

Seguro de conexión



Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: VÍS Insurance Ltd., domicilio social Ármúli 3, 108 Reikiavik, Islandia. N.º de registro 690689-2009, empresa autorizada y regulada por la Autoridad Supervisora Financiera del Banco Central de Islandia.



La finalidad de este documento es facilitar un resumen básico de la cobertura del seguro. Encontrará detalles completos de su cobertura en su certificado de seguro y en los términos y condiciones de la póliza, facilitados electrónicamente en su confirmación de reserva. Los términos y condiciones de la póliza también están disponibles en www.dohop.com.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Este Seguro de conexión cubre sus viajes conectados (vuelos o viajes en tren) si su viaje anterior se ha retrasado o cancelado, causándole la pérdida de uno o más vuelos o viajes en tren posteriores de conexión.



¿Qué se asegura?

- ✓ Cobertura para conexiones perdidas.
- ✓ Cobertura para una estancia nocturna en un hotel debido a la interrupción de la conexión si la siguiente conexión posible no se puede realizar en el mismo día.
- ✓ Cobertura para comida y bebidas en el aeropuerto si su espera es de tan solo unas horas.



¿Qué no está asegurado?

- ✗ Si realiza algún cambio en la reserva original del Itinerario de Dohop sin primero confirmarlo con el Centro de servicio de Dohop y solicitar su aprobación.
- ✗ Otros daños, costes, gastos o reclamaciones, incluidos entre otros, el coste futuro del viaje de conexión, el alojamiento, la pérdida de negocio, la pérdida de disfrute y/o costes de cancelación,
- ✗ Cualquier pérdida o daño resultantes de cualquier tipo, incluidos aquellos sufridos en su destino final previsto.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Si elige no viajar de acuerdo con la Confirmación de reserva o cualquier vuelo o viaje en tren alternativo reservado por el Centro de servicio de Dohop, la cobertura no es válida.
- ! Cuando los billetes del vuelo o del tren no son válidos y/o la conexión perdida es culpa suya o de sus compañeros de viaje.
- ! Cualquier daño, pérdida, gasto o reclamación de cualquier otra índole estará limitado a la cobertura.
- ! No proporcionamos cobertura si intenta realizar declaraciones fraudulentas en relación con las circunstancias que son fundamentales para la base de ofrecer cobertura y el importe de las prestaciones del seguro o si ha provocado el incidente asegurado de manera intencionada o por negligencia grave.



¿Dónde estoy cubierto?

Este seguro le ofrece cobertura en cualquier lugar del mundo, en la ubicación de la conexión cubierta.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Lea atentamente su certificado de seguro y los términos de la póliza para asegurarse de que cuenta con la cobertura que necesita.
- Debe ponerse en contacto con el Centro de servicio de Dohop en relación con todos los cambios realizados en el Itinerario de Dohop por correo electrónico en: service@dohop.com, o por teléfono: +44 1200 401410.
- Debe facilitar al Centro de servicio de Dohop todas las pruebas necesarias para procesar su reclamación.
- Las reclamaciones se deben notificar en un plazo de un año después de que sea consciente del incidente en el que se basa la reclamación.
- Debe hacer todo lo posible por reducir al mínimo la reclamación y evitar todo lo que pueda provocar un aumento innecesario de los costes.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

- El pago de esta póliza se requiere al completo en el momento en que paga su reserva de itinerario y puede realizarse mediante tarjeta de crédito o débito.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

- La cobertura empieza cuando reserva el viaje y, a continuación, se incluye en el contrato del seguro.
- La cobertura finaliza cuando se embarca en la última Conexión.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- Puede rescindir su póliza solo si también cancela su reserva de itinerario tras ponerse en contacto con el Centro de servicio de Dohop. Puede ponerse en contacto con el Centro de servicio de Dohop por correo electrónico en la dirección: service@dohop.com, o por teléfono: +44 1200 401410. Para obtener más información: <https://support.dohop.com/connect/>



Términos y condiciones del seguro para **Seguro de conexión**

Esta es una traducción del texto autorizado en inglés. En caso de discrepancias entre la traducción y el texto original en inglés, prevalecerá el texto original

