

## CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO Nº J1AO 08-000001 PARA TITULARES DE TARJETAS emitidas por BBVA

### I. LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO DE SEGURO

El presente Contrato de seguro se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, así como por lo establecido en la Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en el Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

### II. DEFINICIONES

**ASEGURADOR:** BBVASEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y DE REASEGUROS, con domicilio social en Bilbao, C/Gran Vía D. López de Haro, 12, y oficina principal en C/ Azul 4, edificio América del Sur, planta 2, 28050 Madrid, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la clave C-0502. Correspondiendo a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el control de su actividad.

**MEDIADOR:** BBVA Broker, S.A. Correduría de Seguros y Reaseguros, con domicilio social en Madrid, C/Azul nº 4, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 13.608, Folio 171, Sección 8, Hoja M-28652, con C.I.F. A/28055937. Inscrita en el Registro de Corredores de Seguros y de Sociedades de Correduría de Seguros con la clave J0599 y contratada póliza de responsabilidad civil conforme al art. 35.1 Ley 26/2006 de 17 de julio y constituida garantía conforme a la Ley.

**INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN:** independientemente de la vía judicial ordinaria, el Tomador, el Asegurado, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de la Entidad Aseguradora (Tlfno gratuito: 900.816.955). A falta de respuesta de dicho servicio en el plazo de dos meses o si la misma no fuere satisfactoria para los intereses del reclamante, puede solicitar el pronunciamiento del Defensor del Cliente de la entidad (apartado de correos nº 14460, 28080-Madrid), conforme al Reglamento para la Defensa del Cliente que regula esta institución y el S.A.C o bien directamente, en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora dirigiéndose al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046- Madrid. Incluso en el caso de haber solicitado el criterio del Defensor del Cliente, podrá posteriormente efectuar reclamación al Comisionado para la Defensa del Asegurado en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora.

BBVASEGUROS no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

**TARJETAS CON DERECHO AL SEGURO:** las tarjetas con derecho al Seguro de Asistencia en viaje y objeto de cobertura mediante la presente póliza son las relacionadas en la cabecera del presente Certificado.

**TOMADOR DEL SEGURO:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A., con domicilio social en Bilbao, Plaza de San Nicolás nº 4, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 2083, Folio 1,

Hoja B1-17-A, Inscripción Primera, con C.I.F. A/48265169.

**ASEGURADO:** el Titular de la tarjeta, su cónyuge no separado legalmente, pareja de hecho inscrita en un Registro de Uniones de Hecho, ascendientes y descendientes directos en primer grado que convivan con dicho Titular en su domicilio habitual.

**ACCIDENTE:** lesión corporal acaecida durante la vigencia del contrato de seguro derivada de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del ASEGURADO.

**ENFERMEDAD SOBREVENIDA:** únicamente estará cubierta por el presente contrato si se especifica expresamente, aquella alteración del estado de salud del asegurado sobrevenida durante el transcurso de un viaje cubierto por la póliza cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido, y que haga precisa la asistencia facultativa.

**DOMICILIO HABITUAL:** se entiende por domicilio habitual del ASEGURADO el localizado en España, que se hace constar en la contratación de la tarjeta, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en el presente Contrato.

**EXTRANJERO:** a efectos de las garantías, se entiende por extranjero el país distinto a España.

**VIAJE:** todo desplazamiento que el ASEGURADO realice fuera de su Domicilio Habitual, desde la salida de éste hasta su regreso, antes de 90 días, **no considerándose como tal viaje las estancias que durante el período de cobertura pueda tener en el domicilio propio.**

**SUMA ASEGURADA:** las cantidades fijadas en el Certificado Individual, que constituye los límites máximos de la indemnización o reembolso a pagar por el ASEGURADOR, por el conjunto de los siniestros ocurridos durante el viaje.

**EQUIPAJE:** conjunto de ropas y enseres propios para el uso y la higiene personal necesarios en el transcurso del viaje contenido en el interior de la/s maletas/s.

**HURTO:** sustracción de las cosas muebles ajenas, sin mediar violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.

**ROBO:** sustracción de las cosas muebles ajenas, con violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.

**AÑO:** período de 12 meses naturales consecutivos, con inicio el uno de Enero.

### III. COMPRA PROTEGIDA

#### III.1. Uso fraudulento de tarjetas

El ASEGURADOR reembolsará hasta 300 euros por siniestro, con un máximo de 450 euros por año y tarjeta, en caso de uso fraudulento de la Tarjeta en las 24 horas anteriores a la interposición de la denuncia de robo ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos.

Será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia y justificante emitido por parte de BBVA en el que detallen los cargos indebidos por uso fraudulento.

Queda excluida de la presente garantía la disposición en efectivo en cajeros automáticos.

### III.2. Compra protegida

Si en los 60 días siguientes a la **adquisición** con la Tarjeta de un Bien ASEGURADO, cuyo precio unitario supere los **50 euros**, éste resultase Dañado Accidentalmente, Robado o Expoliado, se reembolsará **hasta 300 euros por siniestro, con un máximo de 500 euros por año y Tarjeta.**

- **En caso de Robo o Expoliación:** el precio de compra de los Bienes Asegurados.
- **En caso de Daño Accidental:** los gastos de reparación de los Bienes Asegurados (incluso el coste de desplazamiento del reparador) o, el precio de compra de los Bienes Asegurados si no son reparables o si los gastos alcanzan o sobrepasan el precio de los mismos.

