. 112-1 del Código de Seguros francés.

La asistencia es prestada por Europ Assistance, sociedad anónima francesa con un capital de 48 123 637 euros, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 451 366 405, sociedad regida por el Código de Seguros francés, cuyo domicilio social se encuentra en 2 rue Pillet-Will, 75009 París.

Cualquier reserva con el Club Med®, directamente o a través de una agencia de viajes, da derecho a los G.M.® a las prestaciones de Europ Assistance, que cubren la asistencia personal.

La presente nota informativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2024.

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

En la presente Nota informativa, los siguientes términos, tanto en singular como en plural y siempre que su primera letra esté en mayúsculas, se definen del siguiente modo:

- **GM**: cualquier persona física que haya comprado un Viaje al Tomador del seguro.
- **Beneficiario o «Usted»**: significa el GM así como cualquier persona que se aloje con el GM en relación con el Viaje adquirido al Tomador del seguro.
- **Lesión**: lesión corporal del Beneficiario, confirmada por un médico, resultante de la acción violenta, súbita
e imprevisible de una causa externa.
- **Catástrofe natural**: designa un fenómeno como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o una catástrofe natural, causado por la intensidad anormal de un acontecimiento natural y reconocido como tal por las autoridades públicas del país donde se ha producido.
- **Tanatorio**: instalación existente en un centro médico o en un aeropuerto para conservar el cuerpo de una persona fallecida.
- **Póliza**: designa la póliza de seguro de la cuenta n.º **58 225 211** suscrita por Club Med con Europ Assistance.
- **Domicilio**: la residencia principal y habitual del Beneficiario mencionada como domicilio en su declaración del impuesto sobre la renta.
- **Extranjero**: cualquier país fuera del país del Domicilio del Beneficiario, con la excepción de los países excluidos que figuran en el artículo 3.1.
- **Acontecimiento**: cualquier situación mencionada y garantizada por la presente Nota Informativa que esté en el origen de una solicitud de intervención de Europ Assistance.
- **Gastos médicos ambulatorios en caso de sospecha o confirmación** de covid-19: se refiere exclusivamente a los gastos médicos, el coste de las radiografías y las pruebas de laboratorio realizadas en el extranjero para el diagnóstico médico y el tratamiento de una infección derivada de covid-19.
- **Hospitalización**: todo ingreso en un hospital o clínica, certificado por una ficha de hospitalización, prescrito por un médico como consecuencia de una enfermedad o accidente y que requiera, al menos,

una noche de estancia.

- **Enfermedad:** designa un estado patológico debidamente confirmado por un médico, que requiere cuidados médicos y que tiene un carácter repentino e imprevisible.
- **País de domicilio del Beneficiario:** designa el país en el que se encuentra el domicilio del Beneficiario.
- **Miembro de la familia:** el cónyuge, pareja o pareja de hecho que viva bajo el mismo techo que el Beneficiario, el hijo, incluido el hijo del cónyuge, pareja o pareja de hecho, hermano o hermana, padre o madre, uno de los suegros (es decir, los padres del cónyuge del Beneficiario), nieto o abuelo del Beneficiario.
- **Servicios de asistencia:** los servicios de asistencia que se describen en la presente Nota Informativa, en las condiciones y dentro de los límites establecidos en dicha Nota Informativa.
- **Viaje:** designa un viaje realizado por el Beneficiario a partir del 1 de enero de 2024, reservado por el Asegurado con el Tomador del seguro, cuyas fechas, destino y coste se indican en el formulario de reserva de viaje. La duración del viaje al extranjero no debe superar los 90 días consecutivos.
- **Daños en el Domicilio:** designa daños por agua, incendio, robo o las consecuencias de un Desastre Natural en el Domicilio del Beneficiario durante su Viaje.
- **Tomador del seguro:** designa a Club Méditerranée, con domicilio social en Francia, en adelante Club Med, que ha suscrito con Europ Assistance la póliza de seguro en nombre de sus clientes, personas físicas que han adquirido un Viaje en Club Med.

ARTÍCULO 2. CONDICIONES DE INTERVENCIÓN

En caso de emergencia, deberá ponerse en contacto con los servicios de emergencia para cualquier problema que sea de su competencia.

Para que Europ Assistance pueda actuar, usted debe hacer lo siguiente.

- Póngase en contacto con Europ Assistance inmediatamente:
 - Teléfono: - de Francia: 01 41 85 84 86
 - desde el extranjero: +33 1 41 85 84 86
 - Dirección postal: Medical.ClubMed@europ-assistance.fr
- Obtenga el acuerdo previo de Europ Assistance antes de tomar cualquier iniciativa o efectuar cualquier gasto.
- Facilite toda la información relativa a la póliza de la que usted es Beneficiario.
- Cumpla con las soluciones recomendadas por Europ Assistance.
- Presente todos los justificantes originales de los gastos cuyo reembolso desea.
Europ Assistance se reserva el derecho de solicitar al Beneficiario cualquier documentación justificativa en apoyo de cualquier solicitud de asistencia (como, por ejemplo, un certificado de defunción, un certificado de convivencia o una liquidación de impuestos, siempre y cuando usted haya eliminado previamente toda la información contenida en los mismos que no sea su nombre, dirección y las personas que componen su unidad familiar fiscal).

Cualquier gasto realizado sin nuestro acuerdo no será reembolsado ni cubierto posteriormente.

ARTÍCULO 3. COBERTURA GEOGRÁFICA

Los Servicios de asistencia se aplican en todo el mundo, **excepto en los países que se excluyen en la presente Nota, incluidos los que figuran en la cláusula de Sanciones internacionales que figura a continuación.**

3.1. TERRITORIALIDAD

Quedan excluidos los países que, en la fecha de salida del viaje, se hallen en estado de guerra civil o extranjera, inestabilidad política notoria, o sufran un cataclismo/catástrofe natural (p. ej. un terremoto, tsunami, erupción volcánica, maremoto, inundación, tormenta, huracán, granizo o corrimiento de tierras), revueltas populares, disturbios, actos de terrorismo, represalias, restricción de la libre circulación de personas y bienes (por cualquier motivo, es decir, sanitario, de seguridad, meteorológico o derivado de la decisión soberana de un Estado), o una fusión nuclear, o cualquier irradiación de una fuente de energía radiactiva.

También se excluyen los viajes a un país, región o zona a los que el Ministerio de Asuntos Exteriores francés (www.diplomatie.gouv.fr) desaconseje formalmente viajar en la fecha de salida.

Para más información antes de su partida, visite:

<https://www.europ-assistance.es/>

3.2. SANCIONES INTERNACIONALES

Europ Assistance no proporcionará ninguna cobertura, no se hará cargo de ningún servicio y no prestará ningún servicio descrito en el presente documento si ello pudiera exponerle a una sanción, una prohibición o una restricción internacional, tal y como se define en la Organización de las Naciones Unidas, en Francia, la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

Más información disponible en <https://www.europ-assistance.es/>

A este respecto, y de forma acumulativa con cualquier otra exclusión territorial definida en este documento, no se prestan servicios de asistencia en los siguientes países y territorios: Bielorrusia, Corea del Norte, Irán, las Repúblicas Populares de Donetsk, Luhansk, Jersón y Zaporíyia, Rusia, Siria y Crimea. Esta lista es de aplicación en la fecha de publicación de este documento. La lista actualizada de países y territorios sometidos a sanciones puede consultarse en la siguiente dirección: <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

Tenga en cuenta que la cobertura de responsabilidad civil personal no se aplica a los viajes a Irán.

Además, se especifica que el Asegurador no efectuará ningún pago o transacción procedente o dirigida a los países mencionados, Irán o cualquier otro país o región bajo embargo total.

