

## 1. QUIÉN ESTÁ CUBIERTO POR EL SEGURO

Este seguro de cancelación está disponible si reside de forma permanente en uno de los países de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE), excluido Croacia, donde esta póliza no está disponible.

El seguro cubre e incluye a todos los asegurados que figuran en el certificado de seguro/confirmación de reserva.

## 2. SEGURO DE CANCELACIÓN

Se realizarán reembolsos si no puede realizar el vuelo planificado debido a cualquiera de las siguientes incidencias imprevisibles:

- Enfermedad aguda o accidente del viajero, del acompañante del viajero incluido en la misma reserva o de un familiar directo y en los casos en los que se recomiende al viajero no realizar el vuelo planificado y así se confirme en un certificado expedido por el médico que haya prescrito el tratamiento.
- Fallecimiento de personas directamente relacionadas con el viajero, un familiar directo o un compañero del viajero incluido en la misma reserva.

### 2.1 LIMITACIONES

La cancelación deberá realizarse un mínimo de dos horas antes de la salida para que el seguro de cancelación sea válido. El seguro de cancelación dejará de ser válido una vez el vuelo haya comenzado. Si se producen cancelaciones fuera de nuestro horario de atención al cliente, el viajero deberá comunicárselo directamente a las compañías aéreas, los hoteles o los proveedores de coches de alquiler.

Cuando un vuelo se cancela bajo presentación de un certificado médico válido, se devolverá el coste entero de la reserva excepto nuestra tasa de gestión de 45 EUR por persona. No devolveremos la tasa aplicada al seguro de cancelación ni tarifas anteriormente pagadas, cargos ni otras pólizas de seguro (excepción hecha del seguro de viaje). La cantidad máxima reembolsable en caso de cancelación al aplicar el seguro de cancelación será de 2500 EUR por persona y/o 5000 EUR por vuelo.

Un "familiar directo" en este contexto hace referencia al marido, esposa, hijos, nietos, hermanos, padres, abuelos o suegros del viajero, o cualquier persona con la que el viajero viva como pareja de hecho.

### 2.2 EXCEPCIONES

El seguro de cancelación no incluye:

- Remuneración percibida de otra parte, por ejemplo seguro de cancelación o póliza.
- Enfermedad, accidente o lesiones de las que el viajero tenía constancia (con un diagnóstico) al contratar el seguro de cancelación.
- Enfermedad crónica/infecciones/trastornos mentales, a menos que la persona no haya presentado ningún síntoma/problema los pasados seis meses desde el momento de la reserva del vuelo. Si la cancelación se realiza por estas causas, se deberá contar con el diagnóstico de confirmación de un especialista;
- Enfermedad, accidente u otras repercusiones derivadas de embarazos y partos;
- Complicaciones derivadas del consumo de alcohol, estupefacientes, sedantes o narcóticos;
- Costes derivados del retraso en la cancelación del viaje reservado por parte del asegurado;
- Si deja de existir el propósito del vuelo;
- Complicaciones derivadas de procedimientos y tratamientos realizados por decisión personal como, por ejemplo, operaciones de cirugía estética;
- Cualquier complemento adicional del vuelo que no se haya incluido en la confirmación de la reserva como entradas para el teatro y similares;
- fobia a volar/miedo a volar.

## 3. PERÍODO ASEGURADO

La vigencia del seguro se establece en el certificado del seguro/confirmación de reserva y éste será válido hasta el último día (inclusive) del periodo asegurado. El contrato de seguro vencerá, sin notificación previa, cuando finalice el periodo asegurado o cuando la persona asegurada finalice el vuelo.

El seguro de cancelación se firmará y pagará en el momento de la reserva del vuelo. Esta protección entra en vigor cuando la reserva se ha realizado y cesa de ser válida cuando el viaje comienza, calculada desde la fecha de salida primera que se reservó. Todos los viajeros de la reserva deberán firmar este seguro de cancelación para poder utilizarlo en caso de cancelación de una reserva.

## 4. FRANQUICIA

El seguro se aplica sin franquicia.

## 5. CESIÓN

El asegurado no podrá pignorar ni ceder el seguro sin el consentimiento previo de Solid Insurance.

## 6. NOTIFICACIÓN DE RECLAMACIONES

¿Qué le exigimos a usted?