Índice

Sección A – Disposiciones generales	3
1 Cobertura del seguro	3
1.1 ¿Qué personas incluye la cobertura del seguro?	3
1.2 ¿Cuándo comienza la cobertura del seguro?	3
1.3 ¿Cuándo finaliza la cobertura del seguro?	3
1.4 ¿Qué viajes se incluyen en la cobertura del seguro?	3
2 La póliza del seguro	3
2.1 ¿Cuándo pagamos una compensación?	3
2.2 ¿Qué legislación se aplica a la póliza del seguro?	3
2.3 ¿Cuándo caducan sus reclamaciones de prestaciones?	3
2.4 ¿Cuál es el tribunal competente?	4
2.5 ¿Qué formato debe tener una declaración que nos realice?	4
3 Restricciones de la cobertura del seguro	4
4 ¿Qué obligaciones generales tiene en el caso de una reclamación?	4
5 ¿Cuáles son las consecuencias legales del incumplimiento de las obligaciones?	4
Sección B – Detalles del seguro de conexión	4
1 ¿Qué prestaciones se incluyen en su seguro de transferencia de vuelos?	4
2 ¿Qué se clasifica como un incidente asegurado?	5
3 Notas generales para la reclamación	5
3.1 ¿A quién puede dirigir la reclamación?	5
4 Quejas	5
4.1 ¿Qué debería hacer si tiene una queja sobre este seguro?	5

Sección A – Disposiciones generales

1. Cobertura del seguro

- 1.1 ¿Qué circunstancias cubre el seguro?
Una persona asegurada está cubierta si uno de los vuelos o viajes en tren incluidos en la confirmación de reserva con Dohop (la “Confirmación de reserva”, y cada vuelo o viaje en tren denominados de manera conjunta o individual como “Viaje o Viajes”) se retrasa o cancela, causándole la pérdida de uno o más vuelos o viajes en tren posteriores de conexión (denominados de manera conjunta o individual como “Conexión o Conexiones”).
- 1.2 ¿Qué personas incluye la cobertura del seguro?
Usted es una persona asegurada y cubierta por esta póliza si aparece en la Confirmación de reserva y, por lo tanto, está incluida en el contrato del seguro.
- 1.3 ¿Cuándo comienza la cobertura del seguro?
La cobertura del seguro comienza en el momento en que reserva los Viajes y aparece como pasajero en la Confirmación de reserva, momento en el cual también firma el contrato del seguro
- 1.4 ¿Cuándo finaliza la cobertura del seguro?
La cobertura del seguro finaliza cuando se embarca en la última Conexión.
- 1.5 ¿Qué viajes se incluyen en la cobertura del seguro? La cobertura del seguro se aplica al viaje por aire y tren.

