



## Reglament Assistència en Viatge



### Garanties cobertes

Aquestes garanties són vàlides a tot el món, tret que les garanties contractades indiquin explícitament el contrari.

Les prestacions són vàlides quan l'assegurat és a més de 25 (vint-i-cinc) km del seu domicili habitual o a 15 (quinze) km en el cas de les Illes Balears i les Canàries, tret de la garantia 2. Assistència en viatge mèdica i sanitària, vàlida quan l'assegurat és fora del límit provincial del seu lloc de residència habitual.

**Queda convingut expressament que les obligacions de MútuaTerrassa derivades de la cobertura d'aquesta garantia finalitzen en el moment que l'assegurat torna al domicili habitual o és ingressat en un centre sanitari situat, com a màxim, a 25 (vint-i-cinc) km de distància del domicili esmentat o a 15 (quinze) km en cas de les Illes Balears i les Canàries.**

**PAÏSOS EXCLOSOS.** Resten exclosos de les garanties els països que, durant el viatge o el desplaçament de l'assegurat, es troben en estat de guerra o de setge o pateixen una insurrecció o un conflicte bèl·lic, del caràcter que sigui, encara que no s'hagin declarat oficialment.

Per poder beneficiar-se de les prestacions garantides al present contracte, l'assegurat ha de tenir el seu domicili a Espanya, i residir-hi habitualment, i el seu temps de permanència fora de l'esmentada residència habitual no pot excedir dels 90 dies per viatge o desplaçament.

### 1. Consulta mèdica telefònica 24 hores

En cas necessari, l'assegurat podrà consultar telefònicament les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, qualsevol qüestió relativa a la seva salut i la dels familiars que conviuen amb ell.

El metge consultor oferirà una resposta professional, adequada a cada cas, i que podrà concretar-se en:

- Consells simples i breus que puguin pal·liar la situació que vingui provocada pel dubte o la incertesa sobre la gravetat o l'abast de la seva simptomatologia.
- Indicació dels circuits públics o privats més adequats per a la resolució del seu problema en una xarxa ambulatoria i/o hospitalària.
- Assessorament sobre l'ús de determinades teràpies i medicaments, així com de la seva correcta administració i els efectes esperats, desitjables o no.

**Els consells realitzats pels metges consultors estan basats en la informació telefònica facilitada per l'assegurat sense que existeixi per tant contacte físic amb el pacient, per tant en cap cas tindrà la condició de dictamen mèdic.**

### 2. Assistència en viatge mèdica i sanitària

MútuaTerrassa es fa càrrec de les despeses corresponents a la intervenció dels professionals i als centres sanitaris que calguin per atendre l'assegurat, estigui malalt o ferit.

S'hi inclouen explícitament, sense que l'enumeració tingui caràcter limitador, els serveis següents:

- a) L'atenció a càrrec d'equips mèdics d'emergència i especialistes.
- b) Els exàmens mèdics complementaris.
- c) Les hospitalitzacions, els tractaments i les intervencions quirúrgiques.
- d) El subministrament de medicaments en cas d'ingrés o el reintegrament del cost en cas de lesions o malalties que no requereixen hospitalització.
- e) L'atenció de problemes odontològics aguts, és a dir, els problemes que, a causa d'una infecció, dolor o trauma, requereixen un tractament d'urgència.

MútuaTerrassa es fa càrrec de les despeses corresponents a aquestes prestacions, fins a un límit per assegurat de 18.000 €, o un import equivalent en moneda local, quan les prestacions es faciliten a l'estranger, o de 1.300 € a Espanya.

Les despeses odontològiques estan garantides únicament a l'estranger i fins a un límit de 300 €, o l'import equivalent en moneda local.

### **3. Repatriació o transport sanitari de ferits o malalts**

En cas d'accident o de malaltia sobreenfocada de l'assegurat, MútuaTerrassa es fa càrrec:

- a) De les despeses de trasllat amb ambulància fins a la clínica o l'hospital més proper.
- b) Del control, que duu a terme el seu equip mèdic, en contacte amb el metge que atén l'assegurat ferit o malalt, per determinar les mesures més convenients per seguir el tractament i quin és el mitjà més idoni per traslladar-lo de manera eventual fins a un altre centre hospitalari més adequat o fins al seu domicili.
- c) De les despeses del trasllat del ferit o malalt, amb el mitjà de transport més adequat, fins al centre hospitalari prescrit o fins al domicili habitual.

L'equip mèdic de MútuaTerrassa decideix, per a cada cas, el mitjà de transport que cal fer servir en funció de la urgència i la gravetat que té. A Europa i als països del litoral de la Mediterrània fins i tot es pot utilitzar un avió sanitari especialment adaptat.