Para las personas estadounidenses que viajen a Cuba o Venezuela, la prestación de servicios de asistencia o el pago de prestaciones están sujetos a la prueba de que el viaje a Cuba o Venezuela cumple las leyes de Estados Unidos. Por personas estadounidenses se entiende cualquier persona, dondequiera que se encuentre, que sea ciudadano estadounidense o residente habitual en Estados Unidos (incluidos los titulares de una tarjeta de residencia), así como cualquier empresa, sociedad, asociación u otra organización, constituida o que desarrolle su actividad en Estados Unidos, que sea propiedad o esté bajo el control de dichas personas.

ARTÍCULO 4. PLAZO DE LA COBERTURA

Esta Nota informativa es aplicable a los Viajes realizados a partir del 1 de enero de 2024.

El Acontecimiento que dé lugar a la prestación de los Servicios de Asistencia a los Beneficiarios deberá producirse entre la fecha de salida del Viaje y la fecha prevista de regreso, que deberá producirse en un plazo de 90 días.

Los Servicios de «Información sobre el Viaje» entran en vigor el día en que los Beneficiarios reservan su Viaje, por lo que pueden hacer uso de ellos antes del día de su salida.

La validez de la Nota informativa está sujeta a la de la Póliza suscrita con Europ Assistance por Club Med.

ARTÍCULO 5. CONDICIONES DE APLICACIÓN

Europ Assistance intervendrá con la condición expresa de que el Acontecimiento que nos obliga a prestar el servicio no fuera conocido en el momento de la salida.

La intervención de Europ Assistance no puede sustituir a los servicios públicos locales ni a los operadores que Europ Assistance esté obligada a utilizar en virtud de la normativa local o internacional.

ARTÍCULO 6. BILLETES DE TRANSPORTE

Cuando el transporte se organice y abone de conformidad con las disposiciones de la presente Nota informativa, el Beneficiario se compromete a reservar a Europ Assistance el derecho de utilización de los billetes de viaje que posea. Del mismo modo, se compromete a reembolsar a Europ Assistance las sumas que le haya reembolsado la organización emisora de dichos billetes.

ARTÍCULO 7. SERVICIOS DE ASISTENCIA

SERVICIOS*	IMPORTE MÁXIMO, INCLUIDOS TODOS LOS IMPUESTOS**
ASISTENCIA EUROP ASSISTANCE	
ASISTENCIA A LAS PERSONAS	
Transporte sanitario y repatriación	Gastos reales
Regreso de las personas que viajan con un Beneficiario	Billete de ida y vuelta para miembros de la familia o 1 persona que viaje con un Beneficiario
Apoyo a la hospitalización	Billete de ida y vuelta para 1 miembro de la familia del beneficiario Gastos de hotel: 120 euros por noche, un máximo de 10 noches
Alojamiento para una persona que viaje con un Beneficiario durante el Viaje	Gastos de hotel: 120 euros por noche para 1 persona que viaje con un beneficiario o 1 miembro de la familia O 250 euros por noche para 2 o más miembros de la familia, un máximo de 10 noches
Costes de conexión	150 €
Costes de prolongación del viaje	Gastos de alojamiento: 120 euros por persona y noche, para dos personas que viajen con Beneficiarios O 250 euros por noche para miembros de la familia, un máximo de 10 noches. En ambos casos, la duración podrá ampliarse hasta 14 noches, por decisión de los médicos de Europ Assistance, en caso de sospecha o confirmación de covid-19, en relación con la normativa sanitaria dictada por una autoridad competente del país de Domicilio del Beneficiario o del país del lugar del Viaje destinada a prevenir el riesgo de propagación de dicha enfermedad durante una epidemia o pandemia.
Acompañamiento de los hijos menores de 15 años de un beneficiario	1 billete de ida y vuelta
Regreso anticipado en caso de hospitalización o fallecimiento de un familiar	Billete de ida y vuelta para el Beneficiario y 1 persona que viaje con un Beneficiario
Regreso anticipado en caso de Daños en el Domicilio	1 billete de ida y vuelta para un beneficiario
Teleconsulta	5 llamadas telefónicas/Beneficiario/Viaje
GASTOS MÉDICOS EN EL EXTRANJERO	
Anticipo o reembolso de gastos de Hospitalización en el extranjero	75 000 € Deducible 50 €

Reembolso adicional de los gastos médicos ambulatorios en el extranjero en caso de sospecha o confirmación de covid-19	500 € por Acontecimiento Deducible de 50 €
Reembolso adicional por urgencias dentales en el extranjero	500 € Deducible 50 €
ASISTENCIA EN CASO DE FALLECIMIENTO	
Transporte en caso de fallecimiento del Beneficiario	Gastos reales
Gastos de ataúd Gastos funerarios	1500 € 750€
Regreso de las personas que viajan con un Beneficiario	Billete de ida y vuelta para miembros de la familia o 1 persona que viaje con un Beneficiario
ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE	
Envío de medicamentos al extranjero	Gastos de envío
Anticipo de fianza en el extranjero	15 000 €
Pago de honorarios legales en el extranjero	3000 €
Reenvío de mensajes urgentes	
Información sobre el viaje	

* Para más detalles sobre su cobertura y las posibles exclusiones, consulte las condiciones de solicitud que figuran en esta Nota informativa. Todos los importes se expresan en euros.

** Tipo aplicable según la legislación vigente

7.1. ASISTENCIA A LAS PERSONAS ANTES DE VIAJAR

- Si está en tratamiento, recuerde llevar su medicación y transportarla en el equipaje de mano para evitar la interrupción del tratamiento en caso de retraso o pérdida del equipaje; algunos países como Estados Unidos e Israel no permiten el envío por correo de productos de este tipo.

DURANTE EL VIAJE

- Si durante su viaje realiza actividades físicas o motoras de riesgo o viaja a una zona aislada, le aconsejamos que se asegure primero de que las autoridades competentes del país en cuestión han puesto en marcha un sistema de rescate de emergencia para responder a cualquier solicitud de ayuda de emergencia.
- Del mismo modo, en caso de pérdida o robo de sus documentos de identidad o medios de pago, será más fácil sustituir estos documentos si ha tomado la medida de hacer fotocopias y anotar los números de su pasaporte, documento de identidad y tarjeta bancaria, que deberá conservar por separado.
- Si está enfermo o lesionado, póngase en contacto con nosotros lo antes posible una vez que haya llamado a los servicios de urgencia (ambulancia, bomberos, etc.), a los que no podemos sustituir.

N. B.: Determinadas afecciones médicas pueden limitar las condiciones de aplicación de la póliza.

Le aconsejamos que lea atentamente esta nota informativa.

7.1.1. Transporte sanitario y repatriación

Si cae enfermo o se lesiona durante su Viaje en su país de Domicilio, nuestros médicos se pondrán en contacto con el médico local que le haya tratado tras la Enfermedad o Accidente.

La información que se recabe del médico local y, posiblemente, de su médico de cabecera habitual ayudará a Europ Assistance, tras consultar a nuestros médicos, a iniciar y organizar, en función exclusivamente de sus necesidades médicas:

- su regreso a su Domicilio, o
- su traslado, en caso necesario bajo supervisión médica, a un hospital adecuado cercano a su Domicilio, en vehículo sanitario ligero, ambulancia, tren (plaza con asiento en 1.ª clase, litera de 1.ª clase o coche cama), en avión de línea o avión sanitario.

Del mismo modo, en función únicamente en sus necesidades médicas y en la decisión de nuestros médicos, en algunos casos podemos iniciar y organizar el transporte inicial a un centro sanitario local antes de considerar el regreso a un centro cercano a su domicilio. El servicio médico de Europ Assistance puede reservarle una plaza en el departamento donde vaya a tener lugar la Hospitalización.

Sólo se tendrá en cuenta su situación médica y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente a la hora de tomar la decisión de trasladarle, la elección del medio utilizado para este traslado y la elección del lugar de una eventual hospitalización.

