



# CONDICIONES GENERALES

SEGURO DE ANULACIÓN DE HOTEL  
PÓLIZA N°FR040224TT



TOKIOMARINE  
HCC

## ÍNDICE

**¿QUÉ HACER EN CASO DE CANCELACIÓN?** página 2

**TABLA DE GARANTÍAS** página 3

**CONDICIONES GENERALES** página 4

- ④ Definiciones
- ④ Objeto del contrato
- ④ Exclusiones
- ④ Documento e información necesaria para declarar un siniestro
- ④ Adhesión
- ④ Duración
- ④ Pago de la prima
- ④ Liquidación de siniestros
- ④ Falsa declaración de riesgo
- ④ Obligación de minimizar los daños
- ④ Múltiples seguros
- ④ Legislación y jurisdicción aplicables
- ④ Prescripción
- ④ Renuncia
- ④ Terminación
- ④ Cesión del contrato
- ④ Protección de datos personales
- ④ Quejas y reclamaciones
- ④ Sanciones internacionales



# ¿QUÉ HACER EN CASO DE CANCELACIÓN?

SEGURO DE ANULACIÓN DE HOTEL  
PÓLIZA N°FR040224TT

## CÓMO DECLARAR UNA CANCELACIÓN

### POR CARTA:



#### CHAPKA ASSURANCES

31-35 rue de la Fédération  
75015 París Cedex 15 - Francia

De lunes a viernes de 9 a 19 h

- Por teléfono desde Francia: **+33 1 74 85 50 50**  
(llamada sin recargo, coste según el operador, la llamada puede ser grabada);
- Por teléfono desde el extranjero: **+33 1 74 85 50 50**  
precedido del código de acceso local a la red internacional (llamada no sujeta a recargo, coste según operador, llamada sujeta a grabación).

### POR INTERNET:

<https://chapkadirect.es/sinistre>

## RECUERDE REUNIR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN, QUE SE LE PEDIRÁ CUANDO LLAME:

- Número de contrato;
- Nombre y apellidos;
- Dirección;
- Número de teléfono donde podemos localizarle;
- El motivo de su declaración.

Cuando abra su expediente en el sitio web de Chapka, se le asignará un número de expediente de seguro. Indique siempre este número cuando trate con Chapka.



# TABLEAU DES GARANTIES

## SEGURO DE ANULACIÓN DE HOTEL

PÓLIZA N°FR040224TT

### EVENTOS GARANTIZADOS

### CAPITAL ASEGURADO

Anulación por motivos médicos

Hasta 2 500 €/reserva

Anulación por :

- Contraindicaciones y vacunación complementaria
- Despido por causas económicas
- Incorporación a un puesto de trabajo o unas prácticas remuneradas
- Anulación y modificación de permisos retribuidos
- Traslado profesional
- Convocatoria a un examen de recuperación
- Daños graves en locales privados o comerciales
- Daños graves en el vehículo 48 horas antes de la salida
- Citación como testigo o jurado
- Notificación de adopción de un niño
- Atentado in situ en un radio de 50 km

Hasta 2 500 €/reserva



# CONDICIONES GENERALES

## SEGURO DE ANULACIÓN DE HOTEL

PÓLIZA N°FR040224TT

### ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES

Los términos definidos a continuación tendrán el siguiente significado entre las partes:

#### ACCIDENTE GRAVE

Toda lesión corporal involuntaria de la víctima que se deba a una causa externa y le impida desplazarse por sus propios medios.

#### ADHESIÓN

La suscripción del tomador a este contrato.

#### ASEGURADO

El tomador y la(s) persona(s) que viaja(n) con el tomador, por la(s) que se ha pagado una prima específica y nominal.

#### ASEGURADORA

Se refiere a la compañía **TOKIO MARINE EUROPE S.A. (TOKIO MARINE HCC)**, a la que se ha suscrito el presente Contrato.

#### CONTRATO

se refiere a este documento, que consta de 24 páginas y sus anexos.

#### CORREDOR

Se refiere a **CHAPKA**, intermediario de seguros.

#### DOMICILIO

Lugar de residencia principal de la persona, correspondiente a su residencia fiscal.

#### ENFERMEDAD GRAVE

Cualquier deterioro de la salud certificado por una autoridad médica competente que impida al huésped abandonar la habitación, que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo y que requiera prescripción médica.

#### MIEMBRO DE LA FAMILIA

Se entiende por miembro de la familia el cónyuge o pareja de hecho que viva bajo el mismo techo, la persona vinculada a él por unión civil, hijos, padres, suegros, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, yernos y nueras.

#### RESERVA

El servicio consistente en noches de hotel reservadas con el Asegurado del seguro.

### RECLAMACIÓN

Se entiende por Reclamación cualquier acontecimiento de carácter aleatorio, susceptible de dar lugar a una de las garantías previstas en el presente Contrato.

