



## PLAN FAMILIAR CONTIGO

NIVELADA



[activeseguros.com](http://activeseguros.com)

**CONDICIONES  
GENERALES**

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO  
CON FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.

**PLAN FAMILIAR CONTIGO  
NIVELADA**

## SECCIÓN PRELIMINAR

Gracias por contratar este seguro multirriesgo con **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE**. Por el solo hecho de la contratación con ACTIVE del riesgo principal de decesos, tiene acceso a un gran número de prestaciones aseguradoras y de servicios adicionales que lo complementan, a través de otras entidades asociadas a **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE**. Para mayor claridad y transparencia, le informamos de que este **contrato de seguros** se divide en 3 Secciones distintas, en función de los riesgos y ramos cubiertos, los servicios prestados y la entidad que otorga las coberturas o presta los servicios correspondientes.

Se facilita, a continuación, un cuadro resumen de prestaciones que, como asegurado de ACTIVE tiene derecho a recibir o, en su caso, a contratar, en condiciones muy ventajosas por haber contratado el riesgo principal de decesos y ser cliente de ACTIVE. Para mayor transparencia, se indica también si se trata de un riesgo asegurado o de un servicio y se identifica a la aseguradora que otorga la cobertura y a la entidad que presta el servicio:

SECCIÓN Y PÁG	PROVEEDOR	COBERTURAS DE SEGURO	SERVICIOS AUXILIARES INCLUIDOS EN LA COBERTURA PRINCIPAL	SERVICIOS AUXILIARES NO INCLUIDOS EN LA COBERTURA PRINCIPAL (DE CONTRATACIÓN VOLUNTARIA)
SECCIÓN I. Pág. 5	ACTIVE	<b>COBERTURA PRINCIPAL DE DECESOS:</b> Prestación de servicios funerarios por fallecimiento	Estos servicios auxiliares son distintos del seguro de decesos, que es el producto principal, están incluidos en el seguro y se ofrecen conjuntamente con él. <b>NO</b> pueden adquirirse separadamente (Art. 184 RDL 3/2020 de 4 de febrero).	Estos servicios auxiliares son distintos del seguro de decesos, que es el producto principal, <b>NO</b> están incluidos en el seguro pero se ofrecen conjuntamente con él. La contratación de estos servicios es voluntaria.
SECCIÓN I. Pág. 12	ACTIVE	<u>Garantías complementarias incluidas en la cobertura principal:</u> • Traslado nacional en caso de fallecimiento en España		
SECCIÓN I. Pág. 12	ACTIVE		<b>TRÁMITES DE GESTORÍA Y HERENCIA, a través de JURISLEG</b> , para la obtención de certificados de defunción, trámites ante el INSS, pensión viudedad y orfandad, liquidación impuestos, etc.	
SECCIÓN I. Pág. 14	ACTIVE		<b>ASISTENCIA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA, a través de SOSMATIC:</b> solución de incidencias y consultas informáticas del asegurado.	
SECCIÓN I. Pág. 15	ACTIVE		<b>ASISTENCIA HOGAR-MANITAS, a través de EUROP ASSISTANCE:</b> reparaciones básicas en el hogar del asegurado.  Incluye <b>RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS:</b> gestión de reclamación amistosa o judicial a un tercero identificable, por los daños y perjuicios causados al Asegurado.  Incluye <b>SERVICIO MANITAS:</b> envío de un profesional por parte del Reasegurador al domicilio habitual del Asegurado de la póliza de Decesos de la Cedente, para realizar los trabajos no urgentes.  Incluye <b>SERVICIO DE TELEFARMACIA:</b> recogida a domicilio de receta de la Seguridad Social, tarjeta sanitaria o receta de un médico privado para adquirir la correspondiente medicina.  Incluye <b>ASESORAMIENTO FISCAL TELEFÓNICO:</b> respuesta a cualquier consulta de carácter fiscal planteada por el Asegurado referente a su ámbito personal y circunscrita a la legislación española.	
SECCIÓN I. Pág. 19	ACTIVE		<b>SERVICIO LEGAL: "Active Laboral", a través de YO TENGO ABOGADO:</b> consulta de dudas legales de carácter laboral planteadas por el Asegurado.	
SECCIÓN I. Pág. 20	ACTIVE		<b>SERVICIO DENTAL, a través de GIRA DENTAL:</b> acceso a amplia gama de servicios dentales (limpieza de boca, examen bucal, visitas de urgencia, etc.).	

SECCIÓN Y PÁG	PROVEEDOR	COBERTURAS DE SEGURO	SERVICIOS AUXILIARES INCLUIDOS EN LA COBERTURA PRINCIPAL	SERVICIOS AUXILIARES NO INCLUIDOS EN LA COBERTURA PRINCIPAL (DE CONTRATACIÓN VOLUNTARIA)
SECCIÓN I. Pág. 21	ACTIVE		SERVICIO MÉDICO: "Tu salud", a través de HEALTHMOTIV: consulta de dudas de salud por teléfono, video llamada, correo electrónico o web.	
SECCIÓN II. Pág. 24	ARAG	<p><b>COBERTURA ACCESORIA DE ASISTENCIA EN VIAJE <u>incluida en la cobertura principal:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repatriación y transporte del asegurado fallecido.</li> <li>• Desplazamiento de un acopañante.</li> <li>• Traslado internacional en caso de fallecimiento del Asegurado en el extranjero.</li> <li>• Derecho de un acompañante al Asegurado fallecido durante el traslado.</li> <li>• Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en el Extranjero</li> <li>• Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en España.</li> <li>• Gastos médicos en el extranjero.</li> <li>• Repatriación o transporte de los demás Asegurados.</li> <li>• Repatriación o transporte de menores o disminuidos.</li> <li>• Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización en el Extranjero.</li> <li>• Convalecencia en hotel en el Extranjero.</li> <li>• Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar.</li> <li>• Regreso anticipado desde el Extranjero por hospitalización de un familiar.</li> <li>• Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados.</li> <li>• Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado.</li> <li>• Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje.</li> <li>• Transmisión de mensajes urgentes.</li> <li>• Envío de medicamentos en el Extranjero.</li> <li>• Gastos de gestión por la pérdida o robo de documentos.</li> <li>• Servicio de información.</li> <li>• Robo y daños materiales al equipaje.</li> <li>• Gastos de anulación de viaje.</li> </ul>		
SECCIÓN III. Pág. 30	EUROP ASSISTANCE		ASISTENCIA PERSONAL BÁSICA Y AMPLIADA: contratación de asistente a domicilio para el cuidado de personas; asistente personal para la realización de ciertas gestiones y otros servicios.	