**BIENES NO ASEGURADOS:** Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por la póliza: Los bienes de un solo uso, Animales vivos, Pieles de pelo largo, Plantas, Comestibles, Bebidas, Vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, Dinero en efectivo, cheques de viaje, Resguardos de billetes de transporte, Billetes de Transporte de cualquier medio de locomoción, Entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, Cupones de gasolina, Gasolina o cualquier otro combustible, Escrituras, Giros Postales o cualesquiera otro tipo de documentos, Billetes o Valores Negociables, Joyas, Piedras Preciosas, gafas, teléfonos móviles, y objetos de un solo uso así como todo objeto destinado a la reventa.

### III.3. Protección de compras On line

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online con la Tarjeta de un Bien Asegurado, cuyo precio supere los 30 €, éste resultase ser No Conforme o no se hubiere entregado en los **45 días** siguientes a su fecha de compra o de entrega programada por parte del vendedor (la fecha más tardía):

1. Se reembolsará la cantidad abonada por el ASEGURADO hasta el límite de **300 € por año y Tarjeta.**

**En caso de Indemnización que sea aceptada por el ASEGURADO, el Bien Asegurado deberá ser entregado al ASEGURADOR, si lo solicita.**

2. En caso de No conformidad, por los gastos de devolución asumidos por el ASEGURADO, hasta el límite máximo por anualidad de seguro de **hasta 150 €.**

#### NO CONFORMIDAD:

- **Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el ASEGURADO encargó y el comerciante rechace hacer un cambio.**
  - **Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto.**
3. En caso de reclamación al vendedor, **hasta el límite máximo anual de 1.000 €** por todos los siniestros acaecidos en el Año y Tarjeta.

La cobertura de reclamación al vendedor comprenden los gastos de abogado y procurador en que incurra el ASEGURADO **por la reclamación judicial** que debieran realizarse en caso de no recepción de artículos adquiridos o si no se corresponden con los adquiridos por el ASEGURADO.

El ASEGURADO tendrá derecho a elegir libremente al procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento, pero en el supuesto de que el Abogado elegido no resida **en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento** base de la prestación garantizada, serán a cargo del ASEGURADO los gastos de

**desplazamiento, dietas o cualquier otro gasto que dicho profesional incluya en su minuta.**

El ASEGURADO tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de abogado y procurador en los casos en que se presente conflicto de intereses entre las partes del contrato.

El abogado y procurador designados por el ASEGURADO no estarán sujetos, en ningún caso a las instrucciones del **ASEGURADOR.**

Antes de su nombramiento, el ASEGURADO comunicará al ASEGURADOR el nombre del abogado y procurador elegido.

El ASEGURADOR satisfará los honorarios del Abogado que actúe en defensa del ASEGURADO conforme a las normas orientativas de honorarios de cada Colegio Profesional.

**Los honorarios máximos aplicables serán los fijados por las normas orientativas dictadas por el Colegio Profesional correspondiente a los efectos de tasaciones de costas y jura de cuentas de los abogados sin que el conjunto de gastos sobrepase el límite cuantitativo establecido en cada garantía.**

En caso de producirse un conflicto de intereses entre las partes, el ASEGURADOR comunicará tal circunstancia al ASEGURADO, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado o procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses.

**En ningún caso el ASEGURADOR se hará cargo de honorarios y gastos derivados de reclamaciones injustificadas por carecer de medio de prueba suficiente que la haga viable, o que lo sean en función de la responsabilidad del accidente, así como las manifiestamente desproporcionadas con la valoración de los daños y perjuicios sufridos. No obstante, en este último caso, El ASEGURADOR asumirá el pago de dichos gastos si el ASEGURADO ejercita las acciones judiciales y obtiene una resolución favorable o una indemnización en cuantía similar a su pretensión inicial.**

**Además de las exclusiones generales quedan expresamente excluidos de esta cobertura la adquisición de servicios de cualquier tipo.**

### III.4. Mejor precio

El ASEGURADO podrá obtener el reembolso de la diferencia entre el precio de compra del Bien ASEGURADO y el precio en otro establecimiento de un producto idéntico, de la misma marca, del mismo modelo y con la misma referencia del fabricante, siempre y cuando:

- el bien ASEGURADO tenga un valor unitario mínimo de **50 euros** y
- la diferencia de precio sea constatada dentro de los **30 días** a partir de la compra del bien ASEGURADO,
- y la diferencia de precio sea superior a **20 euros**, y
- la diferencia de precio se constate sobre un único bien ASEGURADO.

A este efecto, se entenderá por Bien ASEGURADO todo objeto comprado por el ASEGURADO, totalmente, con su Tarjeta con excepción de: **Vehículos terrestres (incluidos vehículos de 2 ruedas, remolques y caravanas), aéreos y marítimos, sus equipamientos, piezas de recambio y productos consumibles necesarios para su uso y su conservación. Dinero en efectivo, divisas, cheques de viaje, billetes de transporte, títulos de vacaciones o de viaje, cupones de gasolina, lingotes y piezas de oro, giros postales, escrituras o cualquier otro tipo de documento o título negociable. Entradas para espectáculos deportivos y culturales. Cualquier bien consumible y perecedero, productos alimenticios, bebidas, tabaco y gasolina. Animales vivos y plantas. Joyas, piedras preciosas, pieles, objetos de arte, antigüedades, postales o cualquier otro tipo de documentos, billetes o valores negociables y artículos de**