### SUSCRIPTOR DEL SEGURO

Se refiere a **D-EDGE Hospitality Solutions**, que suscribe el presente Contrato.

### TERCERO

Se refiere a cualquier persona física o jurídica ajena al Contrato.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

documento que describe las coberturas, límites, exclusiones y obligaciones de los tomadores en caso de siniestro.

### TOMADORES

Personas o grupos debidamente asegurados que han suscrito la póliza a través de D-EDGE.

## ARTÍCULO 2 - OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta garantía es reembolsarle los gastos de anulación de su Reserva si la anulación se hace necesaria por la ocurrencia de un evento cubierto, antes del inicio de las Vacaciones, sujeto a las exclusiones y hasta un límite de **2 500 €** por reserva. Teniendo en cuenta el precio de la Reserva y la cual será reembolsado por nosotros no incluye:

**TASAS DE AEROPUERTO, TASAS PORTUARIAS, PRIMAS DE SEGUROS, GASTOS DE RESERVA, COSTES DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES RESERVADAS DURANTE EL VIAJE Y LA PARTE DE DICHOS COSTES QUE LE CORRESPONDA.**

### LOS ACONTECIMIENTOS CUBIERTOS SON:

1. Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento:
  - De un asegurado,
  - Un miembro de la familia,
  - La persona responsable del cuidado de menores o mayores incapacitados de los que Usted sea tutor legal,
  - Sustitución Profesional, incluida la recaída o el agravamiento de enfermedades anteriores y las secuelas de un accidente anterior a la suscripción de esta póliza;

2. Fallecimiento de un familiar de 3er grado;
3. Complicaciones debidas al embarazo:
  - Que den lugar al cese absoluto de toda actividad profesional o de otro tipo, y siempre que en el momento de la partida la persona no esté embarazada de más de 6 meses, o
  - Si la propia naturaleza del viaje es incompatible con su estado de gestación, siempre que no fuera consciente de su estado en el momento de la reserva;
4. Contraindicaciones y vacunación complementaria;
5. Despido por causas económicas de un Trabajador Asegurado, siempre que esta decisión no se conociera en el momento de la Adhesión;
6. Obtener un nuevo puesto de trabajo o de prácticas en una nueva empresa en la que el Asegurado no haya estado empleado durante los seis meses anteriores a la celebración del nuevo contrato de trabajo:
  - Los distintos contratos celebrados con empresas de trabajo temporal se considerarán contratos celebrados con las empresas en las que trabaja el empleado temporal,
  - No hay ninguna garantía de que se modifique el tipo de contrato de trabajo (por ejemplo, conversión de un contrato de duración determinada a un contrato indefinido);
7. Anulación o modificación de las fechas de vacaciones pagadas por causa imputable al empresario, acordada por escrito antes de la Adhesión, (franquicia del 20% del coste del viaje). Esta cobertura se aplica a los trabajadores por cuenta ajena, excluidos los miembros de una profesión independiente, los directivos de empresa y los representantes legales;
8. Traslado profesional impuesto por Su jerarquía, y no conocido en la fecha de Adhesión, a excepción de directores de empresa, profesiones independientes, artesanos, comerciantes y espectáculo/ocio;
9. Convocatoria a un examen de recuperación tras un suspenso desconocido en el momento de la Adhesión (sólo enseñanza superior), siempre que dicho examen tenga lugar durante la Estancia;
10. Daños mayores en los locales privados (vivienda, segunda vivienda) o comerciales de un Asegurado, ocurridos en las 48 horas anteriores a la fecha de inicio del Vacaciones y que requieran su presencia en el lugar;
11. Avería o accidente del vehículo propiedad del Asegurado, que requiera la intervención de un profesional, ocurrida en las 48 horas anteriores a la fecha de inicio de las vacaciones, y que le impida llegar al lugar de estancia;
12. Citación o emplazamiento de un Asegurado para comparecer como parte, testigo, miembro de un jurado o perito ante un tribunal o autoridad pública, siempre que la fecha se fije durante la Estancia;
13. Convocatoria del Asegurado con vistas a la adopción de un niño, siempre que la fecha se fije durante la Estancia;
14. Robo de los documentos de identidad del Asegurado, imprescindibles para el viaje, en las 48 horas anteriores a la salida, imposibilitando ésta;
15. Cancelación en caso de que se produzca un atentado/acto terrorista en los 10 días anteriores a la fecha de inicio de las vacaciones y en un radio de 50 km del lugar de las vacaciones, cuando se cumplan las siguientes condiciones:
  - El suceso ha provocado daños materiales o personales en la ciudad o ciudades de destino o estancia,
  - El Ministerio francés de Asuntos Exteriores desaconseja viajar a la ciudad o ciudades de destino.