## SECCIÓN I. SEGURO DE DECESOS A CARGO DE FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A.

### I.1. COBERTURA DE DECESOS

#### I.1.1. Información preliminar facilitada al tomador del seguro antes de la contratación

Conforme al artículo 96 de LOSSEAR y 122, 123 y 125 del ROSSEAR, el Tomador del Seguro reconoce haber recibido de la entidad aseguradora, con anterioridad a la contratación del seguro, la información a que se refiere esta sección:

##### I.1.1.1. Legislación Aplicable Estado miembro, Autoridad de Control (Art. 96 LOSSEAR)

Las Condiciones Generales y Particulares del presente contrato de seguro, se rigen por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre que la desarrolla en lo que se refiere al seguro de decesos como ramo de prestación de servicios, **no siendo válidas las cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado que no hayan sido expresamente aceptadas por escrito por el Tomador del seguro y que se destacan de modo especial con letra negrita.**

El Estado miembro de localización del riesgo es España y la autoridad a la que corresponde el control de la entidad aseguradora es la DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP).

##### I.1.1.2. Instancias internas y externas de reclamación y resolución de conflictos

En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y 123 de su normativa de desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), el Asegurado informa sobre las siguientes cuestiones:

#### Instancias internas de reclamación:

En caso de que Ud. quisiera presentar una queja o reclamación relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

#### Servicio de Atención al Cliente

Tlf: 96 351 98 85

Correo electrónico: [atencion@activeseguros.com](mailto:atencion@activeseguros.com)

Página web: [www.activeseguros.com](http://www.activeseguros.com)

En todos los casos, rogamos indique su número de póliza y/o número de siniestro.

Una vez recibamos su queja, le enviaremos por escrito un acuse de recibo, en el que se establecerán los plazos reglamentarios para la resolución de su reclamación.

La normativa aplicable a este procedimiento es la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. El Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se encuentra a disposición de los clientes en el domicilio de ACTIVE.

#### Instancias externas de reclamación:

1) En caso de disputa, el Asegurado podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio de conformidad con el artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro.

2) Asimismo, las partes podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobados por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3) Igualmente, podrá someter sus divergencias a un mediador den los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

4) Igualmente y sin perjuicio de las acciones a ejercitar ante los Tribunales, los Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios, en caso de no obtener respuesta del Servicio de Atención al Cliente del Asegurado en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, o en caso de disconformidad con el pronunciamiento recaído, o si considera que el asegurador ha vulnerado sus derechos en virtud del contrato de seguro podrán reclamar, en virtud del Artículo 119 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y de conformidad con la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y demás normativa aplicable, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los datos de contacto son los siguientes:

**Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones)**  
Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid - España  
Tel: 952 24 99 82  
<https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp>  
<https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=18>

Para presentar tal reclamación, Usted debe haber presentado previamente una queja al Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora y no haber obtenido respuesta dentro de los dos meses siguientes a la presentación de la queja, o bien, puede presentar dicha reclamación si la decisión fue contraria a sus peticiones y usted sigue insatisfecho.

Si Usted ha comprado su seguro Online, también puede presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la UE. El sitio web de la plataforma ODR es [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

#### **I.1.1.3. Criterios a aplicar para la renovación de la póliza:**

Este seguro es mensual prorrogable tácitamente conforme se establece en la Sección 1.13 posterior.

#### **I.1.1.4. Modalidad que se está ofertando, definición, características y método para el cálculo de la prima inicial y primas sucesivas:**

Este seguro de decesos se contrata bajo la modalidad de prima nivelada cuyo importe se mantiene fijo durante toda la duración del contrato, siempre que los valores de servicio asegurados se mantengan invariables.

**I.1.1.5. Cuadro evolutivo estimado de primas y edad:** no aplica.

**I.1.1.6. Actualizaciones de capitales asegurados, prestaciones y primas:** ver sección 1.5 posterior.

**I.1.1.7. Garantías accesorias opcionales:** ver cuadro de prestaciones en la Sección Preliminar anterior.

#### **I.1.1.8. Condiciones de resolución del contrato.**

Usted podrá resolver el contrato a los vencimientos mensuales por su propia voluntad conforme a lo establecido en la Sección 1.13 posterior.

**I.1.1.9. Derecho de rehabilitación de la póliza:** no aplica.

**I.1.1.10. Límites y condiciones relativos a la libertad de elección del prestador:** ver cuadro de prestaciones en la Sección Preliminar anterior.

#### **I.1.1.11. Protección de datos de carácter personal**

##### **¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?**

El responsable del tratamiento es FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. ("ACTIVE"), con domicilio social en Avenida de las Cortes Valencianas, 17-Entlo. 8, CP 46015, de la ciudad de Valencia, C.I.F. A- 46001 (en adelante "la ENTIDAD" o "ACTIVE").

ACTIVE ha nombrado formalmente un Delegado de Protección de Datos y además tiene habilitado el siguiente canal de comunicación:

NUNSYS, S.A.

CIF A97929566

C/ Gustave Eiffel, 3. Parque Tecnológico 46290 Paterna (Valencia)

963.122 868

[dpo@nunsys.com](mailto:dpo@nunsys.com)

##### **¿Cómo hemos obtenido sus datos personales?**

ACTIVE ha obtenido sus datos de carácter personal de alguna de las siguientes fuentes:

- Aportados por usted en la solicitud realizada, para la formación de la relación contractual o los que se generen como consecuencia del desarrollo de la misma.
- Empresas del Grupo ACTIVE o mediadores de seguros.
- De fuentes accesibles al público, ficheros comunes o registros públicos.

En caso de que proporcione datos de terceros usted garantiza que cuenta con el consentimiento expreso de los terceros para que ACTIVE pueda tratar sus datos. Asimismo, garantiza que los terceros cuyos datos proporcione han sido debidamente informados de los tratamientos que ACTIVE llevará a cabo con dichos datos.

##### **¿Qué tipo de datos personales tratamos?**

Mientras se mantenga la relación contractual, ACTIVE podrá tratar los siguientes datos de carácter personal:

- Datos identificativos.
- Datos de características personales y familiares.
- Datos de circunstancias sociales.
- Datos económicos, financieros y de seguros.