**colección. Productos de para-farmacia, equipamientos ópticos o médicos. Servicios o cualquier tipo de bienes inmateriales. Cualquier bien nuevo vendido como parte de un lote. Bienes hechos a mano o a medida. Bienes adquiridos ilegalmente. Gastos debidos al transporte o a la entrega de un bien. Bienes destinados a la reventa. Gafas y teléfonos móviles, que no serán por tanto objeto de la cobertura de este seguro.**

**El límite máximo de la indemnización por esta garantía es de 1.000 euros por año y Tarjeta.**

### III.5. Cancelación de eventos

En caso de no poder asistir el ASEGURADO al evento a causa de una de las siguientes eventualidades, **se le reembolsará hasta 300 €/año** siempre que se haya pagado con la Tarjeta, teniendo en cuenta los siguientes límites:

- Cancelación del evento por parte del organizador con menos de 24 horas y sin devolución del importe abonado.
- Fallecimiento del ASEGURADO o familiares de primer o segundo grado.
- Hospitalización del ASEGURADO que se vaya a mantener en el momento del evento.
- Llamamiento a formación de un jurado, mesa electoral, inspección de organismo oficial o testificación en organismo oficial.
- Anulación, por parte del transportista, del medio de transporte necesario e imprescindible para el acceso a la ciudad de celebración del evento.

**Solamente se le reembolsará las entradas al evento, no incluyendo ningún otro coste asociado.**

Adicionalmente, se pondrá a disposición del ASEGURADO un servicio de Consulta y Asesoramiento jurídico telefónico a fin de facilitar la información jurídica necesaria para interponer una reclamación y orientación tras la cancelación de un evento\* en España.

\* Evento: acto de carácter social, académico, cultural, deportivo, musical, así como fiestas y festivales en los que haya habido un desembolso económico por parte del Asistente en forma de pago de entradas y que tengan lugar en España.

## IV. ASISTENCIA EN VIAJE

BBVA Seguros garantiza la puesta a disposición de una ayuda al ASEGURADO, cuando esté se encuentre en dificultades durante desplazamientos o ausencias de su domicilio habitual y siempre que el importe de los correspondientes Títulos de Viaje hayan sido abonados con la Tarjeta.

### AMBITO GEOGRÁFICO, EFECTO Y DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS

**La asistencia en viaje a las personas será válida en todo el mundo. Se excluyen en todo caso, aquellos países que durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente.**

**Las garantías toman efecto durante 90 días consecutivos desde el día del inicio del viaje y dejan de tener efecto a partir del NONAGÉSIMO día de viaje.**

**Las presentes garantías entran en vigor a la fecha de emisión de la tarjeta y regirán mientras esté en vigor la póliza indicada y la Tarjeta.**

#### IV. 1. Pérdidas materiales

BBVA SEGUROS garantiza, **hasta un límite de 100 € por pieza de equipaje y un máximo de 600 €**, el pago de la indemnización

por las pérdidas materiales sufridas en el transcurso de un viaje en caso de que el equipaje facturado se pierda definitivamente o sufra un grave deterioro a consecuencia de:

- Robo (a estos efectos, se entiende por robo únicamente la sustracción cometida mediante violencia o intimidación a las personas o fuerza en las cosas).
- Averías o daños causados directamente por robo.
- Averías y pérdida definitiva, total o parcial, ocasionadas por el transportista.

**Las joyas y pieles están garantizadas únicamente contra el robo y solamente cuando se depositen en el cofre de un hotel o las lleve consigo el ASEGURADO.**

**Los equipajes dejados en vehículos automóviles, con un límite máximo de 300 €, se consideran ASEGURADOS solamente si están en el maletero y éste permanece cerrado con llave.**

**Desde las 22 horas hasta las 6 horas el vehículo ha de permanecer en el interior de un aparcamiento cerrado y vigilado; se exceptúan de esta limitación los vehículos confiados a un transportista.**

**En ningún caso quedarán garantizados los robos del equipaje depositado en furgonetas, al carecer éstas de maletero con cierre independiente.**

**Los objetos de valor dejados en el interior del maletero de un vehículo únicamente quedan amparados cuando éste se encuentre en un garaje o parking vigilado.**

**Queda excluido el hurto y simple extravío, el dinero y los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en tiendas de campaña.**

#### IV. 2. Demora en la entrega del equipaje

Igualmente queda cubierta por el Seguro la compra de artículos necesarios, debidamente justificados con las facturas correspondientes, así como el justificante de la demora expedido por la compañía transportista, ocasionada por una demora de **al menos 12 horas o transcurra una noche por medio, en la entrega del equipaje facturado, por causa del transportista, hasta un límite máximo de 300 €.**

**En ningún caso esta indemnización puede ser acumulada a la indemnización base de la garantía PÉRDIDAS MATERIALES de equipaje.**

**No habrá lugar a esta prestación si la demora se produce en la provincia en la que el ASEGURADO tiene domicilio habitual.**

#### IV. 3. Demora de viaje

Cuando la salida del medio de transporte público elegido por el ASEGURADO se demore **como mínimo 6 horas** o se produzca una pérdida del enlace de los transportes públicos sujetos a horarios establecidos que supongan un retraso de al menos **al menos 6 horas**, el ASEGURADOR abonará los gastos adicionales de hotel, manutención y transporte realizados como consecuencia de la demora, siempre que presenten las facturas originales correspondientes y el justificante de la demora expedido por la compañía transportista, con los siguientes límites:

- Hasta 40 €, si la demora fuera superior a 6 horas.
- 40 € más, si la demora fuera superior a 12 horas.
- 40 € más, si la demora fuera superior a 18 horas.
- 40 € más, si la demora fuera superior a 24 horas.
- 40 € más, si la demora fuera superior a 30 horas.
- 40 € más, si la demora fuera superior a 36 horas.