## ARTÍCULO 3 - EXCLUSIONES

La aseguradora no cubre las anulaciones derivadas de:

- Una enfermedad o accidente que se haya diagnosticado, recaído, agravado u hospitalizado por primera vez entre la fecha de compra del viaje y la fecha de suscripción del presente contrato.
- Un tratamiento estético, una cura.
- Suicidio, intento de suicidio, embriaguez o uso de estupefacientes o medicamentos no prescritos por una autoridad médica competente.
- Embarazo de más de 6 meses.
- La fecundación in vitro, su preparación, tratamiento y consecuencias.
- Las consecuencias de la drogadicción y el alcoholismo.
- Enfermedades psicológicas, mentales o nerviosas
- Todos los actos intencionados que conduzcan a la anulación.
- Cualquier motivo de cancelación conocido en el momento de la reserva.
- Acontecimientos catastróficos (daños causados por erupciones volcánicas, terremotos, maremotos, efectos del mar, desprendimiento de tierras y otros acontecimientos catastróficos, salvo que estos acontecimientos sean declarados "catástrofes naturales" en virtud de la ley 82-600 de 13 de julio de 1982, modificada).
- Guerra civil o extranjera, conmoción civil, actos de terrorismo, amenazas, atentados, disturbios.
- Los accidentes resultantes de cualquier efecto de una fuente de radiactividad, de la desintegración del núcleo atómico o causados por terremotos, erupciones volcánicas o cualquier otro cataclismo.
- Enfermedades o accidentes que hayan comenzado, recaído, empeorado o dado lugar a hospitalización en los tres meses anteriores a la inscripción en el viaje.
- Enfermedades o accidentes no consolidados o que, por su evolución, requieran cuidados constantes.
- Enfermedades o accidentes cuyas secuelas puedan, por recomendación médica, desaconsejar determinados viajes.
- La obligación profesional.
- Pérdidas y/o costes resultantes directa o indirectamente de un ciberacto o ciberincidente, o que hayan contribuido a ellos o se deriven de ellos.
- En situaciones epidémicas/pandémicas:
  - Imposibilidad de salir debido a cierres fronterizos y/o administrativos,
  - Restricciones a la circulación de personas y/o a la organización de espectáculos, actividades colectivas o eventos en los que participe el público,
  - Las consecuencias de situaciones de riesgo que sean objeto de medidas colectivas de cuarentena o prevención por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o las autoridades sanitarias locales del país en el que se encuentre y/o las autoridades sanitarias nacionales de su país de origen.

#### MEDIOS:

- Contexto epidémico: rápida propagación de una enfermedad contagiosa y/o infecciosa a una región definida, país o área global, o un aumento anormal en el número de casos de enfermedades infecciosas que existen en un estado endémico;
- Contexto pandémico: epidemia caracterizada por la propagación de una enfermedad al menos a un (1) continente;
- Actividad de grupo: reunión de varias personas en un mismo lugar para participar en una misma actividad y/o asistir a un mismo acto, ya sea privado o público;
- Evento: reunión voluntaria y temporal de personas en un mismo lugar.

## ARTÍCULO 4 - DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIA PARA DECLARAR UN SINIESTRO

En caso de reclamación, el Miembro enviará a Chapka Assurance la tabla de gastos de cancelación utilizada en la organización del viaje.

El Asegurado o sus beneficiarios se comprometen a facilitar todos los documentos e información solicitada por Chapka en relación con el siniestro, en particular:

- El documento contractual (factura) emitido por la organización de alquiler en el momento de la inscripción;
- La factura pagada de los gastos de cancelación emitida por la organización de alquiler;
- El cuestionario médico debidamente cumplimentado por el médico;
- Un certificado médico o de hospitalización en el que se especifique la naturaleza, gravedad y anterioridad de la enfermedad o accidente, así como sus consecuencias previsibles, fotocopias de las recetas relativas al tratamiento seguido, medicamentos prescritos y pruebas u otros exámenes realizados. A tal efecto, el Asegurado deberá liberar a su médico del secreto médico respecto de la Compañía, o disponer que el médico tratante de la persona cuya enfermedad o accidente haya motivado la cancelación quede liberado del secreto médico;
- Todas las declaraciones de la seguridad social (u otros seguros) relativas al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de dietas;
- Certificado de defunción en caso de anulación por este motivo;
- Prueba de parentesco (copia de libros de familia, etc.) si la persona que se da de baja no es el Asegurado;
- Cualquier documento oficial que demuestre que la gravedad de los daños es el motivo de la cancelación;
- Facturas pagadas (billetes de avión, etc.);
- Certificado de seguro (o fotocopia legible);
- Cualquier otro documento que Chapka considere necesario para tramitar la solicitud.

En caso de accidente grave, corresponde al Asegurado precisar las causas y circunstancias, así como los nombres y direcciones de los responsables y testigos.