IMPORTANTE

A este respecto, se acuerda expresamente que, para evitar cualquier conflicto con las autoridades médicas, la decisión final de actuar corresponde, en última instancia, a nuestros médicos.

Además, su rechazo a seguir la decisión que nuestros médicos consideran más conveniente nos exime de toda responsabilidad por las consecuencias financieras, operativas o médicas de su decisión y, a modo de ejemplo, en caso de regreso por sus propios medios o si su estado de salud empeora.

7.1.2. Regreso de los Familiares o de un acompañante

Si le repatriamos por decisión de nuestro servicio médico, organizamos el traslado de los miembros asegurados de su familia o de una persona que viajaba con usted para que, si es posible, puedan acompañarle durante su regreso.

Este traslado será:

- con usted, o
- individualmente.

Europ Assistance cubrirá el viaje en tren de 1.ª clase o en avión en clase turista.

El coste de los taxis desde el punto de salida hasta la estación o el aeropuerto, y a la llegada desde la estación o aeropuerto hasta su Domicilio, correrá a su cargo.

Esta prestación no es acumulable con la prestación de APOYO A LA HOSPITALIZACIÓN.

7.1.3. Regreso anticipado

7.1.3.1 Regreso anticipado en caso de hospitalización de un Familiar

Durante su viaje, se entera de que un Familiar ha sido hospitalizado repentinamente y por un motivo grave. Para que usted pueda acudir a la cabecera de la persona hospitalizada en su país de Domicilio, organizaremos:

- o bien su viaje de regreso, o bien
- su viaje de regreso y el de una persona que acompañe al Beneficiario de su elección, y pagaremos los billetes de tren en 1.ª clase o de avión en clase económica hasta su país de Domicilio. **Los costes de transporte desde el punto de salida hasta la estación o el aeropuerto, y a la llegada desde la estación o aeropuerto hasta su Domicilio, correrán a su cargo.**

Si no presenta los justificantes (formulario de hospitalización, justificante de parentesco) en los 30 días siguientes a su regreso a casa, Europ Assistance se reserva el derecho de cobrarle la totalidad del servicio.

7.1.3.2. Regreso anticipado en caso de fallecimiento de un Familiar

Durante su viaje, se entera de que ha fallecido un familiar en su país de residencia. Para que usted pueda asistir al funeral del fallecido en su país de Domicilio, Europ Assistance organizará:

- o bien su viaje de regreso, o bien
- su viaje de ida y vuelta o el de una persona que viaje con un Beneficiario de su elección y pagaremos el billete o billetes de tren en 1.ª clase o de avión en clase turista hasta su país de Domicilio. Los costes de transporte desde el punto de salida hasta la estación o el aeropuerto, y a la llegada desde la estación o aeropuerto hasta su Domicilio, correrán a su cargo.

Si no presenta los justificantes (certificado de defunción, justificante de parentesco) en los 30 días siguientes a su regreso a casa, Europ Assistance se reserva el derecho de cobrarle la totalidad del servicio.

Esta prestación se abona siempre que el funeral tenga lugar antes de la fecha prevista de regreso del Beneficiario.

7.1.3.3. Regreso anticipado en caso de Daños en el Domicilio

Durante su Viaje, usted se entera de que se han producido Daños en su Domicilio. Si, como consecuencia de estos Daños, se requiere su presencia para realizar trámites administrativos, Europ Assistance organizará y cubrirá el coste de su viaje de regreso, en tren de 1.ª clase o avión en clase turista, desde el lugar de su Viaje hasta su Domicilio.

Los costes de transporte desde el punto de salida hasta la estación o el aeropuerto, y a la llegada desde la estación o aeropuerto hasta su Domicilio, correrán a su cargo.

Si no presenta los documentos justificativos (declaración de Daños a la aseguradora, informe pericial, declaración de reclamación o cualquier otro documento relativo a los Daños sufridos) en un plazo de 30 días a partir de su regreso a su País de Domicilio, Europ Assistance se reserva el derecho de cobrarle la totalidad del servicio.

7.1.4. Apoyo a la hospitalización

Si le hospitalizan durante su Viaje como consecuencia de una Enfermedad o Lesión y nuestros médicos deciden, en función de la información proporcionada por los médicos locales, que usted no puede viajar durante siete días, Europ Assistance organizará y pagará el viaje de ida y vuelta, en tren de 1.ª clase o avión de clase turista, de un Familiar desde su País de Domicilio para que pueda estar con usted.

Europ Assistance también cubre los gastos de hotel del Familiar (habitación y desayuno) hasta un máximo de

120 euros, IVA incluido, por noche, por un máximo de 10 noches.

El coste de las comidas no está cubierto.

Esta prestación no es acumulable con la prestación «Regreso de las personas que viajan con un Beneficiario».

7.1.5. Alojamiento para una persona que viaje con un Beneficiario o para Familiares durante el Viaje

Si usted es hospitalizado durante su Viaje como consecuencia de una Enfermedad o Lesión, Europ Assistance cubrirá los gastos de hotel (habitación + desayuno):

- o bien de una persona que viaje con un Beneficiario (sea o no Familiar) que viaje con usted, hasta 120 euros, IVA incluido, por noche y por un máximo de 10 noches, o bien
- varios Familiares que viajen con usted por hasta 250 euros, IVA incluido, por noche, independientemente del número de personas alojadas, por un máximo de 10 noches.

Ambos límites no son acumulables.

El coste de las comidas no está cubierto.

En ambos casos, nuestra cobertura cesa a partir del día en que nuestros médicos determinan, a partir de la información facilitada por los médicos locales, que usted puede reanudar el Viaje o regresar a su Domicilio.

7.1.6. Costes de conexión

Si, como consecuencia de una Enfermedad o Lesión ocurrida durante su Viaje, usted tiene que abandonar el lugar del Viaje para acudir a un centro sanitario, Europ Assistance le reembolsará los gastos de transporte de ida y vuelta o los gastos de transporte de ida y vuelta de una persona que viaje con un Beneficiario, hasta 150 euros, IVA incluido, por Acontecimiento.

No está cubierto el transporte solicitado a los servicios de urgencia locales.

7.1.7. Costes de prolongación del viaje

Si, como consecuencia de una Enfermedad o Lesión ocurrida durante su Viaje, usted tiene que prolongarlo más allá de la fecha de regreso original, en los siguientes casos.

- En caso de Hospitalización: si usted es hospitalizado y nuestros médicos deciden, basándose en la información facilitada por los médicos locales, que debe permanecer en el Hospital más allá de la fecha inicial de regreso, Europ Assistance cubrirá los gastos de alojamiento en el Club Med (tarifa plana) o en un hotel externo (habitación y desayuno):

- o bien dos personas que viajen con los Beneficiarios, hasta un máximo de 120 euros, IVA incluido, por persona y noche por un máximo de 10 noches por Acontecimiento,

- o bien Familiares que viajen con usted, hasta 250 euros, IVA incluido, por noche, independientemente del número de personas alojadas, por un máximo de 10 noches por Acontecimiento.

- Cuando no haya hospitalización: si usted no está hospitalizado y nuestros médicos deciden, en función de la información facilitada por los médicos locales, que su estado de salud le impide regresar a casa en la fecha de regreso prevista, Europ Assistance cubrirá los gastos de alojamiento en el Club Med (tarifa plana) o en un hotel externo (habitación y desayuno):

- o bien usted y dos personas que viajen con los Beneficiarios hasta un máximo de 120 euros, IVA incluido, por persona y noche por un máximo de 10 noches por Acontecimiento,

- o bien usted y los Familiares que viajen con usted, hasta 250 euros, IVA incluido, por noche, independientemente del número de personas alojadas, por un máximo de 10 noches por Acontecimiento.