**Quedan excluidas de esta prestación las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.**

#### **IV. 4. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, de hospitalización y traslado en el extranjero**

El ASEGURADOR toma a su cargo **hasta un límite máximo de 10.000 €**, los gastos médico quirúrgicos, farmacéuticos recetados por un **médico (se excluye de esta cobertura el pago sucesivo de aquellos medicamentos o gastos farmacéuticos que se deriven de la prolongación en el tiempo del tratamiento inicialmente prescrito, así como los relacionados con cualquier proceso que adquiera un carácter crónico)**, de hospitalización y de ambulancia local que necesite el ASEGURADO durante **el viaje en el extranjero, como consecuencia de una enfermedad o accidente sobrevenidos en el transcurso del mismo.**

En caso de que el ASEGURADOR no haya intervenido directamente y para que tales gastos sean reembolsables, se deberán presentar las correspondientes facturas originales, que deberán ir acompañadas del informe médico completo, con sus antecedentes, diagnóstico y tratamiento, que permita establecer el carácter de la enfermedad.

**En cualquier caso se establece una franquicia de 50 € a cargo del ASEGURADO en todos y cada uno de los servicios sanitarios que requiera.**

**Los gastos de odontólogo, considerados de urgencia, quedan cubiertos dentro de la cuantía anterior hasta un máximo de 200 €. Se excluyen: endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.**

Los gastos ocasionados serán en todo caso motivo de subrogación por el ASEGURADOR a las percepciones que tenga derecho el ASEGURADO, por prestaciones de Seguridad Social o por cualquier otro régimen de previsión al que estuviera afiliado.

#### **IV. 5. Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente en el extranjero**

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al ASEGURADO continuar el viaje, y no fuera necesario el ingreso en clínica o centro hospitalario, El ASEGURADOR abonará los gastos que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, prescrita por un médico, hasta un **límite de 42 euros / día, durante un máximo de 10 días.**

#### **IV. 6. Traslado Sanitario de enfermos y heridos desde el extranjero**

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del ASEGURADO, durante la vigencia del contrato y en el transcurso de un desplazamiento fuera del lugar en que radica su domicilio habitual, y siempre que le imposibilite continuar el viaje, el ASEGURADOR se hará cargo:

- a. De los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo para la debida atención sanitaria del ASEGURADO, o hasta su domicilio.
- b. Del control previo por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atiende al ASEGURADO herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta el centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c. El medio de transporte utilizado en cada caso será decidido por el equipo médico del ASEGURADOR en función de la urgencia y la gravedad del mismo.
- d. De los gastos de traslado por el medio de transporte más adecuado, del herido o enfermo, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual. Si el ASEGURADO fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, el ASEGURADOR se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

El medio de transporte utilizado en Europa y países ribereños del Mediterráneo, cuando la urgencia y la gravedad del caso lo requieran, será el avión sanitario especialmente acondicionado.

En otro caso, o en el resto del mundo, se efectuará por avión de línea regular o por los medios más rápidos y adecuados, según las circunstancias.

Si el ASEGURADO se negara a ser trasladado en el momento y condiciones determinadas por el servicio médico de EL ASEGURADOR, se suspenderán automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esa decisión.

#### **IV. 7. Traslado de restos mortales a España desde el extranjero**

En caso de fallecimiento del ASEGURADO acaecido en el transcurso de un desplazamiento cubierto en la póliza, el ASEGURADOR tomará a su cargo los trámites y gastos de acondicionamiento y transporte del cuerpo desde el lugar del fallecimiento hasta el de su inhumación en España, así como los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas.

**Se excluye de esta garantía los gastos de pompas fúnebres e inhumación.**

#### **IV. 8. Regreso a España y reincorporación al Plan de Viaje en el extranjero**

En aplicación a la garantía **IV.6 o IV.7**, el ASEGURADOR pondrá a disposición de otros ASEGURADO/s, y a su petición, un billete de tren (primera clase) o de avión de línea regular (clase turística) hasta el lugar de la hospitalización, domicilio habitual o inhumación.

Y el ASEGURADOR, a petición del ASEGURADO/s acompañante/s, pondrá los mismos medios para el desplazamiento necesario para incorporarse al plan de viaje original, siempre que el período máximo entre ambos desplazamientos no sea superior a siete días.

#### **IV. 9. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización en el extranjero**

Si el ASEGURADO, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de 5 días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado,, el ASEGURADOR pondrá a disposición de un Familiar y desde su domicilio habitual en España, un billete ida y vuelta de avión línea regular (clase turista), tren (primera clase) o cualquier otro medio de transporte adecuado.

Asimismo, el ASEGURADOR se hará cargo de los gastos de estancia de un familiar en un hotel, contra las facturas correspondientes **hasta un límite máximo de 42 € por día y hasta un máximo de 10 días.**

#### **IV. 10. Pérdida o robo de documentos de viaje en el extranjero**

**El ASEGURADOR** reembolsará al ASEGURADO los gastos de gestión y obtención, debidamente justificados, ocasionados por la sustitución que el ASEGURADO deba hacer con motivo de una pérdida o robo de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, pasaporte o visados, que ocurran durante el viaje **y hasta un límite de 300 euros.**

**No son objeto de esta cobertura, y en consecuencia no se indemnizarán, los perjuicios derivados de la pérdida o robo de los documentos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas.**

#### **IV. 11. Envío de objetos personales en el extranjero**

**El ASEGURADOR** organizará y tomará a su cargo el coste del envío de los objetos imprescindibles para el transcurso del viaje y olvidados en el domicilio antes del inicio del mismo (lentillas, prótesis, gafas, tarjetas de crédito, carnet de conducir, D.N.I. y pasaporte). Esta prestación se extiende igualmente al envío a domicilio de estos mismos objetos cuando hayan sido olvidados durante su viaje o recuperados después de un robo durante el mismo.