Por último, el Asegurado debe permitir la intervención del médico examinador de la Aseguradora, bajo pena de caducidad, salvo oposición justificada.

Las causas y consecuencias del siniestro se apreciarán de común acuerdo o, en su defecto, mediante un peritaje amistoso, sin perjuicio de los respectivos derechos de las partes. Cada una de las partes designa un perito. Si los peritos así designados no se pusieran de acuerdo, nombrarán un tercer perito. Los tres peritos actuarán conjuntamente y por mayoría de votos.

Cada parte paga los gastos y honorarios de su perito y, en su caso, la mitad de los del perito tercero.

## ARTÍCULO 5 - AFILIACIÓN

El acuerdo del miembro se expresa electrónicamente en un sitio web. La afiliación se hace efectiva previo pago de la prima por parte del miembro.

## ARTÍCULO 6 - DURACIÓN

### DURACIÓN DE LA AFILIACIÓN

Sujeto al pago de la prima por parte del Miembro, la Afiliación entra en vigor **en la fecha de suscripción del presente contrato y expira el día de llegada del Asegurado al lugar de Estancia.**

## ARTÍCULO 7 - PAGO DE LA PRIMA

El Miembro será informado del importe de la prima de seguro, impuestos incluidos, con antelación suficiente a su afiliación. La prima de seguro se abona a D-Edge en la fecha de afiliación e incluye los impuestos y tasas aplicables.

## ARTÍCULO 8 - LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS

En caso de siniestro, se le indemnizará en un plazo máximo de **30 días** tras la recepción de los justificantes del siniestro o tras nuestro acuerdo de hacernos cargo del siniestro. La indemnización del seguro se pagará en la moneda en la que el miembro haya asegurado la prima del seguro.

## ARTÍCULO 9 - FALSA DECLARACIÓN DE RIESGO

Las declaraciones voluntariamente falsas o incorrectas o la ocultación deliberada por parte del Miembro dejarán sin efecto la Afiliación si dichas declaraciones u ocultaciones modifican el objeto del riesgo o reducen la percepción del mismo por parte de la Aseguradora, aunque el riesgo omitido o falseado por el Miembro no haya influido en el Siniestro. En este caso, la aseguradora tiene derecho a retener todas las primas pagadas y tiene derecho al pago de todas las primas impagadas y vencidas en concepto de daños y perjuicios.

Las declaraciones falsas o incorrectas o la ocultación por parte del Miembro, cuya mala fe no esté demostrada, no invalidan la Afiliación. Si se descubren antes de que se produzca una Reclamación, la tramitación de una Reclamación o siniestro se verá comprometida: la aseguradora tiene derecho a reducir la indemnización en proporción a la tasa de primas pagadas con respecto a la tasa de primas que se habrían adeudado, si los riesgos se hubieran declarado de forma completa y exacta.

## ARTÍCULO 10 - OBLIGACIÓN DE MINIMIZAR LOS DAÑOS

El Asegurado debe hacer todo lo que esté en su poder para evitar o limitar los daños causados por un evento asegurado.

## ARTÍCULO 11 - MÚLTIPLES SEGUROS

El miembro debe notificar inmediatamente por escrito a la aseguradora si ha suscrito otro(s) contrato(s) de seguro que cubra(n) los mismos riesgos y comunicar el nombre de la(s) otra(s) aseguradora(s).

## ARTÍCULO 12 - LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

El presente contrato y la Afiliación se rigen por la legislación francesa.

Cualquier litigio relativo a la Afiliación, ya sea sobre su ejecución o interpretación, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales franceses.

## ARTÍCULO 13 - PRESCRIPCIÓN

Toda acción derivada del presente contrato prescribe a los dos años. Este plazo comienza el día del hecho generador de la acción, en las condiciones previstas en el artículo L 114-1 del Código de Seguros francés.

**Sin embargo, este periodo no se cumple:**

- En caso de reticencia, omisión, declaración falso o inexacta sobre el riesgo corrido, a partir de la fecha en que las partes tuvieron conocimiento de ello;
- En caso de siniestro, sólo a partir del día en que las partes tuvieron conocimiento del mismo, si pueden probar que lo ignoraban hasta entonces.

La prescripción se interrumpe por una de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción (artículos 2240 y siguientes del Código Civil) y por la designación de peritos a raíz de un siniestro. La interrupción de la acción también puede resultar del envío de una carta certificada con acuse de recibo dirigida por la Entidad Aseguradora Principal al Asegurado del Seguro con respecto a la acción de pago de la prima y por el Asegurado del Seguro a la Entidad Aseguradora Principal con respecto a la liquidación de la indemnización.