En ambos casos, la duración podrá ampliarse hasta 14 noches, por decisión de los médicos de Europ Assistance, en caso de sospecha o confirmación de covid-19, en relación con la normativa sanitaria dictada por una autoridad competente del país de Domicilio del Beneficiario o del país del lugar del Viaje destinada a prevenir el riesgo de propagación de dicha enfermedad durante una epidemia o pandemia.

Nuestra cobertura cesa a partir del día en que nuestros médicos determinan, a partir de la información facilitada por los médicos locales, que usted puede regresar a su Domicilio.

Esta prestación no es acumulable con la prestación de apoyo a la hospitalización.

7.1.8. Acompañamiento de menores de 15 años

Si usted está enfermo o lesionado y no puede hacerse cargo de los niños Beneficiarios menores de 15 años que viajen con usted, Europ Assistance organizará y pagará el viaje de ida y vuelta en tren de 1.^a

clase o en avión de clase turista desde su país de residencia de una persona de su elección (incluido un empleado del Club Med de la localidad), o de una de las azafatas de Europ Assistance para que puedan llevar a los niños Beneficiarios a su país de Domicilio en tren.

El coste de los billetes de sus hijos no está cubierto.

7.1.9. Gastos médicos en el extranjero

Para tener derecho a anticipos o reembolsos en virtud de la cobertura de gastos médicos que figura a continuación, usted debe tomar todas las medidas necesarias para recuperar estos gastos de los organismos de previsión a los que pertenezca tan pronto como regrese a su país de Domicilio o *in situ* y proporcionarnos los justificantes que se mencionan a continuación.

7.1.9.1. Anticipo o reembolso adicional de los gastos de Hospitalización en el extranjero

Europ Assistance pagará, en forma de anticipo o reembolso, los gastos de Hospitalización tras una Enfermedad o Lesión ocurrida en el extranjero si, después de que así lo comunique el médico local, nuestros médicos deciden que usted no está en condiciones de viajar.

No se abonará ningún anticipo a partir del día en que podamos trasladarle, aunque decida quedarse en el extranjero.

a) Anticipo de gastos de Hospitalización en el extranjero

El pago de este anticipo estará sujeto a las siguientes condiciones acumulativas:

- para el tratamiento prescrito con el acuerdo de nuestros médicos,
- durante el tiempo que consideren que no está en condiciones de viajar después de que así lo comunique el médico local.

En cualquier caso, usted se compromete a reembolsarnos este anticipo a más tardar 30 días después de la recepción de nuestra factura. Esta obligación se aplica incluso si usted ha seguido los procedimientos de reembolso mencionados anteriormente.

Para recibir el reembolso, deberá realizar los trámites necesarios para recuperar sus gastos médicos ante las organizaciones pertinentes a las que pertenezca.

Por supuesto, una vez finalizados estos trámites, Europ Assistance abonará la diferencia entre el importe del anticipo que usted nos haya reembolsado y el importe de las sumas percibidas de los organismos de previsión correspondientes, hasta un máximo de 75 000 euros, IVA incluido, siempre que usted nos proporcione los siguientes documentos:

- fotocopias de los recibos de los gastos efectuados,
- los extractos originales de todos los programas de seguridad social o previsión en los que consten los reembolsos recibidos.

b) Reembolso adicional de los gastos de Hospitalización en el extranjero.

Para beneficiarse del reembolso adicional de gastos de Hospitalización en el Extranjero, usted se compromete a realizar, *in situ* o a su regreso a su país de Domicilio, todos los trámites necesarios para recuperar estos gastos de los organismos de previsión a los que pertenezca, y a enviar a Europ Assistance los siguientes documentos:

- fotocopias de los recibos de los gastos efectuados,
- los extractos originales de todos los programas de seguridad social o previsión en los que consten los reembolsos recibidos.

Europ Assistance le reembolsará los gastos de Hospitalización efectuados en el extranjero y pagaderos por usted tras el reembolso por parte de los organismos de previsión, hasta un importe de 75 000 euros, IVA incluido.

Si no recibimos los documentos mencionados, no podremos reembolsarle el importe.

El límite total de la cobertura «Anticipo o reembolso adicional de gastos de Hospitalización en el extranjero» no puede superar los 75 000 euros, IVA incluido.

En todos los casos se aplicará un deducible de 50 €, IVA incluido, por beneficiario y

Acontecimiento.

7.1.9.2 Reembolso adicional de los gastos médicos ambulatorios en el extranjero en caso de sospecha o confirmación de covid-19

Durante su Viaje al Extranjero, si usted presenta síntomas que puedan estar relacionados con una infección derivada de covid-19, en función de la decisión de nuestros médicos, Europ Assistance podrá pagar, en forma de Reembolso, hasta 500 euros, IVA incluido, por Acontecimiento. de forma **exhaustiva y restrictiva, estos son los siguientes gastos médicos de diagnóstico y tratamiento relacionados con covid- 19**, prescritos durante su Viaje por un médico de acuerdo con la normativa local:

- **gastos médicos,**
- **radiografías,**
- **pruebas de laboratorio.**

Para beneficiarse del reembolso adicional de gastos médicos ambulatorios en el extranjero en caso de sospecha o confirmación de covid-19, usted deberá realizar, *in situ* o al regresar a su país de Domicilio, todos los trámites necesarios para recuperar dichos gastos médicos ambulatorios ante los organismos de previsión a los que pertenezca, y enviar a Europ Assistance los siguientes documentos:

- fotocopias de los recibos de los gastos efectuados,
- los extractos originales de todos los programas de seguridad social o previsión en los que consten los reembolsos recibidos.

En ese caso, le reembolsaremos el importe de los gastos médicos ambulatorios efectuados en el extranjero y a su cargo, tras el reembolso por parte de los organismos de previsión, hasta 500 euros, IVA incluido, por Acontecimiento.

Si no recibimos los documentos mencionados, no podremos reembolsarle el importe.

En todos los casos se aplicará un deducible de 50 €, IVA incluido, por Beneficiario y Acontecimiento.

7.1.9.3. Reembolso adicional por urgencias dentales en el extranjero

Durante su Viaje al extranjero, usted necesita atención dental de urgencia según los médicos de Europ Assistance.

Europ Assistance le reembolsará esta asistencia dental hasta 500 euros, IVA incluido.

Usted se compromete a realizar, *in situ* o a su regreso a su país de Domicilio, todos los trámites necesarios para recuperar estos gastos de los organismos de previsión a los que pertenezca, y a enviar a Europ Assistance los siguientes documentos:

- fotocopias de los recibos de los gastos efectuados,
- los extractos originales de todos los programas de seguridad social o previsión en los que consten los reembolsos recibidos.

Le reembolsaremos los gastos de Hospitalización efectuados en el extranjero y pagaderos por usted tras el reembolso por parte de los organismos de previsión, hasta un importe de 75 000 euros, IVA incluido. Si no recibimos los documentos mencionados, no podremos reembolsarle el importe.

En todos los casos se aplicará un deducible de 50 €, IVA incluido, por Beneficiario y Acontecimiento.

7.1.10. Transporte en caso de fallecimiento

Si un Beneficiario fallece durante un Viaje: Europ Assistance organizará y pagará el transporte del fallecido hasta el lugar del funeral en su país de Domicilio.

Europ Assistance también cubrirá todos los gastos necesarios para la preparación del cuerpo y los preparativos específicos del transporte (incluidos los gastos de entrega del féretro en el tanatorio, **hasta 750 euros**).

Además, Europ Assistance contribuirá con hasta **1500 euros, IVA incluido, al coste del ataúd.**

Los demás gastos (funeral, coche fúnebre, entierro, trámites administrativos, etc.) corren a cargo de la familia.