- Datos de salud.

#### ¿Con qué finalidad y con qué legitimación tratamos sus datos personales?

En ACTIVE tratamos sus datos personales para alcanzar las finalidades que se detallan a continuación. Asimismo, cada finalidad del tratamiento tiene una legitimación en la que se basa el tratamiento de sus datos personales.

En ACTIVE tratamos sus datos personales para el cumplimiento de obligaciones legales o por estar el tratamiento amparado en una disposición legal con las siguientes finalidades:

- Proteger su identidad y detectar debidamente el uso fraudulento de datos tanto en la fase contractual como precontractual, acometiendo las actividades necesarias para la prevención, detección y control del fraude, así como la prevención y/o detección de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo.
- Cumplir con la normativa sectorial que afecta a ACTIVE como sujeto obligado por motivo de su actividad y servicios prestados, especialmente, la normativa relativa a seguros.
- Valoración, selección y tarificación de riesgos.
- Gestión y liquidación de siniestros.
- En ACTIVE tratamos sus datos personales en base al desarrollo y ejecución de la relación contractual formalizada con usted con las siguientes finalidades:
  - Cumplir con las prestaciones y coberturas indicadas en la póliza de seguro o cualquier otro servicio u obligación que hayamos suscrito con usted.
  - Tramitar y gestionar las solicitudes realizadas por usted en relación con productos y servicios ofrecidos por ACTIVE, así como para mantener, desarrollar y controlar las relaciones de negocio existentes entre las partes, incluyendo para ello la evaluación, valoración y seguimiento.
  - Para, según proceda, la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones que pudieran plantearse con motivo de las relaciones que usted mantenga con ACTIVE.

En ACTIVE tratamos sus datos personales en base al interés legítimo de la entidad con las siguientes finalidades:

- Remitirle información publicitaria o promocional de productos y/o servicios de ACTIVE que sean similares o estén relacionados con los que ya tenga contratados, a través de cualquier medio de comunicación utilizado por la ENTIDAD, tales como:
  - Correo postal
  - Correo electrónico y redes sociales (Whatsapp, Facebook, etc.)
  - SMS/MMS
  - Servicios web/online de ACTIVE
  - Llamadas telefónicas
- Conocer su solvencia patrimonial y de crédito.
- Consultar su histórico de siniestralidad en ficheros comunes.
- Realización de estudios estadísticos e históricos.

Sólo en los casos que usted haya prestado su consentimiento, en ACTIVE tratamos sus datos personales con las siguientes finalidades:

- Acceso a información de fuentes externas (p.e. redes sociales como Facebook, plataformas de colaboración, blogs, foros, datos de localización, cookies) para perfilar y ofrecer los productos que mejor se ajusten a mis necesidades.
- Envío de información comercial de terceras empresas pertenecientes a los siguientes sectores de actividad: seguros, financieros, telecomunicaciones, seguridad, tecnología, energía, audiovisual, educación, ocio, automoción y gran consumo, las cuales mantienen acuerdos de colaboración con ACTIVE.
- Envío de información promocional y publicitaria de las empresas del Grupo ACTIVE.
- Comunicación de sus datos personales a empresas del Grupo ACTIVE ([www.activeseguros.com/avisoLegal.php](http://www.activeseguros.com/avisoLegal.php)), con la finalidad de mantener un repositorio común de sus productos contratados que le permita conseguir una experiencia como cliente más beneficiosa.

#### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos personales?

Los datos personales tratados por ACTIVE para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación.

En virtud de lo anterior, las siguientes comunicaciones de datos persiguen garantizar el correcto desarrollo de la relación contractual, así como dar cumplimiento a obligaciones legales que exigen realizar las mencionadas comunicaciones:

A entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos.

A entidades y organismos, públicos o privados, que intervengan en la gestión del contrato de seguro (entidades de reaseguro, coaseguro o intervinientes en la gestión de la póliza) siempre que la comunicación resulte estrictamente necesaria.

A ficheros comunes de solvencia relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias. En el caso de no producirse el pago en los términos previstos en los contratos que usted formalice con ACTIVE y cumplirse los requisitos establecidos al efecto en la normativa sobre protección de datos, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros comunes de solvencia relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

A ficheros comunes a los que ACTIVE se haya adherido para la prevención y detección del fraude.

A cualesquiera otros ficheros a los que deban comunicarse sus datos por imperativo legal.

### ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales serán conservados, salvo disposición legal en contrario, durante el plazo que dure la vigencia de la póliza, incluyendo la gestión de siniestros pendientes. A partir de ese momento, salvo que usted nos haya otorgado su consentimiento, los datos pasarán a estar bloqueados quedando a disposición exclusiva de los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, o de la propia compañía aseguradora, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y por el plazo de prescripción de las mismas.

### ¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento que hacemos de los mismos?

ACTIVE le informa de que tiene derecho a acceder a sus datos personales y obtener confirmación sobre cómo se están tratando dichos datos. Asimismo, tiene derecho a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que hayan sido recabados por la ENTIDAD.

En determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso ACTIVE únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de las posibles reclamaciones.

Asimismo, también en determinadas circunstancias, usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales con la finalidad informada por la ENTIDAD. En ese caso, ACTIVE cesará en el tratamiento de los datos personales salvo que concurran motivos legítimos, o para garantizar el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Por último, usted podrá solicitar el derecho a la portabilidad y obtener para sí mismo o para otro prestador de servicios determinada información derivada de la relación contractual formalizada con ACTIVE.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos, usted podrá dirigirse a FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A., en Avenida de las Cortes Valencianas, 17-Entlo. 8, CP 46015, de la ciudad de Valencia o a través del siguiente mail: [dpo@activeseguros.com](mailto:dpo@activeseguros.com), acompañando copia de su DNI o documento oficial acreditativo de su identidad. Puede igualmente presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**Con la firma de este documento Ud. declara haber recibido toda la información relativa a la protección de sus datos personales y, asimismo, consiente los tratamientos que se muestran a continuación y que ha marcado con la casilla "Acepto":**

**Ajustar en función de si se pretenden tratar o no los datos del cliente para las finalidades abajo indicadas:**

Acepto que Active use información de fuentes externas (p.e. redes sociales como Facebook, plataformas de colaboración, blogs, foros, datos de localización, cookies) para perfilar y ofrecer los productos que mejor se ajusten a mis necesidades.