La prescripción se interrumpe por una de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción (reconocimiento por el deudor del derecho de la persona contra la que prescribía, solicitud a los tribunales incluso en procedimiento sumario, medida cautelar adoptada en aplicación del Código de Procedimientos de Ejecución Civil o acto de ejecución forzosa) y por la designación de peritos a raíz de un siniestro. La interrupción del plazo de prescripción también puede resultar del envío de una carta certificada o de una carta certificada electrónica, con acuse de recibo, enviada por la aseguradora al asegurado en relación con la acción de pago de la prima y por el asegurado al asegurador en relación con la liquidación de la indemnización.

## ARTÍCULO 14 - RENUNCIA

Tiene derecho a rescindir el presente contrato durante un plazo de treinta (30) días (naturales) a partir de su celebración, sin gastos ni penalización. No obstante, si se le ofrecen una o varias primas de seguro, de forma que no tenga que pagar una prima durante uno o varios meses al inicio del contrato, este plazo sólo se computará a partir del pago total o parcial de la primera prima. El ejercicio del derecho de renuncia está sujeto a las cuatro condiciones siguientes:

1. Ha suscrito esta póliza para fines no profesionales;
2. Este contrato complementa la compra de un bien o servicio vendido por un proveedor;
3. El contrato que desea cancelar no se ha ejecutado en su totalidad;
4. No ha declarado ningún siniestro cubierto por esta póliza.

En esta situación, puede ejercer su derecho a rescindir el contrato enviando una carta o cualquier otro soporte duradero al asegurador del contrato. La aseguradora está obligado a reembolsarle la prima pagada en un plazo de treinta días a partir de su renuncia. Además, para evitar la duplicación de la cobertura del seguro, debe comprobar que no tiene ya cobertura para uno de los riesgos cubiertos por la póliza que ha suscrito.

**MODELO DE CARTA DE RENUNCIA** La carta de renuncia, cuyo modelo se facilita a continuación para el ejercicio de este derecho, deberá enviarse por carta o cualquier otro soporte duradero a Chapka - 31-35 rue de la Fédération 75717 Paris Cedex 15: "Yo, el abajo firmante M..... con domicilio en ..... renuncio por la presente a mi contrato n° suscrito con AXA. Certifico que, en la fecha de envío de la presente carta, no tengo conocimiento de ninguna reclamación que implique una garantía en virtud del contrato.

## ARTÍCULO 15 - TERMINACIÓN

De conformidad con el artículo L.112-2-1 del Código Francés de Seguros, el Socio podrá renunciar al Contrato notificando su decisión a CHAPKA ASSURANCES mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, carta enviada por correo postal o electrónico) en un plazo de catorce (14) días naturales completos a partir de la fecha de Suscripción indicada en el certificado de adhesión. Para que se respete el plazo de renuncia, basta con que el Socio comunique su deseo antes de que expire el plazo de renuncia. En caso de renuncia por su parte, CHAPKA ASSURANCES reembolsará, por cuenta de TOKIO MARINE EUROPE, al Asegurado todas las primas recibidas de éste sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar catorce (14) días a partir de la fecha en que CHAPKA ASSURANCES sea informada de su decisión de renunciar. CHAPKA ASSURANCE efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago que el utilizado para la transacción inicial.

## ARTÍCULO 16 - CESIÓN DE CONTRATO

No podrá ceder la Afiliación sin nuestro consentimiento previo por escrito.



## ARTÍCULO 17 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de los datos y la privacidad de nuestros clientes es especialmente importante para nosotros y hacemos todo lo posible para conseguirlo. La cláusula que figura a continuación detalla cómo recopilamos, procesamos y comunicamos sus datos personales, así como sus derechos en relación con los datos personales que conservamos durante cualquier interacción con nuestros servicios.

Esta cláusula define lo siguiente:

- Los datos personales que recopilamos sobre usted y el método de recopilación;
- Cómo se utilizan estos datos;
- Base jurídica de la recogida de sus datos personales;
- Las personas físicas o jurídicas a las que podemos comunicar sus datos;
- El lugar al que transferimos sus datos;
- Cuánto tiempo conservamos sus datos;
- Sus derechos y opciones en relación con los datos que tenemos sobre usted;
- Cómo presentar una reclamación sobre los datos que poseemos; y
- Cómo ponerse en contacto con nosotros para cualquier solicitud relacionada con esta cláusula de protección de datos o con los datos personales que conservamos.

### ¿QUIÉN ES EL TMHCC?

Tokio Marine HCC es el nombre comercial de Tokio Marine Europe S.A. Para más información, visite: <https://www.tokiomarinehd.com/en/group/>. Para referirse a todas estas empresas se utilizan los pronombres posesivos nosotros, nuestro o "TMHCC".

En virtud de la legislación europea sobre protección de datos, cuando usted visita nuestro sitio web [www.tmhcc.com](http://www.tmhcc.com) (en adelante, nuestro "Sitio web") o interactúa con nosotros desde un país del Espacio Económico Europeo (o "EEE"), TMHCC es su responsable del tratamiento de datos.