7.1.11 Regreso de los miembros de la familia o de un Beneficiario acompañante en caso de fallecimiento

del Beneficiario

En caso necesario, organizamos y cubrimos el coste del regreso, mediante billete de tren en primera clase o billete de avión en clase turista, de un Beneficiario acompañante o de los Familiares asegurados que viajaban con el fallecido para que puedan asistir al funeral, cuando no se puedan utilizar los medios inicialmente previstos para su regreso a su país de Domicilio.

El coste de los taxis desde el punto de salida hasta la estación o el aeropuerto, y a la llegada desde la estación o aeropuerto hasta su Domicilio, correrá a su cargo.

7.1.12. Envío de medicamentos

Durante su Viaje al extranjero, si usted no puede obtener medicamentos que son esenciales para la continuación de su tratamiento y que, según los médicos de Europ Assistance, suponen un riesgo para su salud si no puede obtenerlos.

Europ Assistance buscará medicamentos equivalentes *in situ* y organizará una visita médica con un médico local que pueda recetárselos. Los gastos de consulta y medicamentos no están cubiertos.

Si no hay medicamentos equivalentes disponibles, Europ Assistance se encargará de que se le envíen los medicamentos recetados por su médico, únicamente desde España, siempre que envíe a nuestros médicos una copia de la receta que le ha dado y que estos medicamentos estén disponibles en las farmacias locales. Europ Assistance pagará los gastos de envío y le facturará los gastos de aduana y el coste de compra de los medicamentos, que usted se compromete a reembolsarnos al recibir nuestra factura.

Estos envíos están sujetos a las condiciones de las empresas de transporte que utilizamos. En cualquier caso, están sujetos a la normativa y las condiciones impuestas por Francia y las leyes nacionales de cada país en materia de importación y exportación de medicamentos.

Europ Assistance declina toda responsabilidad por la pérdida o robo de los medicamentos y por cualquier restricción reglamentaria que pudiera retrasar o impedir el envío de medicamentos, así como por las consecuencias derivadas de ello. Además, el cese de la fabricación de medicamentos, su retirada del mercado o su no disponibilidad en España constituyen casos de fuerza mayor que podrían retrasar o impedir su entrega.

<p>En cualquier caso, los envíos de productos hemoderivados y derivados de la sangre, productos reservados para uso hospitalario o productos termosensibles sujetos a la cadena de frío, medicamentos sujetos a restricciones legales en el país de destino y, en todos los casos, productos no disponibles en las farmacias de España.</p>
--

7.1.13. Pago de la fianza y cobertura de los honorarios legales (sólo en el extranjero)

Si, durante su Viaje al extranjero, usted es objeto de un procedimiento judicial como consecuencia de un accidente de tráfico, con **exclusión de cualquier otra causa**: Europ Assistance anticipará una fianza de hasta 15 000 euros, IVA incluido, previa comunicación de la acusación y de cualquier documento emitido por las autoridades judiciales locales que confirme que se ha iniciado un procedimiento judicial contra usted. Usted se compromete a reembolsarnos este anticipo en un plazo de 30 días a partir de la recepción de nuestra factura, o tan pronto como las autoridades reembolsen la fianza si el reembolso se produce antes del vencimiento de este plazo.

Esta prestación no cubre los procedimientos judiciales iniciados en su país de Domicilio como consecuencia de un accidente de circulación en el Extranjero.

Además, Europ Assistance pagará los costes legales que usted haya tenido *in situ*, hasta un máximo de 3000 euros, IVA incluido, siempre que los hechos alegados no sean punibles con sanciones penales en virtud de la legislación del país.

Su solicitud de pago de indemnización debe ir acompañada de la resolución judicial firme que haya adquirido fuerza ejecutiva.

Esta prestación no cubre los procedimientos judiciales iniciados en su país de Domicilio como consecuencia de un accidente de circulación en el Extranjero.

Los hechos relacionados con una actividad profesional excluyen la aplicación de este servicio.

7.2. CONSEJOS DE VIAJE Y MENSAJES

7.2.1. Información sobre el viaje

A petición suya, podemos facilitarle información relativa a:

- las precauciones médicas que hay que tomar antes de emprender un viaje (vacunas, medicamentos, etc.),
- los trámites administrativos que deben realizarse antes o durante el viaje (visados, etc.),
- las condiciones del viaje (opciones de transporte, horarios de vuelo, etc.),
- las condiciones de vida locales (temperatura, clima, alimentación, etc.).

Puede ponerse en contacto con el servicio de información sobre viajes de Europ Assistance de 9:00 a 18:00 todos los días, excepto domingos y festivos.

7.2.2. Reenvío de mensajes urgentes

Si, durante su Viaje, usted no puede ponerse en contacto con alguien en su país de Domicilio: Europ Assistance enviará, a la hora y en el día que usted haya elegido, un mensaje que usted nos haya transmitido por teléfono al número siguiente:

Desde Francia: 01 41 85 84 86

Desde el extranjero: +33 1 41 85 84 86

El Beneficiario también puede utilizar este número para dejar un mensaje a una persona de su elección que podrá escucharlo simplemente llamando a este número.

N. B.: Este servicio no permite utilizar llamadas con cobro revertido. No podemos ser considerados responsables del contenido de sus mensajes, que seguirán sujetos a la legislación francesa, incluido el derecho penal y administrativo. El incumplimiento de esta legislación puede dar lugar a que nos neguemos a reenviar el mensaje.

8. CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELECONSULTA

Los servicios ofrecidos bajo la cobertura de la Teleconsulta están disponibles previa reserva de cita, 7 días a la semana.

Esta cobertura está limitada a cinco (5) llamadas telefónicas por Beneficiario durante su Viaje.

DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE ESTA GARANTÍA

Profesional sanitario: todo médico o enfermero colegiado en el Estado que participe en la aplicación de la cobertura de teleconsulta dentro de los límites de sus respectivas competencias.

Plataforma: designa la plataforma telefónica, herramienta de aplicación de la garantía de teleconsulta asociada a una organización médica.

Teleconsulta: acto de telemedicina en el sentido del artículo L. 6316-1 del Código de Salud Pública francés, tal y como se describe en la cláusula siguiente, y llevada a cabo a través de la Plataforma.

OBJETO DE COBERTURA

La Teleconsulta no es un servicio de urgencia. En caso de urgencia, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con los servicios de urgencia locales.

La finalidad de la Teleconsulta no es sustituir ni la atención integral ni el seguimiento del Beneficiario por su médico de cabecera.

La información médica que intercambie con los profesionales de la salud es estrictamente confidencial y

está sujeta al secreto médico, sin que se envíe ningún dato a la aseguradora.

QUÉ CUBRE

Si, durante su Viaje, un Beneficiario necesita asistencia médica general pero no puede ponerse en contacto con su médico de cabecera, el Beneficiario podrá ponerse en contacto con la Plataforma para beneficiarse de la cobertura de Teleconsulta disponible reservando una cita.

Durante y después de la Teleconsulta, el Profesional sanitario podrá, en virtud de su evaluación independiente del plan asistencial del Beneficiario y en cumplimiento de sus obligaciones profesionales y éticas y de la legislación vigente en Francia:

- proporcionar al Beneficiario información sanitaria, sin dar un diagnóstico;
- rellenar una historia clínica o un cuestionario médico específico;
- enviar al Beneficiario o al farmacéutico designado por el Beneficiario, por medios seguros, una receta por escrito de medicamentos, a su discreción y en consonancia con la legislación local;
- enviar el acta de la Teleconsulta, por medio seguro, al Beneficiario o a su médico de cabecera o a cualquier otro Profesional sanitario designado por el Beneficiario e implicado en su tratamiento.

Este servicio de Teleconsulta está destinado a los Beneficiarios residentes en España durante sus Viajes al extranjero y a los ciudadanos de países extranjeros durante sus Viajes a España.