El seguro de cancelación sólo será aplicable bajo presentación de un certificado médico válido. Este certificado deberemos recibirlo en un plazo de cinco días laborables después de la cancelación. El certificado médico deberá ser completado por un médico imparcial a cargo del tratamiento y deberá llevar el nombre, los datos de contacto y el sello del mismo. Si el certificado carece del sello del médico deberá adjuntarse una copia de la identificación del médico.

Asimismo, se incluirá la siguiente información en el certificado médico:

- Fecha del examen médico
- Resultados del examen médico
- Diagnóstico
- Otros certificados originales/documentación relevante para la evaluación de la reclamación
- Justificante de que la enfermedad es aguda e impide al paciente viajar

## 7. PAGO

Todos los pagos en virtud del presente seguro se realizarán en un plazo de 30 días desde que el asegurado haya cumplido con sus obligaciones.

## 8. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Los seguros con una duración acordada de un mes o menos no están afectos al derecho de cancelación con arreglo a la Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros.

En caso de que un asegurado desee ejercer su derecho de cancelación de conformidad con la Ley de venta a distancia o venta puerta a puerta para un seguro con una duración acordada superior a un mes, deberá notificar a Solid o a su representante dentro de un plazo de 14 días calendario antes del término del acuerdo. En tal caso, y siempre que usted no haya viajado ni hecho una reclamación, se le hará un reembolso una vez deducidos los gastos administrativos correspondientes. No se hará ningún reembolso por cancelación del seguro después de este periodo ni por regreso anticipado.

## 9. LIMITACIONES

Las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en el término de dos años.

## 10. FUERZA MAYOR

Solid Insurance no será responsable ante las pérdidas causadas, directa o indirectamente, por o en relación con guerras, actos bélicos, guerras civiles, acciones militares, revoluciones, subversiones, actos de terrorismo, insurgencias, sucesos atómicos o nucleares, actos de gobierno, expropiaciones, confiscaciones,

huelgas, acciones sindicales, cierres patronales, bloqueos o eventos similares.

### 11. DOBLE SEGURO O RECLAMACIÓN

En caso de que el riesgo cubierto por el seguro también esté cubierto por otro seguro, el asegurado tendrá derecho a reclamar la compensación de cualquiera de las compañías aseguradoras. No obstante, no se abonará ninguna compensación que represente un importe agregado superior a la pérdida en que se haya incurrido. En la medida en que se haya abonado la compensación, Solid Insurance se reserva el derecho a reclamar el importe abonado a los responsables de los daños o a la otra aseguradora.

### 12. LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato de seguro quedará regido por legislación española. Serán de aplicación la Ley 50/80 de Contrato de seguro y el RD 6/2004 de 29 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la ley de ordenación y supervisión de los Seguros Privados; y en su caso lo establecido en el Texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de seguros, aprobado por Real Decreto Legislativo 7/2004, 29 de octubre y modificado por Ley 12/2006.

Cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pueda ser aplicable.

No obstante lo dispuesto anteriormente, en aplicación del Art. 81.1 de la Ley 6/2004, de 29 de octubre, de ordenación y supervisión de los seguros privados, se informa que en caso de liquidación de la entidad aseguradora, no se aplicará la normativa española en materia de liquidación.

### 13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE SOLID INSURANCE CONFORME AL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

Solid Försäkringsaktiebolag (con número de identificación corporativo 516401-8482) ("Solid Insurance") es el responsable del tratamiento de sus datos personales. Esto significa que nuestra obligación es garantizar que el tratamiento sea seguro y de conformidad con las leyes y normas aplicables.

#### 17.1 RECOGIDA DE DATOS PERSONALES

Se le pedirá que facilite ciertos datos personales sobre usted (por ejemplo, nombre, dirección, número de identidad, dirección de correo electrónico, número de teléfono, información laboral, etc.) en el momento en que se convierta en cliente o exprese interés en convertirse en cliente de Solid Insurance. Normalmente, estos datos se obtendrán directamente de usted, pero también pueden obtenerse, por ejemplo, de otra sociedad del Grupo, de uno de nuestros socios colaboradores, de un intermediario de seguros o de su empleador. Los datos también pueden obtenerse o complementarse y actualizarse a partir de registros de autoridades públicas u otros registros privados y públicos. Solid Insurance también puede grabar conversaciones telefónicas, guardar comunicaciones por correo electrónico o documentar de otra forma su interacción y comunicación con Solid Insurance.