**El ASEGURADOR únicamente asumirá la organización del envío, así como el coste de éste para paquetes de un peso máximo de 10 kilogramos.**

#### IV.12. Envío de medicamentos al extranjero

En caso de que el ASEGURADO necesite un medicamento cuyo principio activo no pueda adquirirse en el lugar donde se encuentre, **EI ASEGURADOR** se encargará de localizarlo y enviárselo por el medio más rápido y con sujeción a la Legislación Local.

El ASEGURADO tendrá que reembolsar a **EI ASEGURADOR**, a la presentación de la factura, el precio del medicamento.

**Quedan excluidos los casos de abandono de la fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales de distribución en España y aquellos para los que exista un medicamento con el mismo principio activo en el país donde se encuentra el ASEGURADO.**

#### V. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO

**EI ASEGURADOR** dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el asegurado referente a su ámbito personal y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

#### VI. EXCLUSIONES DEL RIESGO Y CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LOS DERECHOS DEL ASEGURADO

Con carácter general quedan excluidas de la garantía objeto del presente contrato:

1. La responsabilidad del ASEGURADO ante el emisor de la Tarjeta en caso de uso indebido de la misma por el propio ASEGURADO, esto es, cuando éste custodie la Tarjeta junto con la clave de acceso o PIN de la misma o cualquier otro hecho que se considere como uso indebido por parte del ASEGURADO.
2. Al cumplimiento por parte del ASEGURADO de las condiciones establecidas por BBVA S.A. al uso y custodia de las mismas. EI ASEGURADOR no será responsable de pagos derivados de quejas y reclamaciones, cuando los emisores de las Tarjetas determinen que el ASEGURADO no ha cumplido con lo estipulado, siendo la decisión final de los emisores.
3. Cualquier otorgamiento o perjuicio no mencionado expresamente en las coberturas detalladas en la Póliza.
4. Aquellos siniestros ocurridos fuera del periodo de vigencia del seguro.

Con carácter particular, quedan excluidas de la garantía objeto del presente contrato:

Están excluidos de la garantía de "Mejor Precio":

- a. Las compras efectuadas por los empleados, el gerente o el propietario así como los cónyuges del establecimiento donde la diferencia de precio ha sido constatada.
- b. La diferencia de precio constatada en el mismo establecimiento donde se realizó la compra.
- c. Los bienes vendidos en establecimientos especializados en descuentos y rebajas.
- d. Los bienes comprados para los cuales la diferencia de precio se constata en una zona franca (Duty Free).
- e. Las compras realizadas fuera del periodo de validez de la garantía "Mejor Precio".

- f. Los bienes comprados para los cuales la diferencia de precio se constata en un catálogo de venta por correspondencia o en Internet.
- g. La diferencia de precio constatada con un producto de ocasión.
- h. La diferencia de precio constatada con un bien vendido que se beneficie de unas condiciones especiales por el hecho de ser vendido junto con otro(s) bien(es).
- i. La diferencia de precio constatada con un bien vendido en un establecimiento de acceso limitado, no accesible al gran público.
- j. La diferencia de precio constatada con un bien vendido en el marco de una oferta reservada a los miembros de una asociación, de un club, de un comité de empresa o de cualquier otra organización así como a los propietarios de tarjetas emitidas por entidades financieras distintas a BBVA.
- k. La diferencia de precio constatada con un bien vendido en el marco de rebajas, promociones o de una liquidación de stock.

Están excluidos de la garantía de "Equipajes":

- a. Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. A estos efectos no se consideran material profesional los ordenadores personales, quedando cubiertos sólo en caso de ser facturados.
- b. El hurto.
- c. Los daños debidos a desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- d. Las pérdidas resultantes de que un objeto no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- e. El robo proveniente de la práctica del camping o caravana en acampadas libres, quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- f. Los daños, pérdidas o robos, resultantes de que los efectos y objetos personales hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- g. La rotura de objetos, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, o por robo simple o con fractura, o por agresión a mano armada, o por incendio o extinción del mismo.
- h. Los daños causados directa o indirectamente por hechos de guerra, desórdenes civiles o militares, motín popular, huelgas, terremotos y radioactividad.
- i. Los daños causados intencionadamente por el ASEGURADO, o por negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.

Están excluidos de la garantía de "Asistencia Médica".

Las garantías cesarán en el momento que el ASEGURADO regrese a su Domicilio Habitual en España, o cuando haya sido repatriado, por el ASEGURADOR, hasta su Domicilio o centro hospitalario cercano a éste.

No están cubiertas por esta garantía:

- a. Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuadas por o con su

acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.