### ¿QUÉ SON LOS DATOS PERSONALES?

A efectos del presente documento, se entenderá por "datos personales" aquellos que permitan identificarle. Por ejemplo, su nombre, dirección y número de teléfono, pero también su dirección IP y su lugar de residencia.

## ¿QUÉ DATOS PERSONALES RECOGEMOS?

### INFORMACIÓN QUE FACILITA VOLUNTARIAMENTE

Para poder prestarle nuestros servicios, podemos pedirle que nos facilite datos personales, en particular su nombre, dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono, sexo, fecha de nacimiento, número de pasaporte, datos bancarios, registros de incidencias de pago y/o reclamaciones. Los datos personales que le pedimos que nos facilite y las razones por las que se los pedimos se le explicarán cuando lo solicite.

Algunos de los datos que proporcione pueden ser "datos personales sensibles". Los "datos personales sensibles" se definen en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) como información relativa a su salud mental o física.

### DATOS QUE OBTENEMOS DE TERCEROS

Podemos recibir datos personales sobre usted de terceras fuentes, pero sólo después de que nos hayamos asegurado de que dichas terceras partes han obtenido su consentimiento o en la medida en que dichas terceras partes estén permitidas por la ley o la normativa o tengan la obligación de proporcionarnos sus datos personales.

Por ejemplo, si usted es un particular que está asegurado con nosotros a través de un corredor de seguros, podemos obtener información sobre usted de su corredor para poder preparar su solicitud de seguro y/o póliza. Si desea saber cómo utiliza y divulga su corredor de seguros sus datos personales, solicite la política de protección de datos de su corredor.

También podemos recabar datos personales de las siguientes fuentes para prestarle nuestros servicios:

- Agencias de crédito;
- Bases de datos antifraude y otras bases de datos;
- Autoridades gubernamentales;
- Listas electorales;
- Sentencias judiciales;
- Listas de sanciones;
- Miembros de su familia; y
- En caso de siniestro: identidad de otras partes en el siniestro, testigos, peritos, peritos de seguros, abogados y gestores de siniestros.



## ¿CÓMO UTILIZAMOS LOS DATOS PERSONALES?

Podemos utilizar sus datos personales para los siguientes fines:

- Creación de su fichero de clientes (incluidas las comprobaciones de "conozca a su cliente");
- Proporcionarle una propuesta/tarifa de seguro;
- Cobrar sus pagos;
- Ponerse en contacto con usted en relación con su póliza de seguros;
- Renueve su póliza;
- Obtenga protección de reaseguro para su póliza;
- Gestión de siniestros de seguros y reaseguros;
- Realizar tareas de gestión administrativa;
- Para cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias;
- Modelizar nuestros riesgos;
- Para responder o emprender acciones legales;
- Para investigar o perseguir el fraude;
- Para responder a sus solicitudes; o
- Al contratar una cuenta en línea.

## BASE JURÍDICA PARA LA RECOGIDA DE SUS DATOS

La base jurídica para la recogida y el uso de sus datos personales dependerá del tipo de datos personales de que se trate y del contexto preciso en el que los recogamos.

No obstante, en general recopilaremos sus datos personales cuando los necesitemos para prestarle nuestros servicios o para ejecutar un contrato con usted, cuando el tratamiento sea para nuestros fines legítimos y no esté prohibido por la protección de sus datos personales y sus derechos y libertades fundamentales, o cuando usted haya dado su consentimiento expreso.

También podemos utilizar sus datos personales para cumplir una obligación que nos incumba, como, por ejemplo, las comprobaciones exigidas en virtud de los procedimientos de "conozca a su cliente" o de prevención del blanqueo de capitales que debemos llevar a cabo antes de que usted se convierta en cliente.

Cuando le pidamos que nos facilite datos personales para cumplir con nuestras obligaciones o para ejecutar un contrato con usted, le indicaremos en el momento pertinente si es obligatorio u opcional (y las consecuencias de que no nos facilite dichos datos personales). Usted no está obligado a facilitarnos ningún dato personal. No obstante, si decide no facilitarnos los datos solicitados, es posible que no podamos prestarle determinados servicios.

Del mismo modo, si recogemos y utilizamos sus datos personales para satisfacer nuestros intereses legítimos (o los de un tercero), le notificaremos claramente la naturaleza de estos intereses legítimos en el momento oportuno.

Si usted reside en la Unión Europea, recogeremos y utilizaremos ("trataremos") sus datos personales, incluidos los datos personales sensibles, únicamente cuando dicho tratamiento sea necesario para la ejecución de un contrato que usted haya suscrito, cuando el tratamiento sea necesario para cumplir alguna obligación legal a la que estemos sujetos, o cuando sea de interés público. La recogida y el uso de sus datos personales, incluidos los datos personales sensibles, se llevarán a cabo sobre la base de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales. En Francia, esto se rige por la Ley de Protección de Datos de 6 de enero de 1978, en su versión modificada.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre la base jurídica de nuestra recogida y uso de sus datos personales, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos que figuran en la sección "Contacto" más abajo.