Acepto  No Acepto

Consiento el envío de información promocional y publicitaria de terceras empresas pertenecientes a los siguientes sectores de actividad: seguros, financieros, telecomunicaciones, seguridad, tecnología, energía, audiovisual, educación, ocio, automoción y gran consumo, las cuales mantienen acuerdos de colaboración con Active.

Acepto  No Acepto

Consiento la cesión de mis datos personales a las empresas del Grupo Active ([www.activeseguros.com/avisoLegal.php](http://www.activeseguros.com/avisoLegal.php)) para el envío de información promocional y publicitaria.

Acepto  No Acepto

Acepto que mis datos se comuniquen a empresas del Grupo Active ([www.activeseguros.com/avisoLegal.php](http://www.activeseguros.com/avisoLegal.php)), con la finalidad de mantener un repositorio común de mis productos contratados, que me permita conseguir una experiencia como cliente más beneficiosa.

Acepto  No Acepto

### I.1.2. Definiciones

En este contrato se entiende por:

**ASEGURADOR:** La persona jurídica que asume los riesgos contractualmente pactados.

**TOMADOR DEL SEGURO:** La persona física o jurídica que, juntamente con el Asegurador, suscribe este contrato ostentando la representación de los Asegurados, y al que corresponde las obligaciones que del mismo se derive, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

**ASEGURADO:** Cada una de las personas que figuran relacionadas en las Condiciones Particulares de la póliza o en sus Suplementos.

**BENEFICIARIO:** La persona o personas que deberán recibir las prestaciones derivadas de los riesgos garantizados o servicios ofrecidos o, en su defecto, los herederos legales del causante.

**PÓLIZA:** El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Generales, las Especiales, las Particulares que individualizan el riesgo, los Suplementos o Apéndices que se emitan para complementarla o modificarla y, en el seguro de decesos, además, la descripción del Servicio Fúnebre.



**SUMA ASEGURADA:** La cantidad que se fija en las Condiciones Particulares y en las sucesivas actualizaciones y revalorizaciones y que es el límite máximo a indemnizar por el valor del servicio prestado por FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. en caso de siniestro.

**SINIESTRO:** El hecho fortuito ajeno a la voluntad de las partes cuyas consecuencias económicas dañosas están garantizadas en la póliza.

**PRIMA:** El precio del seguro, de acuerdo con las tarifas. El recibo contendrá, además, los recargos, tasas e impuestos legalmente repercutibles. Será mensual, salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares.

**DOMICILIO DEL TOMADOR DEL SEGURO Y DEL ASEGURADO:** El que figura en las Condiciones Particulares de la póliza, que deberá coincidir con el de su residencia habitual.

**SERVICIO FÚNEBRE:** El conjunto de elementos y servicios necesarios para efectuar el sepelio del Asegurado fallecido, los cuales se indican relacionados en las Condiciones Particulares de la presente póliza.

### **I.1.3. Objeto del Seguro**

Por la contratación de este seguro, el Asegurador garantiza, según estas Condiciones Generales y las Particulares de la póliza, las prestaciones del seguro de decesos.

### **I.1.4. Garantías del Seguro de Decesos**

El Asegurador garantiza la prestación de Servicios Funerarios para el caso de que se produzca el fallecimiento de cada uno de los Asegurados, de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares que figuran en la presente póliza. En el supuesto de que el Asegurador no hubiera podido proporcionar la prestación por causas ajenas a su voluntad, fuerza mayor, o por haberse realizado el servicio a través de otros medios distintos a los ofrecidos por el Asegurador, éste quedará obligado a satisfacer la suma asegurada. El resarcimiento de estos gastos será efectuado por el Asegurador a aquellas personas que acrediten suficientemente, a su juicio, haber satisfecho los gastos originados por tal fallecimiento. En su defecto, será efectuado a los herederos legales del fallecido o persona que hubiere designado a tal efecto en su día el Tomador del seguro o Asegurado.

La garantía del seguro se extiende a los Asegurados, cualquiera que fuere la causa del fallecimiento, salvo por los riesgos excluidos en la póliza. En virtud de la Ley de Contrato de Seguro para los menores de catorce años, no se podrá optar por la indemnización en metálico.

El seguro también comprenderá la prestación de un servicio fúnebre especial, en caso de fallecimiento de los hijos de Asegurados en la presente póliza, si ocurriese durante el período de gestación o antes de cumplir treinta días de edad, a partir de los cuales deberá estar asegurado para tener derecho al servicio fúnebre que corresponda.

Igualmente se garantiza la incineración, y si no fuera posible ésta, la inhumación de cualquier extremidad que le fuera amputada a cualquiera de los Asegurados incluidos en la póliza. En ambos casos queda expresamente excluido el traslado a otra localidad.

El límite máximo de la prestación a cargo de FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. será el valor del servicio fúnebre que figure en el momento del fallecimiento en las Condiciones Particulares con sus revalorizaciones.

### **I.1.5. Cláusula de revalorización automática**

La prima se mantendrá fija durante toda la duración del contrato, siempre que los valores de servicio asegurados se mantengan invariables. A los incrementos que se produzcan en los valores de servicio se les aplicará la tasa de prima nivelada que corresponda a cada asegurado de acuerdo con la edad alcanzada en el momento en el que se produzca la regularización de dicho valor. Transcurrida la primera anualidad, se aplicará anualmente un ajuste de primas referenciado al aumento, en el periodo anterior, del coste del servicio fúnebre pactado, si lo hubiera, o bien referenciado al incremento del índice de precios al consumo del mismo período anterior. En este caso, FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A., sin emisión de suplemento informará a través del recibo de los nuevos valores asegurados y de la nueva prima.

El mismo criterio se seguirá para el supuesto de propuesta de inclusión de nuevas garantías. En el caso de que la revalorización propuesta no fuera aceptada por el Tomador del seguro, el límite máximo de la prestación a cargo de la aseguradora será el valor del servicio que figure en la póliza vigente.