Si s'ingressa l'assegurat en un centre hospitalari que no estigui proper al seu domicili, MútuaTerrassa es fa càrrec, arribat el moment, de traslladar-lo fins al centre en qüestió.

### **4. Repatriació o transport de la resta d'assegurats**

Quan, en aplicació de la garantia de repatriació o transport sanitari de ferits o malalts, s'ha repatriat o traslladat un dels assegurats, per malaltia o accident, i aquest fet impedeix que el cònjuge, els ascendents o descendents en primer grau, els germans o germanes continuïn el viatge amb els mitjans

previstos inicialment, MútuaTerrassa es fa càrrec de transportar-los al domicili propi o al centre on s'ha hospitalitzat l'assegurat.

### **5. Repatriació o transport de menors o persones amb disminucions**

Si l'assegurat repatriat o traslladat en aplicació de la garantia de repatriació o transport sanitari de ferits o malalts, viatja acompanyat únicament de fills menors de quinze anys o amb disminucions, MútuaTerrassa organitza el desplaçament (anada i tornada) d'una hostessa o d'una persona designada per l'assegurat, a fi d'acompanyar els nens en el retorn al seu domicili i es fa càrrec de les despeses.

### **6. Desplaçament d'un familiar en cas d'hospitalització**

Si l'estat de l'assegurat, malalt o ferit, fa necessària l'hospitalització per un període superior a cinc dies, MútuaTerrassa posa a disposició d'un familiar de l'assegurat, o de la persona que el darrer ha designat, un bitllet d'anada i tornada, amb avió (classe turista) o amb tren (1a classe), perquè el pugui acompanyar.

Si l'hospitalització s'esdevé a l'estranger, MútuaTerrassa, a més, ha d'abonar, en concepte de despeses d'estada de l'acompanyant i després que es presentin les factures corresponents, fins a 100 € per dia, durant un període màxim de 10 dies.

### **7. Convalescència en un hotel a l'estranger**

Si l'assegurat malalt o ferit no pot tornar al seu domicili per prescripció mèdica, MútuaTerrassa es fa càrrec de les despeses d'hotel motivades per la pròrroga de l'estada, fins a 100 € diaris, i durant un període màxim de 10 dies.

### **8. Repatriació o transport de l'assegurat en cas de defunció**

En cas de defunció d'un assegurat, MútuaTerrassa ha d'organitzar el trasllat de les despulles mortals fins al lloc d'inhumació a Espanya i es fa càrrec de les despeses corresponents. S'entén que aquestes despeses inclouen les de condicionament post mortem, d'acord amb els requisits legals.

**No hi estan compreses les despeses d'inhumació ni la cerimònia.**

MútuaTerrassa es fa càrrec del retorn al domicili de la resta dels familiars assegurats, quan aquests no ho poden fer amb els mitjans previstos inicialment.



Si l'assegurat no té la residència habitual a Espanya, se'l repatria fins al lloc on va començar el viatge a Espanya.

#### **9. Acompanyant en cas de trasllat per defunció de l'assegurat**

En cas de defunció de l'assegurat fora de la província del seu domicili habitual o a l'estranger, els familiars tenen a la seva disposició un bitllet d'avió (anada i tornada) o del mitjà de transport idoni, perquè la persona que ells designin pugui viatjar fins al lloc on s'ha produït la defunció i tornar acompanyant el cadàver.

Si l'acompanyant ha de romandre en el lloc on s'ha produït la defunció per tramitar el trasllat de les despulles, MútuaTerrassa es fa càrrec de les despeses d'estada i manutenció, després de la presentació dels justificants corresponents, per un import de fins a 100€ per dia fins a un màxim de 500€.

#### **10. Retorn anticipat per defunció d'un familiar**

Si cap dels Assegurats ha d'interrompre el viatge a causa de la defunció del cònjuge, d'un ascendent o descendent en primer grau o del germà o germana, MútuaTerrassa es fa càrrec del transport, anada i tornada, amb avió (classe turista) o amb tren (1a classe), de l'indret on és l'assegurat fins al lloc d'inhumació a Espanya.

Com a alternativa a la tria, l'assegurat pot optar per dos bitllets d'avió (classe turista) o tren (1a classe), fins al seu domicili habitual.