Se facilita en francés y se facilitará en inglés (en función de la disponibilidad del médico).

LIMITACIONES DE LA COBERTURA

Europ Assistance no será responsable de:

- **las interrupciones del servicio o daños derivados de averías o interrupciones de la red telefónica o informática;**
- **los cambios en la situación del Beneficiario, en particular su estado de salud anterior o actual, de los que no haya sido informado durante la Teleconsulta;**
- **las consecuencias de las normativas locales que prohíben o no reconocen los procedimientos de Teleconsulta o las prescripciones escritas de medicamentos realizadas por nuestros Profesionales Sanitarios;**
- **los acontecimientos de fuerza mayor o las acciones de un tercero.**

El Profesional sanitario podrá rechazar la Teleconsulta si considera, conforme a sus obligaciones profesionales y éticas y a la normativa vigente, que el Beneficiario no es capaz de conversar durante una Teleconsulta o que es necesario hacer una exploración clínica con el Beneficiario presente o pruebas complementarias. En este caso, remitirá al Beneficiario a su médico de cabecera o a un centro sanitario cercano a su lugar de Viaje que se adecue a su situación, a su elección. El Beneficiario reconoce y acepta que, en tales situaciones, el profesional sanitario le informe y le explique las razones por las que no tiene derecho a las prestaciones de la cobertura de Teleconsulta.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE LA COBERTURA DE TELECONSULTA

En ningún caso podemos sustituir a los servicios de emergencia locales.

Además de las exclusiones generales aplicables a la póliza e que figuran en el artículo 9 «EXCLUSIONES», quedan excluidas las siguientes:

- medicina de urgencias y emergencias que deben derivarse a los servicios de urgencias;
- consultas médicas que requieran un médico especialista;
- consultas médicas que requieran la presencia física del Beneficiario o pruebas adicionales;
- solicitudes relativas al tratamiento de una enfermedad crónica conocida por el Beneficiario;
- solicitud de una segunda opinión médica;
- solicitudes relativas a niños menores de 12 meses;
- utilización por el Beneficiario del servicio de teleconsulta con fines profesionales;
- información sobre el coste de los medicamentos recetados;
- renovaciones de recetas de medicamentos o tratamientos (a menos que el tratamiento sea para más de 7 días):

- recetas para tratamientos de más de 7 días de duración,
- prescripción de preparados a medida o farmacéuticos,
- expedición de certificados médicos,
- justificantes por enfermedad,
- prescripciones específicas como:

- medicamentos cuya prescripción esté sujeta a restricciones,
- medicamentos que requieren autorización,
- medicamentos excepcionales,
- recetas de opiáceos.

INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA APLICACIÓN DE LA COBERTURA DE TELECONSULTA

Cuando el Beneficiario se ponga en contacto con la Plataforma con vistas a reclamar la cobertura de Teleconsulta, se autenticará mediante la siguiente información:

- Nombre
- Nombre de pila
- Fecha de nacimiento
- Fechas de viaje
- Ubicación del resort del Club Med o ubicación del Viaje

Se solicitará y deberá recabarse el consentimiento del Beneficiario para la recopilación y tratamiento de sus datos personales de salud, así como para la prestación de servicios bajo la cobertura de Teleconsulta. El Beneficiario facilitará al Profesional sanitario la información que precise para realizar con éxito la Teleconsulta.

Todas las conversaciones entre el profesional sanitario y el Beneficiario están amparadas por el secreto médico.

La aplicación de la cobertura de Teleconsulta dará lugar al tratamiento de los datos médicos del Beneficiario.

Estos datos los aloja CLARANET, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número B 419 632 286, con domicilio social en 18-20, rue du Faubourg du Temple, 75011 París, Francia.

ARTÍCULO 9. EXCLUSIONES GENERALES

Europ Assistance no puede sustituir en ningún caso a los servicios de emergencia locales. Quedan excluidos o no pueden ser cubiertos:

- salvo estipulación expresa de lo contrario, las consecuencias de una guerra civil o extranjera, motines, revueltas populares, actos de terrorismo, catástrofes naturales;
- la participación voluntaria del Beneficiario en disturbios, huelgas, reyertas o agresiones;
- las consecuencias de la desintegración radiactiva o de cualquier irradiación procedente de una fuente de energía radiactiva;
- las consecuencias de la exposición a sustancias biológicas infecciosas, sustancias químicas como gases de combate, sustancias incapacitantes, sustancias neurotóxicas o con efectos neurotóxicos persistentes;
- las consecuencias de las medidas de cuarentena y restricciones de circulación decididas por una autoridad competente, que pudieran afectar al Beneficiario antes o durante su Viaje;
- los Viajes a regiones o zonas adonde las autoridades gubernamentales del país donde vive el Beneficiario desaconsejen oficialmente viajar;
- las consecuencias de actos intencionados del Beneficiario o las consecuencias de actos fraudulentos, intento de suicidio o suicidio;
- las consecuencias del consumo de medicamentos, drogas, opiáceos y productos similares no prescritos por un médico, y del abuso del alcohol;
- afecciones, enfermedades o lesiones preexistentes, diagnosticadas o tratadas, que hayan dado lugar a hospitalización continuada, tratamiento de día en hospital o asistencia ambulatoria en los tres meses anteriores a cualquier solicitud, independientemente de que se trate de la aparición o el empeoramiento de dicha afección;
- los costes abonados sin el consentimiento de Europ Assistance, o no previstos expresamente en el presente documento;
- los gastos no justificados por los recibos originales;
- las pérdidas ocurridas en países que se encuentren fuera de la cobertura de la Póliza o fuera de las fechas de validez de la Póliza y, en particular, más allá de la duración de su Viaje previsto al extranjero;
- las consecuencias de incidentes ocurridos durante eventos automovilísticos, carreras o competiciones (o las pruebas previas), sujetos por la normativa vigente a la autorización previa de las autoridades públicas si usted participa en ellos como competidor, o durante pruebas en un circuito sujeto a la autorización previa de las autoridades públicas, incluso si usted utiliza su propio vehículo;
- los desplazamientos con fines de diagnóstico o tratamiento médico o cirugía estética, sus consecuencias y los gastos derivados;
- la organización y pago del transporte a que se refiere el apartado «Transporte sanitario y repatriación» para dolencias menores que puedan tratarse localmente y que no impidan al Beneficiario continuar su Viaje;
- las solicitudes de asistencia relativas a tratamientos de fertilidad o a la interrupción del embarazo, sus consecuencias y los costes derivados;
- las solicitudes relativas a la fecundación o gestación subrogadas, sus consecuencias y los costes resultantes;
- aparatos médicos y prótesis (dentales, auditivas, médicas);
- tratamientos termales, sus consecuencias y los costes resultantes;
- gastos médicos efectuados en el país de Domicilio del Beneficiario;
- gastos médicos ambulatorios distintos de los establecidos en el artículo 7.1.9.2;
- hospitalizaciones programadas, sus consecuencias y los costes resultantes;
- gastos ópticos, es decir, gafas (monturas y cristales), lentes de contacto y productos de higiene relacionados;

- vacunas y costes de vacunación;
- las revisiones médicas, sus consecuencias y los costes relacionados;
- cirugía plástica, sus posibles consecuencias y los costes resultantes;
- estancias en residencias, sus consecuencias y los costes derivados;
- rehabilitación, fisioterapia, quiropráctica, sus consecuencias y los costes resultantes;
- los servicios médicos o paramédicos y la compra de productos cuya naturaleza terapéutica no esté reconocida por la legislación francesa, así como los gastos relacionados;
- reconocimientos médicos para pruebas preventivas, tratamientos o pruebas periódicas, sus consecuencias y los costes resultantes;
- la organización de búsquedas y el rescate de personas en el mar o en la montaña;
- la organización de búsquedas y el rescate de personas en el desierto, así como los costes relacionados;
- el coste por exceso de equipaje para los viajes en avión y los gastos de transporte del equipaje si éste no puede ser transportado con el Beneficiario;
- gastos de anulación de viaje;
- facturas de restaurante;
- derechos de aduana.