### **I.1.6. Límite de edad en el seguro de decesos**

**El límite de edad es de 70 años. No son asegurables las personas que al formular el seguro padezcan enfermedad grave, salvo que expresamente se haga constar en la póliza y se pague la sobreprima correspondiente.**

### **I.1.7. Bases del Seguro**

**I.1.7.1. En el supuesto de indicación inexacta por parte del Tomador del seguro, de la edad, fecha de nacimiento o estado de salud de cualquiera de los Asegurados cubiertos por la póliza, el contrato no surtirá efecto, quedando obligada FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. a la devolución de las primas cobradas una vez deducidos los gastos generados y los impuestos, considerándose por tanto sin efecto el contrato.**

**I.1.7.2.** El Tomador del seguro tiene el deber antes de la conclusión del contrato, de declarar al Asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

**I.1.7.3.** El Asegurador podrá rescindir el contrato, mediante comunicación dirigida al Tomador del seguro, en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que haya tenido conocimiento de cualquier reserva o inexactitud del Tomador del seguro. Corresponderán al Asegurado, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento en que el mismo haga dicha declaración de rescisión.

**I.1.7.4.** Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar al Asegurador, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

#### **I.1.8. Riesgos excluidos**

Para todas las garantías anteriormente descritas, quedan excluidos todos los riesgos de guerra, revolución, motines, epidemias, y los declarados por el gobierno de carácter catastrófico.

Así mismo la muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo, y las derivadas de empresas criminales del Asegurado, quedan excluidas. Y la exclusión de suicidio sólo se aplica en caso de que se produzca en el primer año de vigencia de la póliza de decesos.

#### **I.1.9. Comunicaciones**

Las comunicaciones y pago de las primas que efectúe el Tomador del seguro a un Agente del Asegurador surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a este. Las comunicaciones efectuadas por un Corredor de seguros al Asegurador en nombre del Tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio Tomador del seguro, salvo indicación en contrario de este.

#### **I.1.10. Modificaciones del Contrato**

Las nuevas altas de Asegurados que se produzcan en esta póliza estarán sujetas a lo estipulado en los Artículos 5, 6 y 7 de estas Condiciones Generales, desde el día en que se hagan constar en el oportuno suplemento, siempre que este haya sido firmado por las partes y el Tomador del seguro haya pagado el aumento de la prima que corresponda, salvo pacto en contrario. **El Tomador del seguro deberá comunicar al Asegurador los cambios de domicilio dentro de la localidad en que reside o población distinta.** En este último caso, adaptará su contrato a los servicios fúnebres existentes en dicho lugar, dentro de los quince días siguientes a su traslado de residencia, en las oficinas del Asegurador en la localidad de su nuevo domicilio, regularizándose la prima.

**Si el Tomador del seguro no aceptara la adaptación del valor del servicio, FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. únicamente queda obligada al abono de la cantidad que figure en las Condiciones Particulares de la póliza.**

#### **I.1.11. Efectos del Seguro**

La cobertura del seguro surtirá efecto en la fecha establecida en las Condiciones Particulares de la póliza.

#### **I.1.12. Plazo de carencia**

**Las garantías del seguro no serán de aplicación hasta que hayan transcurrido veinte días desde la entrada en vigor,** salvo si el fallecimiento del Asegurado fuese a causa de un accidente, en cuyo caso tomarán efecto desde la entrada en vigor del seguro.

No obstante, por acuerdo de las partes contratantes, se podrá suprimir el plazo de carencia antes estipulado, figurando así en las Condiciones Particulares.

#### **I.1.13. Duración del Seguro**

El presente seguro se contratará por el período de un mes. A la expiración de dicho período quedará tácitamente prorrogado por un mes más, y así sucesivamente, salvo que el Tomador del seguro o Asegurado, desee su rescisión, en cuyo caso deberá comunicar su decisión al Asegurador mediante una notificación escrita y por lo menos quince días antes de la fecha de expiración del período mensual del seguro.

Es facultad exclusiva del Tomador del seguro o del Asegurado rescindir el contrato a los vencimientos mensuales periódicos, y por su propia voluntad. Por tanto, el Asegurador está obligado a la prórroga tácita del contrato, siempre que el tomador se encuentre al corriente de pago de la prima que, en cada momento, corresponda a la edad del asegurado. El Asegurador podrá oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita dirigida al tomador efectuada con un plazo de, al menos, dos meses a la conclusión del período del seguro en curso.

#### **I.1.14. Tarifa y pago de primas**

##### **I.1.14.1. Tarifa de primas**

La tarifa de primas se establece mensual renovable y sus cálculos contemplan la nivelación de primas. Por tanto, la suma inicialmente asegurada y los posibles incrementos del coste del servicio a lo largo de la duración del contrato, tendrán la tasa de prima correspondiente a dichas sumas. Es decir, la prima permanece invariable durante la vigencia del riesgo, NO se incrementa mensualmente en función de la edad del asegurado como sí ocurre en el caso de las primas naturales.

La inclusión de nuevos elementos o ampliaciones en la cobertura del servicio, junto con los del valor del servicio, será la suma asegurada en ese momento. La prima a pagar por la cobertura del mes es la resultante de aplicar la tasa correspondiente a la suma asegurada por el asegurado en ese momento.

#### **I.1.14.2. Forma de pago de las primas**

Las primas a cuyo pago queda obligado el Tomador del seguro son mensuales renovables, pudiendo pactarse el pago trimestral, semestral o anual, en cuyo caso el vencimiento coincidirá con el mismo período natural.

El pago del recibo de prima se efectuará en efectivo y al contado contra recibo librado por el Asegurador y en el domicilio del Tomador del seguro, salvo pacto en contrario.

Podrá convenirse en las Condiciones particulares el cobro de los recibos de primas por medio de cuentas abiertas en Bancos o Cajas de Ahorro. En este supuesto se aplicarán las siguientes normas:

- El Tomador del seguro entregará al Asegurador un formulario SEPA debidamente cumplimentado, dando orden de domiciliación a banco o entidad de crédito correspondiente.
- La primera prima será satisfecha al suscribir la póliza. Las primas sucesivas deberán ser pagadas a su vencimiento.

Si por culpa del Tomador del seguro la primera prima no ha sido pagada, el Asegurador tiene derecho a resolver el contrato. Salvo pacto contrario establecido en las Condiciones Particulares, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el Asegurador quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, las coberturas del Asegurador quedan suspendidas un mes después del día de su vencimiento.

Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato está en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador del seguro pagó su prima.