2. La póliza del seguro

- 2.1 ¿Cuándo pagamos una compensación?
- 2.1.1 La abonaremos en un plazo de dos semanas. Esto está sujeto a las condiciones siguientes:
- que se hayan determinado nuestra obligación de pagar, los motivos y el importe;
 - que se nos hayan facilitado las pruebas necesarias.
- El período de dos semanas queda suspendido si usted es responsable de que no podamos comprobar su reclamación.
- 2.1.2 Convertimos sus costes en una divisa extranjera mediante el tipo de cambio a euros vigente el día que recibimos los registros. El tipo de cambio aplicable es el tipo de cambio oficial (tipo de cambio medio) reconocido por el Banco central islandés para la conversión de divisas extranjeras a euros (redondeado hacia arriba o abajo por nosotros), según sea aplicable en la fecha en la que convertimos la divisa, a menos que haya adquirido la divisa para abonar los costes a un tipo menos favorable. Podemos deducir los siguientes costes de su prestación:
- costes por la transferencia transfronteriza de prestaciones; o
 - para formas especiales de transferencia que haya solicitado.
- 2.1.3 Al firmar esta póliza de seguro, autoriza a Dohop a actuar en su nombre, y reclamar o ejercer cualquier derecho que usted pueda tener según este Seguro de conexión. Además, también autoriza a Dohop a recibir en su nombre cualquier compensación u otra forma de fondos que tengamos que abonar nosotros según los términos de este Seguro de conexión o de cualquier otra tercera parte, como otras aseguradoras, aerolíneas o empresas ferroviarias (“Terceras partes”)
- 2.1.4 También puede tener cobertura de seguro para viajes de otras aseguradoras o recibir compensación de otras terceras partes. En ese caso no tendrá derecho a recibir más prestación en total que los costes realmente incurridos. Si tiene una reclamación de prestación de varias Terceras partes diferentes, puede elegir con cuál desea presentar la reclamación.
- Si presenta la reclamación con nosotros primero, le reembolsaremos los costes asegurados por esta póliza. A continuación aclararemos con las otras Terceras partes si participan en los costes y cómo.
- Puede leer más información al respecto en la cláusula A 4.3
- 2.2 ¿Qué legislación se aplica a la póliza del seguro?
Además de estas disposiciones, se aplica la legislación islandesa a esta póliza de seguro, incluida la ley islandesa de contratos de seguro n.º 30/2004.
- El procesamiento y la protección de datos personales, que proporciona como persona física de acuerdo con lo dispuesto en este documento, se rigen según la regulación de la UE 2016/679 (el RGPD), véase la ley n.º 90/2018 sobre la protección de datos personales y el procesamiento de datos personales. Encontrará más información sobre el procesamiento y sus derechos en nuestra Política de privacidad, que está disponible en línea en <https://www.vis.is/en/processing-of-personal-data/>. La Política de privacidad constituye una parte inseparable de estos términos.
- 2.3 ¿Cuándo caducan sus reclamaciones de prestaciones?
Toda reclamación derivada de este contrato de seguro caduca en cuatro años. La caducidad se mide desde el final del año natural en el que se puede realizar la reclamación. Además, las reclamaciones se deben notificar en un plazo de un año después de que sea consciente del incidente en el que se basa la reclamación.

- 2.4 ¿Cuál es el tribunal competente?
Puede presentar una queja contra nosotros en el tribunal responsable de la zona:
- en la que tengamos nuestra sede principal;
 - en la que tenga su lugar de residencia; o
 - en la que normalmente esté presente si no tiene un lugar fijo de residencia.
- Además puede presentar una queja ante el defensor del pueblo, el comité de quejas u otra entidad de resolución de disputas equivalente en las ubicaciones mencionadas anteriormente.
- 2.5 ¿Qué formato debe tener una reclamación de seguro?
Las reclamaciones incluidas en el seguro se deben realizar por escrito (carta, correo electrónico, soportes de datos electrónicos, etc.).

3. Restricciones de la cobertura del seguro

- 3.1 No ofrecemos cobertura si:
- intenta realizar declaraciones fraudulentas en relación con las circunstancias que son fundamentales para la base de ofrecer cobertura y el importe de las prestaciones del seguro;
 - haya causado el incidente asegurado de manera intencionada o por negligencia grave.

4. ¿Qué obligaciones generales tiene en el caso de una reclamación?

- 4.1 Debe hacer todo lo posible por reducir al mínimo la reclamación y evitar todo lo que pueda provocar un aumento innecesario de los costes.
- 4.2 Toda la información sobre la reclamación que nos facilite debe ser veraz y completa. Debe facilitarnos toda la información que necesitamos con el fin de determinar:
- si se ha producido un incidente asegurado; y
 - si abonaremos las prestaciones y en qué medida lo haremos.
- 4.3 Las reclamaciones de compensación contra Terceras partes se transferirán a nosotros hasta el importe de la prestación que nos ha abonado. En otras palabras, podremos ejercer cualquier derecho que tenga de formular una reclamación contra estas Terceras partes de manera que podamos pedirles un reembolso por los importes que hemos abonado. Nos aseguraremos de que esto no le cause perjuicio alguno. Tiene la obligación de ayudar, si es necesario, en la reafirmación de estas reclamaciones de compensación.

Nota: Consulte también las obligaciones que se deben respetar según la Sección B del seguro de cancelación de viajes.

5. ¿Cuáles son las consecuencias legales del incumplimiento de las obligaciones?

- 5.1 Si incumple alguna de las obligaciones o deberes especificados anteriormente, podemos deducir cualquier pérdida que nos haya causado su incumplimiento del importe que le podríamos abonar de otra forma.