#### **11. Retorn anticipat per hospitalització d'un familiar**

Si cap dels assegurats ha d'interrompre el viatge a causa de l'hospitalització del cònjuge, d'un ascendent o descendent en primer grau, o del germà o germana, com a conseqüència d'un accident o d'una malaltia greu que n'exigeixi l'internament per un període mínim de 5 dies, i si aquest fet s'ha esdevingut després de la data d'inici del viatge, MútuaTerrassa es fa càrrec de transportar-lo fins a la localitat on té la residència habitual a Espanya.

Igualment, MútuaTerrassa es fa càrrec del segon bitllet per al transport de la persona que acompanyava en el viatge l'assegurat responsable de l'anticipació de la tornada, amb la condició que la segona persona estigui assegurada per aquest contracte.

#### **12. Retorn anticipat per sinistre greu a la llar o al local professional de l'assegurat**

MútuaTerrassa posa a disposició de l'assegurat un bitllet de transport per poder tornar al domicili d'Espanya, en cas que hagi d'interrompre el viatge perquè s'han produït danys greus a la seva residència principal o bé al local professional, amb el benentès que l'assegurat n'ha de ser l'explotador directe o hi ha d'exercir una professió liberal, a causa d'un incendi, que hi hagi fet intervenir els bombers; d'un robatori consumat, que hagi estat denunciat a les autoritats policials o bé en cas d'inundació greu que en requereixi la presència. Cal, també, que ni els familiars directes ni les persones de confiança no hagin pogut solucionar aquestes situacions i que el sinistre en qüestió s'hagi escaigut després de la data d'inici del viatge.

A més a més, MútuaTerrassa es fa càrrec d'un segon bitllet per al transport de la persona que acompanyava en el mateix viatge l'assegurat que va anticipar el retorn, sempre que aquesta segona persona estigui també assegurada per aquest contracte.

#### **13. Cerca, localització i enviament d'equipatges extraviatos**

En cas de pèrdua d'equipatge en vol regular, MútuaTerrassa ha d'arbitrar tots els mitjans al seu abast per localitzar-lo, informar l'assegurat sobre les novetats que es produeixin sobre aquest fet i, si escau, trametre'l al beneficiari sense cap despesa a càrrec seu.

#### **14. Enviament d'objectes oblidats o robats durant el viatge**

MútuaTerrassa organitza la tramesa, i es fa càrrec del cost, dels objectes robats i recuperats posteriorment, o simplement que l'Assegurat s'ha descuidat, fins a un límit de 120 €, sempre que el cost conjunt d'aquests objectes superi aquesta quantitat.

#### **15. Retard en el lliurament de l'equipatge facturat**

MútuaTerrassa es fa càrrec, fins a un límit de 120 €, després de presentar les factures corresponents, de la compra d'articles de primera necessitat, com a resultat d'un retard de 12 hores o més en el lliurament de l'equipatge facturat.

Sempre que el retard es produeixi durant el viatge de tornada, aquest només es pot cobrir si el lliurament

de l'equipatge s'endarrereix més de 48 hores, a comptar a partir del moment de l'arribada.

Per poder prestar aquesta garantia, l'assegurat ha de facilitar el document acreditatiu que especifica que s'ha produït el retard i quant ha durat, expedit per l'empresa de transport.

## **16. Retard del viatge a la sortida del mitjà de transport**

MútuaTerrassa reemborsa les despeses ocasionades per la circumstància descrita i garantida en el paràgraf següent i que afecten els serveis contractats per l'assegurat durant el viatge.

Quan la sortida del mitjà de transport públic triat per l'assegurat es demora, com a mínim, 6 hores, MútuaTerrassa reemborsa, després de presentar els justificants i les factures corresponents, les despeses addicionals d'hotel, de manutenció i de transport com a conseqüència de la demora, fins a un límit de 30€. I per cada 6 hores o més, en les mateixes condicions indicades en el paràgraf anterior, amb 30€ més, fins a un límit màxim de 180€.

**En resten exclosos el riscos com els conflictes socials (que inclouen vagues, tancaments patronals, manifestacions, sabotatges, restricció de la lliure circulació, etc.), i també els casos que es detallen en les exclusions.**

## **17. Transmissió de missatges urgents**

MútuaTerrassa es fa càrrec de transmetre els missatges urgents que li encarreguen els assegurats, com a conseqüència dels sinistres coberts per aquestes garanties.

## **18. Enviament de medicaments a l'estranger**

En cas que l'assegurat, essent a l'estranger, necessiti un medicament i no el pugui comprar en aquell lloc, MútuaTerrassa es fa càrrec de localitzar-lo i l'hi tramet per la via més ràpida, segons les estipulacions de les legislacions locals.