**En ningún caso existe derecho de rescate.**

#### **I.1.15. Siniestros amparados por el Seguro de decesos**

**La suma asegurada, que en este seguro es el importe del servicio contratado, representa el límite máximo a pagar por el Asegurador en cada siniestro.**

Para hacer efectivos los derechos derivados de este seguro en caso de fallecimiento de un Asegurado, deberá entregarse en las Oficinas de la Delegación, Sucursal o Agencia del Asegurador o del Agente, en la localidad en que haya ocurrido el fallecimiento, el **Certificado Médico Oficial de Defunción cumplimentado**.

**Cuando un Asegurado fallezca dentro del territorio español, en localidad distinta a la consignada como domicilio de aquel en la póliza, se efectuará el servicio fúnebre de acuerdo con las modalidades existentes en la plaza, y de coste equivalente al contratado en la póliza, para la localidad de residencia.**

En caso de que el fallecimiento del Asegurado ocurra en una localidad en que FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. no tenga representación, ya sea en España o en el extranjero, los causahabientes deberán comunicarse telefónicamente con el Servicio de Asistencia de FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A., quien contactará con la funeraria correspondiente en la plaza, para que realice el servicio con cargo a FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.

Si los familiares del Asegurado fallecido realizaran el servicio por su cuenta, se personarán en las Oficinas de la Sucursal o Agencia donde contrataron la póliza, y **previa presentación del justificante de pago del servicio y Certificado de Defunción, se le abonará el importe del servicio pagado por su cuenta, con el límite máximo de la suma asegurada en el momento del fallecimiento**, en el plazo máximo de cinco días de haberlo reclamado.

Si el Asegurador incurriese en mora en el cumplimiento de la prestación, la indemnización de daños y perjuicios, no obstante entenderse válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el Asegurado, se regirá por lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Contrato de Seguro.

**Si los causahabientes del Asegurado fallecido desean inhumar el cadáver en cementerio distinto al que por su residencia le corresponda, los gastos extraordinarios que por tal concepto se originen correrán a cargo de ellos, salvo que se haya contratado expresamente este servicio con el Asegurador y así conste en las Condiciones Particulares de la póliza.**

Si al fallecer un Asegurado resultase que lo está con el mismo Asegurador en más de una póliza de seguro de decesos, el Asegurador sólo reconocerá los derechos correspondientes a una de ellas, que los causahabientes podrán elegir, procediéndose al reembolso de las primas pagadas por el Asegurado en las otras pólizas con deducción de los impuestos y de los gastos consumidos.

En caso de que ocurra el siniestro se debe comunicar en forma inmediata a la compañía al teléfono: **963 51 98 85**.

#### **I.1.16. Impuestos y recargos**

Todos los impuestos, tasas y recargos, y los que en sucesivo se establezcan sobre las pólizas y primas son a cargo del Tomador del seguro, cuando legalmente sean repercutibles.

#### **I.1.17. Prescripción**

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

#### **I.1.18. Jurisdicción**

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del Asegurado.

#### **I.1.19. Cláusula de indisputabilidad**

El Asegurador, transcurrido un año, renuncia a discutir los efectos perjudiciales para el Asegurado por las inexactitudes en las que haya podido incurrir el Tomador del seguro a la hora de efectuar la declaración del riesgo.

## **I.2. GARANTIAS COMPLEMENTARIAS DE ASISTENCIA ACTIVE**

Las siguientes garantías complementarias amparan a todas las personas aseguradas en la póliza de Decesos y tienen efectos a partir de la fecha de emisión de la presente póliza.

#### **I.2.1. Traslado nacional en caso de fallecimiento en España**

En caso de fallecimiento del Asegurado dentro del territorio nacional, la Compañía Aseguradora FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. llevará a cabo la tramitación de las gestiones oportunas y asimismo, se hará cargo de cuantos gastos sean necesarios para el traslado del Asegurado fallecido bien a la localidad dentro de España que constituya su domicilio habitual, el cual deberá coincidir con el que figura en la póliza, bien en el caso de que así lo deseen los familiares del Asegurado, a cualquier otro punto del territorio español que así elijan. De modo alternativo, la Aseguradora podrá también hacerse cargo de la incineración del Asegurado en el lugar del fallecimiento, quedando excluidos los gastos de ceremonia, y del transporte de las cenizas. El traslado del asegurado fallecido dentro del territorio nacional queda supeditado a la autorización previa por parte de las autoridades competentes y siempre que no medien causas de fuerza mayor.

## **I.3. SERVICIOS AUXILIARES DE ACTIVE**

Conforme a lo previsto en el artículo 184 del RDL 3/2020 de 4 de febrero, **se hace constar que con la contratación del seguro de decesos ACTIVE se incluyen, sin coste adicional alguno, los servicios a que se refiere esta Sección, que son auxiliares y distintos del seguro de decesos como producto principal, pero que forman parte de un mismo acuerdo y no pueden adquirirse separadamente.** La interacción de estos servicios **no modifica en modo alguno el riesgo o la cobertura del seguro de decesos** y suponen una indudable ventaja para el asegurado o beneficiario en la medida en que le evitan la carga de realizar ciertos trámites, o le proporcionan ciertos servicios de gran utilidad en la vida diaria.

#### **I.3.1. Trámites de gestoría y herencia**

El asegurador, a través de la empresa JURISLEG ABOGADOS & ASESORES (JURILEG), garantiza en caso de fallecimiento del Asegurado y a favor de los beneficiarios, la reclamación de prestaciones de viudedad, orfandad frente al Instituto Nacional de Seguridad Social.

Asimismo, y para el caso de fallecimiento de cualquiera de los asegurados, el Asegurador, a través de JURISLEG, les garantiza la obtención de los siguientes documentos y la tramitación ante el organismo que corresponda de las siguientes contingencias:

Obtención de los certificados necesarios de:

- Defunción
- Nacimiento
- Matrimonio o convivencia
- Registro de parejas de hecho
- Fe de vida
- Últimas voluntades testamentarias
- Cotización a la Seguridad Social
- Trámites ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social
- Auxilio por defunción
- Anotación del fallecimiento en el libro de familia

- Solicitud y tramitación de la pensión de viudedad ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social
- Solicitud y tramitación de la pensión de orfandad ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social
- Solicitud y tramitación de la pensión de incapacidad ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social
- Liquidación del impuesto de sucesiones y demás obligaciones fiscales
- Solicitud de copia autorizada de testamento
- Declaración de herederos
- Escritura de partición y adjudicación de herencia
- Inscripción de los bienes inmuebles en los registros de la propiedad
- Presentación y tramitación del impuesto de plusvalía

Todos los trámites deben realizarse de forma amistosa por parte de los herederos, quedando excluida la vía judicial contenciosa, contemplando en todo caso, los trabajos realizados por abogados y procuradores designados por Jurisleg Abogados & Asesores.