- b. Los siniestros causados por dolo del ASEGURADO, del TOMADOR DEL SEGURO, de los BENEFICIARIOS, de los derechohabientes o de las personas que viajen con el ASEGURADO.
- c. Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el ASEGURADO pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.
- d. Los accidentes que sobrevengan a la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como los entrenamientos o pruebas y las apuestas.
- e. Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.
- f. El rescate en montaña, mar o desierto.
- g. Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- h. Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis.
- i. Cualquier enfermedad mental.
- j. Cualquier tipo de honorario, gasto médico o farmacéutico inferior a 50 €.
- k. Las enfermedades y accidentes sobrevenidos en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- l. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el ASEGURADO a sí mismo.
- m. Tratamiento o enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración de tóxicos (drogas), alcohol, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- n. Las revisiones médicas periódicas, preventivas o pediátricas.
- o. Cirugía estética, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como aquellos afines a estos.
- p. Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior a los 150 días de gestación.

## VII. RECONOCIMIENTO DE DEUDA

Todas las cantidades pagadas por el ASEGURADOR o el coste de los servicios prestados, a petición de los ASEGURADOS y que en virtud de la póliza no queden garantizados, constituyen adelantos aceptados por los ASEGURADOS que se obligan a reembolsarlos al ASEGURADOR en el plazo máximo de 30 días, contados a partir del requerimiento que a este efecto les haga el ASEGURADOR.

En todos estos casos y en todas aquellas otras prestaciones en las que el ASEGURADOR adelanta un pago por cuenta de los ASEGURADOS, éste se reserva el derecho a solicitar del ASEGURADO el importe adelantado, o bien un aval o garantía que lo cubra antes de iniciar la prestación del servicio.

## VIII. SUBROGACIÓN

El ASEGURADOR quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al ASEGURADO frente a terceros y que hayan motivado la intervención de aquél y hasta el total de coste de los servicios prestados o siniestros indemnizados, obligándose éste a colaborar activamente con el ASEGURADOR en las gestiones necesarias para recobrar los gastos.

En cualquier caso el ASEGURADOR tendrá derecho a utilizar o a solicitar del ASEGURADO la exhibición o entrega del título de transporte (billete de tren, avión, etc.) detentado por éste, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo del ASEGURADOR.

## IX. INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO

- a. El ASEGURADO solicitará la asistencia por teléfono, debiendo indicar su nombre, el número de póliza del seguro y dieciséis dígitos de su tarjeta, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y descripción del problema que tiene planteado.

Teléfono permanente a tu disposición las 24 h del día, todos los días del año, para atender cualquier eventualidad cubierta por el seguro: 900 108 604.

Si llamas desde el extranjero: (+34) 91 374 73 68.

- b. El ASEGURADOR no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, por parte de la Compañía, el ASEGURADO será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurra la anterior circunstancia, de los gastos que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.
- c. Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deberán efectuarse previo acuerdo del médico que atienda al ASEGURADO con el equipo médico del ASEGURADOR.  
**Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al ASEGURADOR, y no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, no darán derecho a posterior reembolso o indemnización compensatoria.**
- d. Si el ASEGURADO tuviera derecho a reembolso por la parte de billete no consumido, al hacer uso de la garantía de transporte o repatriación, dicho reembolso revertiría al ASEGURADOR. Así mismo, respecto a los gastos de desplazamiento de las personas aseguradas, el ASEGURADOR sólo se hace cargo de los gastos suplementarios que exija el evento en lo que excedan de los previstos inicialmente por los ASEGURADOS.
- e. Las indemnizaciones fijadas en las garantías descritas son complementarias de otras prestaciones a las que el ASEGURADO tenga derecho, obligándose éste a efectuar las gestiones necesarias para recobrar estos gastos de las entidades obligadas al pago y a resarcir al ASEGURADOR las cantidades que haya anticipado.

**CONSERVE ESTE CERTIFICADO EN LUGAR CONOCIDO POR USTED Y POR SUS BENEFICIARIOS**



**EXTRACTO DE PÓLIZA DE SEGURO Nº 0001/1.**  
**Tarjeta Particular emitida por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**

**Compañía Aseguradora:** BBVA SEGUROS, S.A. de Seguros y Reaseguros.

**Póliza de Atraco en Cajero:** Nº 0001/1.

**Tomador del Seguro:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.

**Asegurado:** El Titular de cualquier Tarjeta Particular emitida por BBVA a nombre de una persona física.

- Los siniestros producidos con motivo de Guerra Civil o Internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, resolución u operaciones bélicas de cualquier clase.

**ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro hay que aportar:

- Denuncia con la hora exacta en la cual se ha producido el atraco.
- Justificante de extracción del cajero.
- Tarjeta o certificado de titularidad.

**COBERTURA DEL SEGURO**

**Atraco o expoliación en cajero automático:** El Asegurador garantiza el abono al Asegurado de la pérdida que pueda sufrir como consecuencia del Atraco o Expoliación de dinero en metálico siempre que éste hubiese sido extraído de un Cajero Automático utilizando una Tarjeta Particular emitida por BBVA.

Por atraco o expoliación se entiende la sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes asegurados contra la voluntad del Asegurado, mediante actos de intimidación o violencia realizados sobre las personas.

**LA COBERTURA DEL SEGURO SE EXTIENDE COMO MÁXIMO HASTA LOS 15 MINUTOS A CONTAR A PARTIR DE LA EXTRACCIÓN EN EL CAJERO AUTOMÁTICO.**

**LÍMITES MÁXIMOS DE INDEMNIZACIÓN**

Hasta **600 €** por siniestro y tarjeta, con un **máximo de 1.200 €** por tarjeta y año.