ARTÍCULO 10. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD EN CASO DE ACONTECIMIENTOS DE FUERZA MAYOR U OTROS SUPUESTOS SIMILARES

Europ Assistance no puede sustituir en ningún caso a los servicios de emergencia locales.

Europ Assistance actúa en el marco de una obligación de medios. Cuando organizamos servicios de asistencia recurriendo a profesionales, no podemos responsabilizarnos de su indisponibilidad o incapacidad para prestar el servicio en el momento de la solicitud, ni de la mala prestación del servicio. No nos hacemos responsables de los incumplimientos o los retrasos en la prestación de los servicios debidos a causas de fuerza mayor o acontecimientos como:

- **guerras civiles o extranjeras, inestabilidad política conocida, revueltas populares, disturbios, actos de terrorismo, represalias;**
- **las recomendaciones de la OMS o de las autoridades nacionales o internacionales o las restricciones a la libre circulación de personas y mercancías, cualquiera que sea el motivo, incluso por razones sanitarias, de seguridad o meteorológicas, o las restricciones o prohibiciones del tráfico aéreo;**
- **huelgas, explosiones, catástrofes naturales o desintegración radiactiva o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía radiactiva;**
- **retrasos o impedimentos en la obtención de los documentos administrativos necesarios para que usted pueda viajar dentro o fuera del país donde se encuentra o para su entrada en el país recomendado por nuestros médicos para su hospitalización;**
- **la utilización de servicios públicos locales o de operadores que Europ Assistance esté obligada a utilizar en virtud de la normativa local o internacional;**
- **la ausencia o indisponibilidad de medios técnicos o humanos de transporte adecuados (incluida la negativa a intervenir);**
- **la denegación por parte del transportista de pasajeros (es decir, las compañías aéreas) a una persona con determinadas afecciones médicas o a una mujer embarazada.**

Las empresas de transporte comercial de pasajeros pueden imponer restricciones a las personas con determinadas afecciones médicas o a las mujeres embarazadas, que se aplican hasta el inicio del viaje y que pueden cambiar sin previo aviso (como, en el caso de las compañías aéreas: reconocimientos médicos, certificados médicos, disposiciones especiales o prohibición de transporte).

En consecuencia, el transporte y, en su caso, la repatriación de estas personas sólo podrá efectuarse con la autorización del transportista y, por supuesto, si no existe un dictamen médico desfavorable en caso de repatriación (según lo previsto y de acuerdo con las condiciones

establecidas en el capítulo «Transporte sanitario y repatración») en lo que respecta a la salud de la Beneficiaria o del feto.

ARTÍCULO 11. SUBROGACIÓN

Después de incurrir en gastos en relación con nuestros servicios de asistencia, Europ Assistance se subroga en los derechos y acciones que usted pueda hacer valer contra terceros responsables del Daño, según lo previsto en el artículo L. 121-12 del Código de Seguros francés. Nuestra subrogación se limita al importe de los gastos en que Europ Assistance haya incurrido en la ejecución de esta póliza.

ARTÍCULO 12. VENCIMIENTO

El plazo de vencimiento es el plazo a partir del cual ya no puede iniciarse una acción por cualquier litigio que surja entre el Beneficiario y el Asegurador, en particular como consecuencia de un daño cubierto.

De conformidad con el artículo L. 114-1 del Código de Seguros francés:

«Todas las acciones relacionadas con una póliza de seguro prescriben a los dos años del acontecimiento que ha causado la acción. Como excepción a lo anterior, las acciones derivadas de una póliza de seguro relativa a daños resultantes de movimientos de tierras por sequía y la deshidratación del suelo, reconocida como catástrofe natural en las condiciones previstas en el artículo L. 125-1, prescriben a los cinco años del acontecimiento que les dio origen.

Sin embargo, este periodo se prolongará:

1. en caso de falta de declaración, omisión o declaración falsa o inexacta sobre el riesgo existente, sólo a partir de la fecha en que el asegurador tenga conocimiento de ello;

2. en caso de daños, en la fecha en que los interesados tengan conocimiento del mismo, si prueban que lo ignoraban con anterioridad.

Cuando la acción del Asegurado contra la aseguradora se deriva del recurso de un tercero, el plazo de prescripción sólo empieza a contar a partir del día en que dicho tercero inicie la acción judicial contra el Asegurado o sea indemnizado por este último.

El plazo de prescripción se amplía a diez años para las pólizas de seguro de vida si el beneficiario es una persona distinta del Tomador del seguro y, para las pólizas de seguro de accidentes personales, si los beneficiarios son los sucesores del asegurado fallecido.

No obstante lo dispuesto en el apartado 2, en el caso de las pólizas de seguro de vida, las acciones iniciadas por el beneficiario prescribirán a los treinta años del fallecimiento del asegurador».

De conformidad con el artículo L114-2 del Código de Seguros:

«La prescripción puede interrumpirse por una de las causas habituales de interrupción de la prescripción y por la designación de un perito a raíz de un siniestro. El plazo de prescripción también puede interrumpirse si el asegurador envía al asegurado una carta certificada o una carta certificada electrónica con acuse de recibo relativa a la acción de pago de la prima, o si el asegurado envía al asegurador una carta certificada con acuse de recibo relativa al pago de la indemnización».

De conformidad con el artículo L114-3 del Código de Seguros:

«Como excepción al artículo 2254 del Código Civil, las partes del contrato de seguro no pueden, ni siquiera de común acuerdo, modificar la duración del plazo ni añadir causas de suspensión o interrupción del mismo».

Las causas habituales de interrupción de la prescripción se mencionan en los artículos 2240 a 2246 del Código Civil francés: el derecho del deudor frente a la parte contra la que hizo valer la prescripción (artículo 2240 del Código Civil), el ejercicio de acciones judiciales (artículos 2241 a 2243 del Código Civil francés), o un acto de cumplimiento específico (artículos 2244 a 2246 del Código Civil francés), que se reproducen a continuación:

Artículo 2240 del Código Civil francés: «El reconocimiento por el deudor del derecho de la parte contra

la que hizo valer la prescripción interrumpe la prescripción».

Artículo 2241 del Código Civil francés: «La iniciación de acciones judiciales, incluso en procedimiento abreviado, suspende el plazo de prescripción, así como el plazo absoluto de prescripción». Lo anterior también se aplica si la acción judicial se inicia ante un tribunal incompetente o si el escrito que inicia la acción ante el tribunal queda invalidado por un defecto procesal.

Artículo 2242 del Código Civil francés: «La interrupción del plazo de prescripción debida a la iniciación de una acción judicial es efectiva hasta la extinción de la acción».

Artículo 2243 del Código Civil francés: «La interrupción del plazo de prescripción es nula si el demandante abandona su demanda o deja que prescriba la acción, o si su demanda es definitivamente denegada».

Artículo 2244 del Código Civil francés: «El plazo de prescripción o de vencimiento absoluto se interrumpe también por una medida cautelar adoptada en aplicación del Código de Procedimiento Civil de aplicación francés o por un acto de ejecución específico».