## ¿A QUIÉN REVELAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos comunicar sus datos personales a las siguientes personas u organizaciones:

- A las empresas de nuestro grupo, proveedores de servicios externos y socios que prestan servicios de tratamiento de datos (en particular cuando nos ayudan en la prestación de nuestros servicios) o que tratan datos personales para los fines descritos en la presente Cláusula de Protección de Datos - la "Cláusula de Protección de Datos" (véase "¿Cómo utiliza TMHCC mis datos personales?"). Puede consultar la lista de las empresas de nuestro grupo en <https://www.tokio-marinehd.com/en/group/> y, si lo solicita, le facilitaremos una lista de nuestros proveedores de servicios y socios;
- A cualquier organismo, fuerza de seguridad, autoridad reguladora o autoridad administrativa competente, tribunal u otro tercero cuando consideremos que esta comunicación es necesaria (i) en aplicación de las leyes o reglamentos vigentes, (ii) para ejercer, reconocer o defender nuestros derechos, o (iii) para proteger sus intereses o los de cualquier otra persona;
- A cualquier posible comprador (y a sus representantes y asesores) en relación con cualquier propuesta de compra, fusión o adquisición de cualquier parte de nuestro negocio, siempre que informemos al comprador de que sólo debe utilizar sus datos personales para los fines descritos en nuestra cláusula de protección de datos; o bien
- Cualquier otra persona, siempre que hayamos obtenido su consentimiento para ello.

## TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Sus datos personales pueden ser enviados y tratados en países distintos a aquel en el que usted reside. Estos países pueden tener una legislación sobre protección de datos distinta de la de su país de residencia.

Concretamente, los servidores de HCC Insurance Holdings Inc. se encuentran en Estados Unidos. Sin embargo, otras empresas del grupo TMHCC están registradas en otros países, incluidos países del EEE, y operan en todo el mundo. En consecuencia, los datos que recabamos de usted pueden ser procesados en cualquiera de estos países.

No obstante, hemos tomado las medidas necesarias para exigir que sus datos personales estén protegidos de conformidad con esta cláusula, en particular mediante la inserción de las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea en caso de transferencia de datos personales entre empresas del mismo grupo, exigiendo así a todas esas empresas que protejan los datos personales procedentes de países del EEE que traten de conformidad con la legislación de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Si lo solicita, le facilitaremos nuestras cláusulas contractuales. También hemos proporcionado una protección similar en nuestras relaciones contractuales con nuestros proveedores de servicios externos y con nuestros socios. Le facilitaremos información más detallada si lo solicita.

## ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Conservaremos sus datos personales en nuestros archivos mientras tengamos una razón válida para hacerlo. Estas razones pueden incluir la prestación del servicio solicitado o el cumplimiento de requisitos legales, fiscales o contables. Estas razones también incluyen conservar sus datos mientras usted o nosotros tengamos la posibilidad de presentar una reclamación en virtud de su contrato de seguro o en la medida en que sea necesario que conservemos sus datos debido a obligaciones legales o reglamentarias. Póngase en contacto con nosotros en la dirección indicada en la sección "Contacto" si desea más información sobre nuestros procedimientos de conservación de ficheros.

También podremos conservar sus datos personales cuando sea necesario para proteger sus intereses esenciales o los de otra persona.

## SUS DERECHOS COMO INTERESADO

Sus principales derechos en virtud de la legislación sobre protección de datos son los siguientes:

- a) Derecho de acceso;
- b) El derecho de rectificación;
- c) El derecho a omisión;
- d) Derecho a restringir el tratamiento;
- e) Derecho a oponerse al tratamiento;
- f) Derecho a la portabilidad de los datos;
- g) El derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control; y
- h) Derecho a retirar su consentimiento.

· Si desea acceder a sus datos personales, rectificarlos, actualizarlos o solicitar su supresión, le pediremos que nos facilite una fotocopia de dos de los documentos siguientes: Permiso de conducir; Pasaporte; Partida de nacimiento; Extracto bancario (con menos de 3 meses de antigüedad); o factura de agua, gas o electricidad (con menos de 3 meses de antigüedad). La primera de estas solicitudes de acceso se tramitará gratuitamente, pero es posible que se le cobre una tarifa razonable por las copias adicionales que solicite;

· Además, si reside en la Unión Europea, puede oponerse al tratamiento de sus datos personales, pedirnos que limitemos el tratamiento de sus datos personales o solicitar la portabilidad de sus datos personales;

· Del mismo modo, si hemos recogido y tratado sus datos personales con su consentimiento, podrá retirar dicho consentimiento en cualquier momento. La retirada de su consentimiento no hará ilegal ningún tratamiento realizado por nosotros antes de la fecha de su retirada, ni afectará al tratamiento de sus datos personales realizado en el marco autorizado por la ley sin necesidad de obtener su consentimiento previo.