**En resten exclosos els casos en què s'hagi deixat de fabricar el medicament o en què no estigui disponible en els canals habituals de distribució a Espanya.**

L'assegurat ha de reemborsar a MútuaTerrassa l'import del medicament, després de presentar la factura de compra del medicament esmentat.

## **19. Bestreta de fons monetaris a l'estranger**

Si l'assegurat no pot obtenir fons econòmics pels mitjans previstos d'entrada, com són xecs de viatge, targetes de crèdit o transferències bancàries, entre d'altres, i això es converteix en un obstacle per

continuar el viatge, MútuaTerrassa ha de fer una bestreta, sempre que se li hagi lliurat un aval o garantia que assegurï el cobrament de la bestreta, fins a una quantitat màxima de 1.500 €. Sigui com vulgui, les quantitats han de ser retornades en el termini màxim de trenta dies.

## **20. Servei d'informació**

Quan l'assegurat necessita informació relativa als països que vol visitar, com, per exemple, formalitats legals per entrar-hi, visats i vacunes, règim econòmic o polític, població, idioma, situació sanitària, etc., MútuaTerrassa facilita aquesta informació general, si se li demana, mitjançant una trucada telefònica de cobrament a destinació, si s'ho estima més, al número de telèfon indicat en aquest contracte.

## **21. Defensa de la responsabilitat penal a l'estranger**

MútuaTerrassa garanteix la defensa de la responsabilitat penal de l'assegurat, en els processos a què sigui sotmès davant de tribunals estrangers en l'àmbit de la seva vida privada i amb motiu del viatge o desplaçament que és objecte de l'assegurança.

**En resten exclosos els fets causats deliberadament per l'assegurat segons sentència judicial ferma.**

El límit màxim de despeses i fiances per a aquesta garantia és de 3.005 €.

## **22. Informació legal a l'estranger**

Si l'assegurat té un problema jurídic amb terceres persones relacionat amb un accident sobrevingut en la vida privada, MútuaTerrassa el posarà en contacte amb un advocat, si n'hi ha cap a la localitat, perquè hi concertï una entrevista a càrrec seu.

Aquest servei es facilita únicament per als països que mantenen relacions diplomàtiques amb Espanya, tret que es tracti de casos de força major o d'un succés que no pot controlar MútuaTerrassa. MútuaTerrassa no es fa responsable del resultat obtingut amb motiu de la consulta legal.

## **23. Reclamació de danys a l'estranger**

MútuaTerrassa garanteix la reclamació de danys i perjudicis que pugui patir l'assegurat a l'estranger com a vianant, conductor de vehicles terrestres sense motor, ocupant de vehicles i d'embarcacions d'ús particular o passatger de qualsevol mitjà de transport.

**Aquesta garantia no inclou la reclamació dels danys que són conseqüència de l'incompliment d'una relació contractual específica entre l'assegurat i el responsable d'aquests danys.**



En cas de defunció de l'assegurat, poden exercir la reclamació els familiars, els hereus o els beneficiaris.

El límit màxim de despeses per a aquesta garantia és de 3.005 €.

#### **24. Reclamació en contractes de compra a l'estranger**

MútuaTerrassa garanteix la reclamació per l'incompliment dels contractes de compravenda a l'estranger que tenen per objecte béns mobles, en els quals està implicat l'assegurat.

**En aquesta garantia, s'entén per béns mobles únicament els objectes de decoració, els aparells electrodomèstics, l'aixovar personal i els aliments, sempre que en sigui propietari l'assegurat i els faci servir per a ús personal.**

**Queden excloses de la cobertura les antiguitats, les col·leccions filatèliques o numismàtiques i les joies o les obres d'art amb un valor unitari que excedeix els 3.000 €.**

El límit màxim de despeses per a aquesta garantia és de 3.000 €.

#### **25. Reclamació en contractes de servei a l'estranger**

MútuaTerrassa garanteix la reclamació per incompliment dels contractes d'arrendament de serveis següents a l'estranger:

- Serveis mèdics i hospitalaris
- Serveis de viatges, turístics i d'hostaleria
- Serveis de neteja, bugaderia i tintoreria
- Serveis oficials de reparació d'electrodomèstics, autoritzats expressament pel fabricant

**Només es cobreixen els contractes dels serveis que afecten la vida privada de l'assegurat i dels que n'és el titular i destinatari final.**

El límit màxim de despeses per a aquesta garantia és de 3.000 €.

#### **26. Assessorament mèdic a distància**

En cas de malaltia o lesions greus d'algun dels assegurats, MútuaTerrassa facilita assessorament mèdic per decidir, en col·laboració amb el metge corresponent, el millor tractament que cal seguir, així com el mitjà més convenient per traslladar el ferit o malalt, en cas que sigui necessari.