**Franquicia:** **30 € por siniestro**, que serán a cargo del Asegurado.

**EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE ATRACO O EXPOLIACIÓN**

- Los siniestros por mala fe o negligencia grave del Asegurado, o de las personas que de ellos dependan o convivan, o cuando estas últimas personas hayan cometido el atraco en concepto de autores o cómplices.
- El robo cuando únicamente exista fuerza en las cosas y no exista violencia ni amenaza en las personas.
- El hurto, entendiéndose como tal el apoderamiento ilegítimo por parte de terceros de los bienes asegurados, contra la voluntad de su poseedor, mediante actos que no impliquen fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia contra las personas.
- La infidelidad de empleados del Asegurado y las simples pérdidas y/o extravíos.
- Los siniestros que se produzcan a consecuencia de actos políticos, sociales y/o sobrevenidos con ocasión de alborotos populares, motines y/o huelgas.
- Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase, que se produzcan como consecuencia de siniestros cubiertos por la póliza.

**Enviar dicha documentación a:**

**BBVA SEGUROS, S.A.**  
**Apartado de Correos, 14783 - 28080 MADRID**

Si la expoliación cubierta por esta póliza tiene a su vez cobertura por cualquier otro seguro, el Asegurado tendrá obligación de declararlo y no podrá percibir mayor indemnización que la pérdida realmente sufrida. El seguro no puede ser objeto de enriquecimiento injusto para el Asegurado (Artículo 26 Ley 50/80).

**INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN:** Independientemente de la vía judicial ordinaria, el Tomador, el Asegurado, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de la Entidad Aseguradora (Tlfno gratuito: 900 816 955). A falta de respuesta de dicho servicio en el plazo de dos meses o si la misma no fuese satisfactoria para los intereses del reclamante, puede solicitar el pronunciamiento del Defensor del Cliente de la entidad (apartado de correos nº 14460, 28080-Madrid), conforme al Reglamento para la Defensa del Cliente que regula esta institución y el S.A.C. o bien directamente, dirigiéndose al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046-Madrid. Incluso en el caso de haber solicitado el criterio del Defensor del Cliente, podrá posteriormente efectuar reclamación al Comisionado para la Defensa del Asegurado en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora.

BBVASEGUROS no está adherido a una Junta Arbitral de Consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

**BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros**  
**P. P.**

**EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO N.º 94 / 000.005  
PARA TITULARES DE TARJETAS emitidas por BBVA**

**ASEGURADOS**

Tienen la condición de Asegurados, el Titular de la Tarjeta, su cónyuge, hijos, así como cualquier acompañante adicional, siempre que el importe total del viaje haya sido abonado con la Tarjeta indicada.

Para los accidentes sufridos en **coche de alquiler, avionetas o helicópteros**, tienen la condición de asegurados el Titular de la Tarjeta y un máximo de 5 acompañantes adicionales, siempre que el importe total del viaje realizado en dicho coche de alquiler, avioneta o helicóptero haya sido abonado con la Tarjeta del Titular.

**RIESGOS CUBIERTOS**

Los accidentes que puedan sufrir los Asegurados en el transcurso de un viaje por avión de líneas regulares o en vuelos chárter, ferrocarril, barco, autocar, avioneta, helicóptero o coche de alquiler con o sin taxímetro siempre que el importe del viaje se abone mediante la Tarjeta detallada en este certificado.

También se incluyen los accidentes sufridos en cualquier medio de locomoción utilizado para ir desde su residencia a la terminal correspondiente del medio elegido y viceversa, antes y después de cada viaje, quedando incluidos aquellos accidentes que puedan sufrir en los recintos de las terminales correspondientes.

Quedan expresamente cubiertos los gastos derivados de los riesgos de secuestro, o sabotaje en medios de locomoción en los que el Asegurado viaje como pasajero, hasta un máximo de 6.000 €.

Quando se abone con la Tarjeta tan sólo una parte del viaje, la indemnización se reducirá en la proporción existente entre dicho importe abonado y el coste total del viaje.

**COBERTURA DE TRÁNSITOS:** Quedan garantizados los accidentes que sufran los Asegurados como pasajeros en cualquier medio de transporte público (no teniendo tal consideración los coches de alquiler), durante su estancia en viajes, con una duración no superior a 90 días, siempre y cuando los trayectos principales, inicial y final (ida y vuelta), hayan sido previamente pagados con la Tarjeta correspondiente. Esta cobertura no será aplicable cuando únicamente se abone con la Tarjeta uno de los trayectos principales del viaje, la ida o la vuelta.

**EXCLUSIONES**

Partiendo del supuesto de que los riesgos cubiertos son exclusivamente los descritos en el apartado anterior, quedan excluidos de la cobertura de la póliza, además de los citados en las Condiciones Generales y Particulares de la misma, los que se produzcan como consecuencia de los siguientes hechos:

- a. Los accidentes ocurridos con anterioridad a la incorporación del Asegurado a la póliza.
- b. Lesiones autointencionadas, suicidio o intento de suicidio, bien efectuado en perfectas facultades mentales o bien por enajenación mental.

- c. Guerra declarada o no, rebelión, tumulto o cualquier otro hecho de naturaleza análoga.
- d. Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- e. Exposición deliberada a un peligro excepcional (excepto en los intentos de salvar una vida humana), un acto criminal personal del Asegurado, y cuando la persona asegurada se encuentra bajo la influencia del alcohol, estupefacientes o drogas.
- f. Infarto, infarto de miocardio, insuficiencia vascular, accidente vascular cerebral, angina de pecho, embolia, parada cardíaca, derrame, trombosis, desvanecimientos o síncope, ataques de apoplejía, de epilepsia o epileptiformes de cualquier clase y, en general, supuestos de la misma o similar naturaleza, así como los accidentes que pudieran sobrevenir como consecuencia de dichos supuestos.
- g. Siniestros ocasionados directa o indirectamente por cualquier acto de terrorismo, tal como se define en la póliza.