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos en relación con nuestra recogida y tratamiento de sus datos personales. Para más información sobre este tema, póngase en contacto con la autoridad de protección de datos competente en su país

Respondemos a todas las solicitudes de particulares que deseen ejercer sus derechos de protección de datos de conformidad con la legislación de protección de datos que les sea aplicable. Puede ejercer cualquiera de sus derechos en relación con sus datos personales poniéndose en contacto con nosotros en [dpo-tmelux@tmhcc.com](mailto:dpo-tmelux@tmhcc.com).

También puede utilizar los datos que figuran en la sección "Contacto" al final de esta página.

## SEGURIDAD

TMHCC concede gran importancia a la seguridad de los datos personales de todos sus clientes. Hemos implantado medidas de seguridad para evitar la pérdida, el uso indebido y la alteración de los datos personales bajo nuestra responsabilidad.

Por ejemplo, nuestras políticas de seguridad y tecnología se revisan y modifican periódicamente según sea necesario, y sólo los empleados autorizados tienen acceso a los datos de los usuarios. Utilizamos la tecnología Secured Socket Layer (SSL) para cifrar los datos financieros que introduce antes de que nos lleguen. Los servidores que utilizamos para almacenar datos personales están ubicados en un entorno seguro.

Aunque no podemos asegurar ni garantizar que no se produzca ninguna pérdida, uso indebido o alteración de los datos, hacemos todo lo que está en nuestra mano para evitarlo.

## PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Si tiene alguna pregunta sobre esta cláusula, póngase en contacto con nosotros a través de los siguientes datos:



### NOTIFICACIÓN

Responsable de protección de datos / Tokio Marine Europe S.A. (Tokio Marine HCC)

26, Avenue de la Liberté  
L-1930 Luxemburgo

[dpo-tmelux@tmhcc.com](mailto:dpo-tmelux@tmhcc.com)

## ARTÍCULO 18 - QUEJAS Y RECLAMACIONES

En caso de desacuerdo sobre la gestión del contrato, el Asegurado debe dirigirse en primer lugar a su interlocutor preferente para encontrar soluciones adecuadas a las dificultades encontradas. Si la respuesta no es satisfactoria, el Asegurado puede enviar una reclamación por correo postal o electrónico a la siguiente dirección:



**AON FRANCE /  
CHAPKA ASSURANCES**  
Departamento de Sinistros

31-35 rue de la Fédération  
75717 París Cedex 15 - Francia

[service.reclamation@aon.com](mailto:service.reclamation@aon.com)

CHAPKA ASSURANCES se compromete a acusar recibo en un plazo de diez (10) días laborables a partir de la recepción de la reclamación, salvo que se dé respuesta en dicho plazo. Se enviará una respuesta en un plazo máximo de dos (2) meses, salvo que la complejidad de la reclamación exija un plazo adicional.

Una vez agotados los recursos internos mencionados, y si persiste el desacuerdo, el Asegurado del seguro y/o el Asegurado podrán recurrir al Mediador, persona independiente, dirigiéndose por escrito a la siguiente dirección:



### LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

TSA 50110

75441 París Cedex 09 - Francia

La Médiation de l'Assurance no es competente en materia de contratos suscritos para cubrir los riesgos profesionales.

## ARTÍCULO 19 - SANCIONES INTERNACIONALES

### CLÁUSULA PENAL CON EFECTO SUSPENSIVO

El Asegurado acepta que es una condición de este seguro que la provisión de cualquier cobertura, el pago de cualquier reclamación y la provisión de cualquier beneficio en virtud del presente se suspenderá en la medida en que la provisión de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicho beneficio por la aseguradora expondría al Asegurado a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de:

- UNA O VARIAS RESOLUCIONES DE LAS NACIONES UNIDAS;
- SANCIONES COMERCIALES O ECONÓMICAS, LEYES O REGLAMENTOS DE LA UNIÓN EUROPEA, EL REINO UNIDO O LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

Dicha suspensión se mantiene hasta que la aseguradora deje de estar expuesta a dicha sanción, prohibición o restricción.



**Aon France**  
actuando bajo el nombre comercial **Chapka Assurances**  
**Sede social**  
31-35 rue de la Fédération  
75717 París Cedex 15  
aon.fr

Inscrito en el Registro Francés de Mediadores de Seguros con el nº 07 001 560 | SAS con un capital de 46 027 140 euros  
414 572 248 RCS París  
Nº CIF intracomunitario: FR 22 414 572 248  
Garantía financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme a los artículos L.512-7 y L.512-6 del Código de Seguros francés