

# Información del producto, Seguro de cancelación

Este resumen de póliza tiene por objeto ayudarle a entender la cobertura que ofrece el seguro. Detalla las características, beneficios, limitaciones y exclusiones principales del seguro. Sin embargo, usted deberá leer el texto completo de la póliza, el anexo y los eventuales endosos para obtener una descripción completa de las condiciones del seguro.

Los niveles de cobertura y las franquicias aplicables al seguro se detallan en el anexo. Este resumen de póliza no forma parte del texto de la póliza.

## BENEFICIOS DEL SEGURO

- Seguro de cancelación

## LISTA DE BENEFICIOS:

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.

El seguro de cancelación se firmará y pagará en el momento de la reserva del vuelo. Esta cobertura entra en vigor cuando la reserva se ha realizado y deja de ser válida cuando el vuelo 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.

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.

## LIMITACIONES

La cancelación deberá realizarse al menos 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 íntegro 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.

## EXCLUSIONES GENERALES

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.

## 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 emitido 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

## CANCELACIÓN DEL SEGURO Y REEMBOLSO

Los seguros con una duración acordada de un mes o menos no están sujetos al derecho de cancelación con arreglo a la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores sobre comercialización a distancia de servicios financieros ("Ley de comercialización a distancia").

En caso de que un asegurado desee ejercer su derecho de cancelación de conformidad con la Ley sobre comercialización a distancia para un seguro con una duración acordada superior a un mes, deberá notificar a Solid Insurance o a su representante dentro de un plazo de 14 días naturales desde la conclusión 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 pasado este período ni en caso de regreso anticipado.

## 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.

## RECOGIDA DE DATOS PERSONALES

En el momento en que se convierta en cliente o exprese interés en convertirse en cliente de Solid Insurance se le pedirá que facilite

ciertos datos personales (por ejemplo, nombre, dirección, número de identidad, dirección de correo electrónico, número de teléfono, información laboral, etc.). 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.

## FINALIDADES

Solid Insurance tratará los 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 los contratos celebrados. Sus datos personales se conservarán durante un período máximo de tres meses si no formaliza un contrato con Solid Insurance. Los datos personales se conservarán durante el período de validez y de pago de la póliza de seguro, es decir, durante el período 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, 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 para nuestros clientes. 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.

## 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 legal 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.

## 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.

## SUS DERECHOS

Usted tendrá derecho a recibir información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de 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 limitación 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 de tratamiento de datos personales de ser técnicamente viable (portabilidad de los datos).

Solid Insurance considerará su solicitud y/u oposición indicados en los apartados (b) a (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).

## BLOQUEO DE MARKETING DIRECTO

Puede contactar con Solid Insurance para solicitar el 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).

## ELABORACIÓN DE PERFILES Y TRATAMIENTO BASADOS EN INTERESES LEGÍTIMOS

Tiene derecho, en casos concretos, a oponerse a la elaboración de perfiles y al tratamiento de sus 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 clientes con fines de *marketing*. Tiene derecho a oponerse a la elaboración de perfiles en caso de que estos se elaboren con fines de *marketing*.

## 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

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

## QUEJAS

Si nuestro servicio no satisface sus expectativas, le solicitamos que presente una queja contactando con nosotros por escrito. Acusaremos recibo de su queja con prontitud y le explicaremos cómo la vamos a procesar y qué tiene que hacer. Le mantendremos informado de cualquier avance relacionado con su queja.

Si desea presentar una queja, póngase en contacto con nosotros por escrito:  
[customer.relations.insurance@etraveligroup.com](mailto:customer.relations.insurance@etraveligroup.com)

### **Si aún no está satisfecho, tiene la oportunidad de presentar una queja frente a:**

- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Organismo del Estado encargado de atender las quejas y reclamaciones que presenten los tomadores, los asegurados y beneficiarios por contrato de seguro. Dirección: C/ Miguel Ángel 21 Planta 4ª, CP: 28010 Madrid. Página web: <http://www.dgsfp.mineco.es>.
- Via judicial – las disputas legales en materia de seguros pueden resolverse en la mayoría de los casos en los tribunales.

### **Si desea recibir asesoramiento gratuito para el consumidor y orientación en materia de seguros, puede dirigirse a:**

- Al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social que proporciona información al Consumidor. Dirección: Paseo del Prado, 18-20, 28014 Madrid, España. Página web: [www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)
- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y en particular a la Guía para la contratación de seguros disponible en la página web <http://www.dgsfp.mineco.es>
- A la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su localidad, o la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.

## ASEGURADORA

Solid Försäkrings AB  
Box 22068  
250 22 Helsingborg  
Suecia

E-mail: [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)  
Página web: [www.solidab.com](http://www.solidab.com)

Solid Insurance no ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguro que comercializa.

Los empleados de Solid Insurance, que participan en la comercialización de los seguros, pueden obtener una compensación variable basada en la cantidad de seguros vendidos.

Solid Insurance está inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Dirección: C/ Miguel Ángel 21 Planta 4ª, CP: 28010 Madrid. Teléfono +34 952 24 99 82. Página web: <http://www.dgsfp.mineco.es>. Clave de identificación: 022090 / 516401-8482.