#### 17.2 FINALIDADES

Solid Insurance trata datos personales para las siguientes finalidades:

##### Preparación y administración de contratos

La principal finalidad del tratamiento de datos personales de Solid Insurance es recoger, comprobar y registrar datos personales antes de celebrar un contrato con usted como cliente, así como documentar, administrar y ejecutar contratos celebrados. Sus datos personales se conservarán durante un periodo máximo de tres meses si no formaliza un contrato con Solid Insurance. Los datos personales se conservarán durante el periodo de validez y de pago de la póliza de seguro, es decir, durante el periodo necesario que nos permita cumplir nuestro contrato con usted respetando los plazos legales de prescripción.

##### Cumplimiento de obligaciones de conformidad con la legislación, otras normas y/o decisiones oficiales

En relación con el apartado anterior (Preparación y administración de contratos), los datos también se tratan para permitir a Solid Insurance cumplir sus obligaciones conforme a la legislación, otras normas y/o decisiones oficiales. Los datos personales se almacenarán de conformidad con la legislación aplicable.

Entre los ejemplos de tal tratamiento se incluyen:

- (i) tratar datos personales para satisfacer requisitos de conformidad con la legislación contable,
- (ii) tratar datos personales en combinación con notificar a Skatteverket (la Agencia Tributaria sueca), Polismyndigheten (la Autoridad Policial sueca), Kronofogden (la Autoridad de Ejecución sueca), Finansinspektionen (la Autoridad de Supervisión Financiera) y a otras autoridades públicas tanto suecas como extranjeras.

##### Análisis del mercado y de clientes

Los datos personales también se tratan en el marco de análisis de mercado y de clientes que constituyen información de apoyo para el desarrollo empresarial y de marketing dirigido a mejorar la gama de productos de Solid Insurance en relación con los clientes, pero también a combatir el fraude. Los datos también se tratan para las finalidades propias en materia de seguros, por ejemplo cálculo de primas, estadísticas y prevención de pérdidas. Los datos personales también pueden tratarse como información de apoyo para la provisión de asesoramiento de seguro. Los datos personales pueden usarse para dirigirle publicidad y ofertas, salvo que haya solicitado un bloqueo de la publicidad directa (véase apartado más abajo). Los datos personales se almacenarán de conformidad con la legislación aplicable.

#### 17.3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR TERCEROS

Sociedades de nuestro Grupo y sociedades con las que el Grupo coopere para prestar sus servicios, como por ejemplo resolución de reclamaciones, evaluación de riesgos, reaseguro, análisis varios, etc. pueden tratar los datos personales en el marco de normas aplicables en materia de confidencialidad y para las finalidades indicadas anteriormente. La base jurídica para dicho tratamiento es el cumplimiento por Solid Insurance de un contrato o debido a intereses legítimos de Solid Insurance. Los datos personales se tratarán de conformidad con la legislación aplicable.

#### 17.4 TRANSFERENCIA A TERCEROS PAÍSES

En algunos casos, Solid Insurance transferirá datos personales a países de fuera de la UE/EEE ("terceros países") y también a organizaciones extranjeras. En tales casos, Solid Insurance tomará medidas razonables para garantizar que sus datos personales se tratan de forma segura y con un nivel adecuado de protección comparable con el de, y del mismo nivel ofrecido en, la UE/EEE.

#### 17.5 SUS DERECHOS

Usted tendrá derecho a recibir información sobre qué datos personales acerca de usted trata Solid Insurance y, en consecuencia, tiene derecho a:

- a) obtener una copia de los datos personales objeto de tratamiento,
- b) solicitar la rectificación de datos incorrectos o incompletos,
- c) solicitar la supresión o restricción del tratamiento de datos personales,
- d) oponerse al tratamiento,
- e) si Solid Insurance trata datos personales en virtud de un contrato o consentimiento, usted tendrá derecho, en ciertas condiciones, a recibir los datos personales de Solid Insurance que usted haya facilitado personalmente a Solid Insurance, y tendrá derecho a que se transmitan directamente a otro responsable del tratamiento de datos personales de ser técnicamente viable (portabilidad de los datos).