#### **27. Enviament de documents a l'estranger**

Si l'assegurat necessita un document que s'ha descuidat, MútuaTerrassa fa totes les gestions oportunes per tal de fer-l'hi arribar fins al lloc de destinació fins a un màxim de 120 € en concepte de despeses d'enviament.

#### **28. Obtenció de salconduits**

MútuaTerrassa es fa càrrec de les despeses ocasionades per la gestió i l'obtenció dels salconduits necessaris perquè l'assegurat pugui ser repatriat a Espanya quan, com a conseqüència d'un accident, un furt o un robatori ocorreguts durant el viatge a l'estranger, l'assegurat no disposa del document nacional d'identitat, dels permisos de conduir o de circulació o de la fitxa d'inspecció tècnica del vehicle.

MútuaTerrassa no es fa responsable del perjudici causat per aquestes circumstàncies ni tampoc del mal ús que dels documents esmentats han fet terceres persones.

#### **29. Despeses de recerca i salvament**

MútuaTerrassa es fa càrrec, fins a un límit de 300 €, de les despeses de salvament, recerca o transport causades per un accident.

S'entén per accident la lesió corporal derivada d'una causa violenta, sobtada, externa i independent de la intencionalitat de l'assegurat, que ocasiona incapacitat permanent, total o parcial, o bé la mort.

#### **EXCLUSIONS ASSISTÈNCIA EN VIATGE**

Les garanties concertades no comprenen els fets següents:

- a) Els fets causats intencionadament per l'assegurat o els que impliquen culpa greu o que l'assegurat ha actuat amb dol.
- b) Les malalties o els mals crònics preexistents, com també les conseqüències que comporten, patits per l'assegurat abans de començar el viatge.
- c) La mort per suïcidi o les lesions o les malalties derivades de l'intent de suïcidi o que s'ha provocat l'assegurat a si mateix, com també les derivades d'accions criminals de l'assegurat.
- d) Les malalties o els estats patològics produïts per la ingesta d'alcohol, psicòtrops, al·lucinògens o qualsevol droga o substància de característiques similars.

- e) Els tractaments estètics i el subministrament o la substitució d'audiòfons, lents de contacte, ulleres, ortesis i pròtesis en general, com també les despeses generades pels parts o els embarassos i qualsevol tipus de malaltia mental.
- f) Les lesions o malalties derivades de la participació de l'assegurat en apostes, competicions o proves esportives o dels anomenats esports d'aventura (incloent-hi el senderisme, les travesses i activitats similars), i el rescat de persones a la mar, a la muntanya o en zones desèrtiques.
- g) Les que es deriven, directament o indirecta, d'incidents provocats per l'energia nuclear, les radiacions radioactives, les catàstrofes naturals, les accions bèl·liques, els avalots o les accions terroristes.
- h) Qualsevol despesa mèdica o farmacèutica inferior a 9 €.

A fi de facilitar la prestació urgent dels serveis, MútuaTerrassa ha de lliurar a l'assegurat documentació acreditativa dels seus drets com a titular, com també les instruccions i un número de telèfon d'urgència. Els números de telèfon d'urgència d'ARAG són els següents:

**Des d'Espanya: 934 857 742**

**La resta del món: 34 934 857 742**

## PETICIÓ D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE

Davant d'un possible esdeveniment cobert per les prestacions del contracte, l'assegurat s'ha de posar en comunicació obligatòriament amb el servei telefònic d'urgència establert per MútuaTerrassa, tot indicant-hi les dades següents: el nom de l'assegurat, el número de contracte, el lloc i el número de telèfon del lloc on és i el tipus d'assistència que necessita; aquesta comunicació es pot fer de cobrament a destinació.

## DISPOSICIONS ADDICIONALS

MútuaTerrassa no assumeix cap obligació en relació amb les prestacions que no li han estat demanades o que no s'han donat sense acord previ, excepte en els casos de força major justificats degudament.

Quan, en la prestació dels serveis, no és possible la intervenció directa de MútuaTerrassa, aquesta té l'obligació de reemborsar a l'assegurat les despeses acreditades degudament que deriven d'aquests serveis, dins el termini màxim de 40 dies a partir de la presentació dels justificants de les despeses.

Aquesta garantia forma part integrant del contracte corresponent i no té validesa per separat. S'aplica el reglament del contracte, sempre que no contradigui el que disposa aquesta garantia.

## PRESTACIÓ DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE

MútuaTerrassa manifesta que la prestació dels serveis es duu a terme per mitjà de l'organització ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, SA Sociedad Unipersonal.