Artículo 2245 del Código Civil francés: «El requerimiento efectuado a un deudor solidario mediante la iniciación de una acción judicial o la realización de un acto de cumplimiento específico, o el reconocimiento por el deudor del derecho de la parte contra la que hizo valer la prescripción, interrumpe el plazo de prescripción contra los demás deudores, incluidos sus herederos. Sin embargo, la demanda presentada contra un heredero de un deudor solidario o el reconocimiento de responsabilidad de dicho heredero no interrumpe el plazo de prescripción contra los demás coherederos, incluso en el caso de obligaciones hipotecarias, si la obligación es divisible. Dicha exigencia o reconocimiento de responsabilidad interrumpe el plazo de prescripción frente a los demás codeudores únicamente en lo que respecta a la parte adeudada por dicho heredero. Para interrumpir totalmente el plazo de prescripción, frente a todos los demás codeudores, debe presentarse una demanda contra todos los herederos del deudor fallecido o un reconocimiento de responsabilidad por parte de todos esos herederos».

Artículo 2246 del Código Civil francés: «Una demanda presentada contra el deudor principal, o su reconocimiento de responsabilidad, interrumpe el plazo de prescripción contra el fiador».

ARTÍCULO 13. DECLARACIONES FALSAS

Si modifican el objeto del riesgo o afectan negativamente nuestra opinión al respecto, cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte invalidará la póliza. Las primas pagadas permanecerán en nuestro poder, y tendremos derecho a exigir el pago de las primas debidas, según lo dispuesto en el artículo L. 113--8 del Código de Seguros francés.

Cualquier omisión o declaración incorrecta por su parte, cuya mala fe no se haya demostrado, dará lugar a la rescisión de la póliza 10 días después de que se le notifique por carta certificada o se aplique una reducción de la indemnización (de conformidad con el artículo L. 113-9 del Código de Seguros francés).

ARTÍCULO 14. DECOMISO POR DECLARACIÓN FRAUDULENTA

En caso de solicitud de intervención en el marco de los servicios de asistencia, si usted presenta a sabiendas documentos inexactos como prueba, utiliza medios fraudulentos o efectúa declaraciones inexactas o parciales, usted o sus Beneficiarios perderán todo derecho a la cobertura del seguro y a los servicios de asistencia previstos en la presente nota de asistencia, para los que se exigen dichas declaraciones.

ARTÍCULO 15. RECLAMACIONES

Si el Asegurado no está satisfecho con la tramitación de su siniestro, puede presentar su reclamación, por escrito o por correo electrónico, a la siguiente dirección:

Europ Assistance
Departamento de reclamaciones del clientes
23 Avenue des Fruitiers
CS 20021 - 93212 Saint-Denis Cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

Se dará una respuesta lo antes posible y, a más tardar, en el plazo de dos meses a partir de la fecha de envío de la primera muestra escrita de su insatisfacción. Si el tiempo de tramitación de la reclamación supera los diez días laborables, se enviará una carta provisional durante este periodo.

En cualquier caso, el Asegurado podrá dirigirse al Defensor del Pueblo, a través de la dirección que se indica más abajo, en el plazo de dos meses desde el envío de su reclamación escrita, haya sido o no contestada, y sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 París Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>

El Asegurado podrá someter el litigio al tribunal competente en cualquier momento.

ARTÍCULO 16. AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad responsable de la supervisión es la Autoridad Francesa de Control Prudencial y Resolución - A.C.P.R., 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.

ARTÍCULO 17. DATOS PERSONALES

Europ Assistance, sociedad regida por el Código de Seguros francés, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 París (en lo sucesivo, «el Asegurador»), en calidad de encargado del tratamiento, trata los datos personales del Beneficiario con los siguientes fines:

- **gestionar las solicitudes de asistencia y seguros;**
- **organizar encuestas de satisfacción de los asegurados que se han beneficiado de sus servicios de asistencia y seguros;**
- **elaborar estadísticas de ventas y estudios actuariales;**
- **examinar, aceptar, comprobar y controlar el riesgo;**
- **gestionar posibles litigios y aplicar medidas legales;**
- **aplicar las obligaciones de supervisión en el contexto del blanqueo de capitales, las medidas de congelación de activos, la lucha contra la financiación del terrorismo y las sanciones financieras, incluida la activación de alertas y declaraciones de sospecha;**
- **aplicar las medidas contra el fraude en los seguros;**
- **gestionar la grabación de conversaciones telefónicas con los empleados de la Aseguradora o de sus subcontratistas con fines de formación y evaluación de los empleados y de mejora de la calidad del servicio, así como de gestión de posibles litigios.**

El Beneficiario y cualquier otra persona susceptible de ponerse en contacto con Europ Assistance, en lo sucesivo denominados «los titulares de los datos», quedan informados y aceptan que sus datos personales se traten para los fines mencionados. Este tratamiento se llevará a cabo de conformidad con la política.

Los datos que se recopilan son necesarios. Si no se facilitan estos datos, será más difícil, o incluso imposible, gestionar las reclamaciones de seguros o las solicitudes de asistencia de los titulares de los datos.

A tal efecto, se informa a las personas interesadas de que sus datos personales se cederán a la

Aseguradora, al encargado del tratamiento y a los subcontratistas, filiales y representantes de la Aseguradora. Para cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias, la Aseguradora puede verse obligada a comunicar información a las autoridades judiciales y administrativas legalmente autorizadas.

Los datos personales de los interesados se conservarán durante un periodo de tiempo que varía en función de la finalidad para la que se recopilaron (6 meses para las conversaciones telefónicas, 10 años para el tratamiento relacionado con la sanidad, 5 años para otros tratamientos), más los periodos de conservación obligatorios a efectos contables y el plazo de prescripción legal.

Los interesados son informados y aceptan que sus datos personales puedan transferirse a destinatarios de terceros países no pertenecientes a la Unión Europea que ofrezcan una protección equivalente. Las transferencias de datos a estos terceros países se rigen por un acuerdo de flujo transfronterizo elaborado de conformidad con las cláusulas contractuales tipo entre administrador y subcontratista publicadas por la Comisión Europea, actualmente en vigor.

El objetivo de estos flujos es gestionar las solicitudes de asistencia y seguro. Abordan las siguientes categorías de datos:

- datos relativos a la identidad (como apellidos, nombres, sexo, edad, fecha de nacimiento, número de teléfono, correo electrónico), y a la vida personal (como situación familiar, número de hijos);
- datos de la ubicación;
- datos relacionados con la salud, incluidos los números de Seguridad Social.

Se informa a los titulares de los datos, en su calidad de destinatarios del tratamiento, de que tienen derecho a acceder a sus datos, rectificarlos y suprimirlos, así como a la portabilidad de sus datos y a limitar su tratamiento. También tienen derecho a oponerse a su tratamiento, por motivos legítimos. Los interesados tienen derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, sin perjuicio del tratamiento legal del mismo basado en el consentimiento anterior a su retirada. Además, tienen derecho a formular directrices específicas y generales sobre la conservación, supresión y comunicación de sus datos tras su fallecimiento.

El interesado puede ejercer sus derechos escribiendo al responsable de la protección de datos, y adjuntando una fotocopia de un documento de identidad firmado, a una de las siguientes direcciones:

- por correo electrónico a protectiondesdonnees@europ-assistance.fr;
- o por correo postal a EUROP ASSISTANCE - A la atención del delegado de protección de datos - 23, avenue des Fruitiers, 93212 Saint-Denis cedex, Francia.

Por último, se informa a los interesados de que tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Francesa de Protección de Datos (CNIL).

ARTÍCULO 18. DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A Oponerse a las llamadas NO SOLICITADAS

Europ Assistance informa al Beneficiario, de conformidad con la ley n.º 2014-344 de 17 de marzo de 2014, que si no desea ser destinatario de prospección telefónica por parte de una empresa con la que no tiene relación contractual, puede inscribirse gratuitamente en la lista de oposición a la prospección telefónica por correo o por internet:

www.bloctel.gouv.fr

La inclusión en la lista de oposición a la prospección telefónica no impide a Europ Assistance ponerse en contacto con el Beneficiario, directamente o a través de un tercero que actúe en su nombre, en relación con la póliza de seguro suscrita.