En ningún caso se incluyen los siguientes gastos:

- Impuestos
- Honorarios de Notaría
- Honorarios de Registros
- Tasas judiciales

LA ASESORÍA se obliga a realizar las siguientes funciones de asesoramiento a los beneficiarios de asegurados de LA COMPAÑÍA, consistente en el asesoramiento, reclamación y tramitación incluida en vía judicial en su caso, de las siguientes contingencias:

#### **I.3.1.1. Divorcios de Mutuo Acuerdo**

Incluye los gastos de abogados y procuradores de todos los trámites judiciales y extrajudiciales encaminados a la obtención del divorcio de mutuo acuerdo entre las partes o las medidas relativas a los hijos en común siempre de mutuo acuerdo.

#### **I.3.1.2. Despido y reclamación de salarios**

Incluye los gastos de abogados derivados del estudio y reclamación inicial de las posibles indemnizaciones por despido y salarios pendientes por parte de un trabajador.

#### **I.3.1.3. Reclamación de cantidad**

Incluye los gastos derivados de la reclamación de cualquier cantidad dineraria a través de la vía judicial siempre que la cantidad reclamada no supere los 2.000 euros.

#### **I.3.1.4. Reclamación de contratos con intereses abusivos**

Incluye los gastos de abogados derivados de la reclamación judicial y extrajudicial relativos a las tarjetas y préstamos con intereses abusivos.

#### **I.3.1.5. Reclamación por cierre de clínica dental**

Incluye los gastos de abogados derivados de la reclamación judicial y extrajudicial como consecuencia del cierre de una clínica dental donde se ha financiado el tratamiento con una entidad de crédito.

#### **I.3.1.6. Informe pericial de valoración de vehículo turismo**

Incluye la elaboración de un informe de valoración del precio del valor de mercado de un vehículo turismo con una antigüedad no superior a 15 años. No se incluye los gastos de ratificación judicial.

#### **I.4.1.7. Derecho al honor**

Incluye los gastos de abogados derivados de la reclamación judicial y extrajudicial relativos al derecho al honor en Internet.

#### **I.4.1.8. Fichero de morosos**

Incluye los gastos de consulta y cancelación amistosa de los datos en ficheros de morosos y el estudio de viabilidad sobre indemnización por una posible intromisión ilegítima al derecho al honor de la persona.

LA ASESORIA se reserva el derecho de no acudir a la vía judicial cuando determine que ésta puede ser temeraria porque existan pocas posibilidades de éxito.

#### **Contacto**

##### **Gestión Post-Mortem y Testamentaria**

**Teléfono: 956 70 07 49**

**Urgencias: 625 69 38 69**

**Email: [central@jurisleg.com](mailto:central@jurisleg.com)**

El proveedor de este servicio de gestoría es JURISLEG, haciéndose cargo de todos los gastos, dentro de los límites estipulados.

### 1.3.2. Servicio de Asistencia Informática y Tecnológica

#### 1.3.2.1. Contenido del servicio

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto con un experto informático con el fin de solucionar en el momento sus incidencias y consultas de tipo informático (tanto de hardware como de software). Para la prestación de los servicios es necesario que, en la comunicación telefónica con la asistencia, el usuario se identifique con su nombre y número de póliza y/o NIF.

#### 1.3.2.2. Tramitación del servicio

La entidad aseguradora tiene subcontratados los servicios con **SOSMATIC**, empresa especializada externa.

El servicio se llevará a cabo mediante asistencia telefónica, al teléfono 910 051 202, o entrando en la web: <http://activeasistencia.sopORTE.com/> y en caso de ser necesario, el técnico puede solicitar acceder al ordenador del usuario, para continuar la asistencia remotamente. El usuario debe dar su permiso para poder acceder a su ordenador, mediante una herramienta web. Una vez finalizada la asistencia remota, el técnico queda desconectado, no siendo posible la reconexión, con la consiguiente seguridad para el usuario.

La cobertura se prestará durante las 24h del día todo el año.

#### 1.3.2.3. Tipología de incidencias soportados por el servicio general

- Sistemas operativos Windows a partir de la versión 7 y MAC OS a partir de la versión X.
- Sistemas operativos móviles iOS a partir de la versión 5 y Android a partir de la versión 5.
- Software ofimático Office y MAC.
- Aplicativos estándar (Compresores, antivirus, Navegadores de Internet...).
- Clientes de correo electrónico (Hotmail, Gmail, Yahoo...).
- Visualizadores PDF.
- Reproductores de imagen y vídeo.
- Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Line, Messenger...).
- Incidencias relativas al mal funcionamiento del hardware del PC/MAC/TABLET/MÓVIL.
- Conexión y configuración de periféricos (impresoras, escáner, modem/fibra/router ADSL).
- Configuración del correo electrónico.
- Ayuda para servicios de Internet.
- Fotografía digital: retoque básico.
- Ocio digital del hogar (Videoconsolas, TV planas inteligentes, TDT, ADSL, Smartphones (iPhone, Android, BlackBerry), Home cinema y reproductores MP3).
- Asistencia In Situ para incidencias que no se hayan podido resolver previamente por el servicio remoto, limitado a 2 anuales.
- Control parental, licencia anual para instalar en 1 dispositivo (PC/MAC/Smartphone/Tablet).
- Geolocalización y Borrado de Smartphone.