Solid Insurance considerará su solicitud y/u oposición indicados en los apartados del (b) al (e) anteriores en cada caso individual.

Contacte con el Responsable de Protección de Datos de Solid Insurance en caso de una solicitud y/u oposición según lo indicado anteriormente (véanse los datos de contacto que figuran más adelante).

#### 17.6 BLOQUEO DE MARKETING DIRECTO

Usted puede contactar con Solid Insurance para solicitar un bloqueo del *marketing* directo ('bloqueo de publicidad directa'). Esto significa que sus datos personales no se tratarán con fines de *marketing* y que no se le enviará material de *marketing*. Las solicitudes de bloqueo tienen que dirigirse al departamento de Atención al Cliente de Solid Insurance, por teléfono en el +46 (0)771-113 113 o por correo electrónico a [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se).

#### 17.7 ELABORACIÓN DE PERFILES Y TRATAMIENTO BASADOS EN INTERESES LEGÍTIMOS

En algunos casos, usted tiene derecho a oponerse a la elaboración de perfiles y al tratamiento de datos personales basados en intereses legítimos de Solid Insurance. Por 'elaboración de perfiles' se entenderá el tratamiento automatizado de datos personales utilizados para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir, por ejemplo, la situación económica de la persona física, preferencias personales, intereses, etc. Solid Insurance utiliza la elaboración de perfiles para, por ejemplo, realizar análisis de cliente con fines de *marketing*. Usted tendrá derecho a oponerse a la elaboración de perfiles en caso de que se relacione con la elaboración de perfiles con fines de *marketing*.

#### 17.8 PREGUNTAS SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Por favor, contacte con Solid Insurance según figura a continuación si tiene cualquier pregunta sobre el tratamiento de datos personales:

Responsable del Tratamiento de Datos de Solid Insurance

Teléfono: +46 (0)42-38 21 00  
Correo electrónico: [DPO@solidab.se](mailto:DPO@solidab.se)  
Dirección: Solid Försäkring  
Box 22068  
SE-250 22  
Helsingborg, Suecia

También puede contactar con Datainspektionen (la Autoridad de Inspección de Datos sueca) si tiene alguna queja.

Datainspektionen  
Box 8114  
SE-104 20 Estocolmo, Suecia

Visite el sitio web de Solid Insurance, [www.solidab.se](http://www.solidab.se), para más información sobre cómo Solid Insurance trata datos personales.

#### 14. SI NO ESTAMOS CONFORMES

Si no está satisfecho con una decisión o con cualquier otro asunto relacionado con nuestros productos y servicios, póngase en contacto con nosotros. Su opinión es de máxima importancia para nosotros y queremos estar al tanto de cualquier asunto con el que no esté satisfecho. Evidentemente, estamos dispuestos a reconsiderar una decisión siempre que las circunstancias hayan cambiado o haya habido algún malentendido. Remita sus quejas por escrito a la siguiente dirección de Etraveli: [customer.relations.insurance@etraveligroup.com](mailto:customer.relations.insurance@etraveligroup.com)

El servicio de reclamaciones, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, de conformidad con lo establecido en la Ley ECO/734/2004 y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

En caso de que no acepte nuestra decisión, tendrá la oportunidad de someter su caso de forma externa en las siguientes instituciones:

**Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones. Puede obtener información general y asesoramiento sobre asuntos de seguros en la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones. Diríjase a:

Paseo de la Castellana 44  
28046 Madrid  
España

#### Procedimientos judiciales

Cualquier disputa de seguros se puede resolver por lo general por vía judicial, ante el tribunal español competente.

#### 19. COMPAÑÍA DE SEGUROS

SOLID Insurance (Solid Försäkringsaktiebolag)  
Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suecia  
Servicio al cliente: +46 (0) 771 - 113 113  
Correo electrónico: [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)  
Sitio web: [www.solidab.com](http://www.solidab.com)  
Núm. de identificación fiscal 516401-8482

SOLID Insurance es una compañía de seguros con sede en Suecia, regulada por el Organismo Regulador de Servicios Financieros de Suecia (número de referencia: 401229)

Para más información, consulte los Términos y condiciones de la póliza.