No obstante, el Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará los siniestros producidos por actos de terrorismo de conformidad a lo establecido en la legislación vigente.

**CAPITALES ASEGURADOS**

Los capitales establecidos para cada Asegurado en las distintas garantías serán los siguientes:

En caso de **Fallecimiento** por accidente ..... 310.000 €

Para aquellos Asegurados menores de 14 años fallecidos en accidente, los beneficiarios percibirán solamente 3.000 € en concepto de compensación de gastos de sepelio.

En caso de **Incapacidad Permanente Absoluta** entendiéndose por tal la incapacidad, provocada por un accidente garantizado para el mantenimiento permanente de cualquier relación laboral o actividad profesional. A tal efecto, serán vinculantes las resoluciones adoptadas por la Seguridad Social, así como las sentencias judiciales en firme ..... 310.000 €

En caso de **Incapacidad Permanente Total** derivada de accidente, entendiéndose por tal únicamente los siguientes casos:

- La pérdida de ambos brazos, manos, piernas, pies, la pérdida de un brazo y un pie, una mano y un pie ..... 310.000 €
- Enajenación mental absoluta e incurable ..... 310.000 €
- Ceguera absoluta ..... 310.000 €
- Parálisis completa ..... 310.000 €
- Pérdida total del movimiento de toda la columna vertebral ..... 310.000 €

En caso de **Incapacidad Permanente Parcial** derivada de accidente, entendiéndose por tal, de forma exclusiva:

- Pérdida total de un brazo, mano, pierna o pie ..... 155.000 €

Pérdida total de un ojo ..... 155.000 €

- En caso de fallecimiento por accidente comprendido en la póliza, los gastos de repatriación del cadáver hasta un máximo por asegurado de ..... 3.000 €
- En caso de Secuestro los gastos incurridos como consecuencia del mismo hasta un máximo de ..... 6.000 €

En caso de fallecimiento o incapacidad permanente total por accidente se garantiza además una indemnización equivalente a los gastos realizados (compra de bienes) por el Titular de la Tarjeta con cargo a la misma en los doce meses precedentes hasta un máximo de ..... 6.000 €

Para tener derecho a las indemnizaciones anteriores, el fallecimiento o las incapacidades detalladas deben ocurrir dentro del **plazo de los 24 meses** a partir de la fecha de ocurrencia del accidente garantizado por la póliza.

### CAPITALES ASEGURADOS PARA ACCIDENTES EN COCHES DE ALQUILER

En caso de accidentes en coche de alquiler garantizado por la póliza, los **capitales anteriores detallados para las coberturas de Fallecimiento e Incapacidad Permanente, quedarán reducidos a 150.300 €.**

### BENEFICIARIOS

Salvo expresa designación del Asegurado a la Compañía Aseguradora, los beneficiarios serán por orden preferente y excluyente:

- 1º el cónyuge del Asegurado no separado legalmente.
- 2º los hijos del Asegurado a partes iguales.
- 3º los padres del Asegurado.
- 4º los herederos.

### INSTRUCCIONES EN CASO DE ACCIDENTE

Dentro de los 30 días desde la ocurrencia del accidente se dará aviso por escrito a la Compañía, por mediación de BBVA Broker, a la siguiente dirección: C/ Azul 4, 28050, Madrid.

La Compañía tendrá el derecho y la oportunidad de examinar a la persona asegurada cuando lo crea necesario durante la tramitación del siniestro, y de requerir la aportación de una autopsia, en caso de muerte, cuando ello no fuera prohibido por la Ley.

### INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN:

Independientemente de la vía judicial ordinaria, el Tomador, el Asegurado, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de la Entidad Aseguradora (Tlfno gratuito: 900.816.955). A falta de respuesta de dicho servicio en el plazo de dos meses o si la misma no fuere satisfactoria para los intereses del reclamante, puede solicitar el pronunciamiento del Defensor del Cliente de la entidad (apartado de correos nº 14460, 28080-Madrid), conforme al Reglamento para la Defensa del Cliente que regula esta institución y el S.A.C o bien directamente, en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora dirigiéndose al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046- Madrid. Incluso en el caso de haber solicitado el criterio del Defensor del Cliente, podrá posteriormente efectuar reclamación al Comisionado para la Defensa del Asegurado en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora.

BBVASEGUROS no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

**Este Certificado entrará en vigor cuando el Asegurado cumpla con las condiciones de aseguramiento detalladas y finalizará en el momento en que pierda tal condición o a la cancelación de la póliza por el Tomador del seguro y/o el Asegurador.**

**Este Certificado queda sometido a las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de la citada póliza, que se recogen en extracto de este certificado y anula cualquier otro emitido con anterioridad al 01/01/2020.**

**BBVA Seguros, S.A. de seguros y Reaseguros P.P.**



Aseguradora: **BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros**, con domicilio social en Bilbao, C/Gran Vía D. López de Haro nº 12, y oficina principal en Madrid, C/Azul nº 4, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la clave C-0502. Correspondiendo a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones el control de su actividad.

Mediador: **BBVA Broker, S.A. Correduría de Seguros y Reaseguros**, inscrita en el Registro administrativo especial de mediadores de Seguros de la Dirección General y Seguros y Fondos de Pensiones con la clave J0599. Concertado Seguro de Responsabilidad Civil y dispone de capacidad financiera.