Sección B – Detalles del seguro de conexión

1. Cobertura del seguro

- 1.1 Si se produce un incidente asegurado, adoptaremos una de las siguientes medidas, a su elección:
- le reembolsaremos los costes de volver a reservar o cambiar la Conexión cubierta por una Conexión del mismo tipo y calidad que la Conexión que reservó originalmente; o
 - le reembolsaremos la Conexión cubierta.
- En todos los casos, el importe total máximo que abonaremos según esta póliza, en total, con respecto a cada Conexión cubierta, es de 1500 EUR por persona asegurada.
- 1.2 Si la próxima Conexión posible es en el mismo día, le reembolsaremos los costes de comida y bebida a una tarifa plana de 15 EUR por persona asegurada.
- 1.3 Si la Conexión posible más cercana no se puede realizar en el mismo día, le abonaremos los costes de una estancia nocturna en un hotel cercano (sin servicio de comidas), con hasta 100 EUR por noche por persona asegurada, durante un máximo de dos noches.

- 1.4 Los intereses se acumulan de acuerdo con el artículo 50 de la ley islandesa de contratos de seguro. Esto significa que tiene derecho a un interés general sobre el importe de su reclamación, que empieza a acumularse dos meses después de que nos haya entregado su reclamación, siempre que quede cubierta según la póliza de seguro y se haya facilitado la información pertinente. La tasa del interés general es la misma tasa que la que se debe pagar en la compensación por daños según la ley islandesa sobre intereses y reajustes n.º 38/2001.

2. ¿Qué se clasifica como un incidente asegurado?

- 2.1 Abonamos una compensación si pierde una Conexión debido a un retraso o cancelación de un Viaje previo incluido en la Confirmación de reserva. Esto se aplica con la condición de que:
- el tiempo de conexión mínimo original según el plan de viaje original se corresponda con al menos el tiempo de conexión mínimo acordado con usted e introducido en la Confirmación de reserva;
 - los Viajes los organiza una aerolínea o empresa de transporte con licencia y aprobada por el gobierno; y
 - los Viajes siguen un plan programado de acceso público publicado en los paneles del aeropuerto, la estación de tren o una sala de salidas similar.

Nota: Esta póliza solo abonará los costes de reembolso o sustitución del vuelo o viaje en tren de conexión, pero no del vuelo previo que se ha retrasado o cancelado

3. Notas generales para la reclamación

- 3.1 ¿A quién puede dirigir la reclamación?
- El servicio lo presta nuestro agente de seguros Dohop a quien debe dirigir la reclamación. Si pierde el vuelo de conexión, el Centro de servicio de Dohop Connect puede ayudarle al:
- cambiar la Conexión perdida por una Conexión nueva; o
 - reembolsarle el coste de la reserva de una nueva Conexión.

Puede ponerse en contacto con el Centro de servicio de Dohop por correo electrónico en la dirección: service@dohop.com, o por teléfono: **+44 1200 401410**. Para obtener más información: <https://support.dohop.com>

Quando realice una reclamación de acuerdo con este seguro, tenga en cuenta lo siguiente:

Si realiza una reclamación, siempre le pediremos los siguientes registros:

1. Confirmación de reserva y justificante de compra de las Conexiones cubiertas
2. Justificante de suscripción a este seguro/póliza de seguro
3. Confirmación del retraso o cancelación de la aerolínea/empresa ferroviaria implicada; el alcance del retraso correspondiente y el tiempo de conexión mínimo deben quedar claramente patentes a partir de estas confirmaciones
4. Justificante del precio de reserva de las nuevas Conexiones
5. Justificante del precio (confirmación de reserva) de la reserva de hotel en el lugar

de transferencia. Si se presenta documentación incompleta, esto puede provocar

4. Quejas

- 4.1 ¿Qué debería hacer si tiene una queja sobre este seguro?
- Las quejas se pueden registrar con VÍS, por escrito, si las envía a vis@vis.is. También puede llamarnos usando el siguiente número de teléfono **+354 560 5000**. VÍS procesa todas las quejas de acuerdo con su protocolo interno. También se pueden enviar cartas a VÍS a la dirección:

Vatryggingafelag Islands hf.
Armula 3
108 Reykjavik
ISLANDIA