#### 1.3.2.4. EXCLUSIONES GENERALES

- **Sistemas operativos LINUX/UNIX o derivados.**
- **Soporte físico (hardware) o lógico (software) de tipo empresarial (Windows Server, MAC OS Server, Switch, Firewall, Sistemas N.A.S, etc.).**
- **Software de desarrollo a medida o sectorial.**
- **Prestación de servicios IN SITU en un domicilio diferente al del tomador/a del seguro.**

#### 1.3.2.5. Asistencia in situ

El servicio incluye la mano de obra y desplazamiento en el domicilio del asegurado en el caso de que la incidencia técnica no se ha haya podido resolver a distancia. Los materiales de recambio u otras piezas no están incluidas. **El servicio está limitado a 2 anuales por póliza.**

#### 1.3.2.6. Geolocalización y bloqueo de smartphone

El servicio se prestará de forma reactiva bajo demanda del asegurado. El asegurado contactará con el teléfono de asistencia telefónica o formulario web para solicitar día y hora de configuración del terminal y explicaciones del uso en caso de necesidad. **El servicio está limitado a 3 dispositivos por póliza.**

#### 1.3.2.7. Control parental

El servicio se prestará de forma reactiva bajo demanda del asegurado, que deberá ser padre/madre o tutor legal del menor sobre el que se solicitará el servicio.

La solicitud de la licencia y el soporte en su configuración/ instalación se realizará por teléfono o mediante el formulario habilitado en la página web. En el mismo, el asegurado confirmará electrónicamente su relación de paternidad con el menor, y quedará informado que está prohibido monitorizar dispositivos cuyo usuario sea mayor de edad.

La intervención tendrá una **duración máxima de una hora aproximadamente.**

**El servicio está limitado a la monitorización de un dispositivo (ordenador, o móvil o tablet).**

Este servicio se presta mediante la instalación de un software de control parental en su versión gratuita, que tiene las siguientes características:

- Filtros “Inteligentes”.
- Protege a sus hijos de páginas potencialmente dañinas, que escapan a controles comunes. La tecnología “inteligente” del software es capaz de filtrar páginas sin categorizar utilizando un sofisticado algoritmo que funciona en todos los navegadores web.
- Control de acceso.
- Utiliza los controles del software para adaptar el uso de Internet de cada niño. Puede bloquear páginas, limitar el tiempo de navegación y el acceso ciertos días u horas del día, y activar la “búsqueda segura” para evitar que páginas perjudiciales aparezcan en sus resultados.
- Control de Aplicaciones.
- Si su hijo utiliza programas como Word, Excel y StudyMinder para mejorar su rendimiento escolar, o está dedicándole más tiempo a videojuegos y chatear con sus amigos, el software le muestra las aplicaciones que utilizan y por cuánto tiempo.
- Gestión Online.
- Donde quiera que usted se encuentre, sea en la oficina o al otro lado del mundo, podrá hacer seguimiento a sus hijos utilizando el panel de control online del software. Basta con acceder al portal a través de cualquier ordenador, tableta o dispositivo móvil con acceso a Internet.
- Informes de Actividad. Podrá ver exactamente lo que sus hijos están haciendo gracias a los informes de actividad del software. Toda la información que necesita se presenta en gráficos interactivos fáciles de entender y disponibles en periodos de tiempo seleccionables.
- Avisos importantes.
- Podrá estar tranquilo sabiendo que el software revisa la actividad sospechosa en internet y le puede mandar alertas si su hijo visita un sitio potencialmente peligroso. Además, recibirá un correo diario con su resumen de actividad.

#### NOTA LEGAL

ACTIVE SEGUROS y SOSMATIC, prestador de los servicios, no se hacen responsables de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del Asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que este instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del asegurado y que se comporte de forma maliciosa.

### I.3.3. Asistencia hogar - manitas

#### I.3.3.1. Prestador del servicio:

EUROP-ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN (en adelante EASIG).

#### I.3.3.2. Información preliminar:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 96.1 de 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, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, se hace expresamente constar que la información recogida en esta cláusula ha sido comunicada al Tomador del Seguro con anterioridad a la celebración del contrato:

- Que el presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa Europ Assistance, sociedad anónima francesa regulada por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 46.926.941 euros, registrada con el número 451 366 405 RCS Nanterre, y domicilio en Promenade de la Bonette, 1 - 92633 Gennevilliers Cedex, Francia.
- Que Europ Assistance S.A., Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave E-0243 y tiene su domicilio en la C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid.
- Que, sin perjuicio de las facultades de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), el Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es Francia y, dentro de dicho Estado, la Autoridad a quien le corresponde el control es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.
- Que el presente contrato de seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/80 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su Reglamento de desarrollo.
- Que la liquidación de Europ Assistance S.A., no está sujeta a la legislación española. El informe sobre situación financiera y de solvencia se encuentra disponible en la página web de la entidad aseguradora.
- Que, en caso de queja o reclamación, Europ Assistance S.A., Sucursal en España pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es)

Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado "Defensa del cliente" de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamación:

#### **Servicio de Reclamaciones**

**C/ Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.**

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de dos meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es:

**Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.**

- Que el contrato queda sometido a la jurisdicción española, siendo juez competente el correspondiente al domicilio habitual del Asegurado:

#### **1.3.3.3. Asegurado**

Persona física **con domicilio habitual en España** beneficiaria de una póliza de Decesos de **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A. (ACTIVE)** y a quien corresponden los derechos de la misma.

#### **1.3.3.4. Tomador del Seguro**

La persona que ha contratado un seguro de decesos con **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A.** y que, con el Asegurador suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

#### **1.3.3.5. Objeto del Seguro**

El presente seguro se aplica exclusivamente a la garantía de *Asistencia Jurídica y Servicio Manitas* integrado en las pólizas de Decesos de **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A.**, y será de aplicación únicamente en relación a la vivienda particular del Asegurado.

#### **1.3.3.6. Sanciones Internacionales**

El Asegurador no dará cobertura, no asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la póliza que le pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

#### **1.3.3.7. Ámbito geográfico y temporal**

Las garantías incluidas en este contrato serán de aplicación para hechos ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

Las acciones derivadas de este contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años a contar desde el momento en que pudieron ejercitarse.

#### **1.3.3.8. Responsabilidad**

Acaecido un siniestro, **EUROP ASSISTANCE** no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que adopte el Asegurado contrarias a sus instrucciones.

#### **1.3.3.9. Trámites en caso de siniestro**

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

Si se trata de un juicio rápido, o de cualquier otra actuación judicial o administrativa de carácter inmediato, el Tomador, Asegurado o Beneficiario deberá realizar la comunicación al Asegurador de forma inmediata a la recepción de dicha comunicación por parte del Tomador, Asegurado o Beneficiario.

En caso de incumplimiento de estos plazos, y siempre que **EUROP ASSISTANCE** no haya tenido conocimiento del siniestro por otro medio, **EUROP ASSISTANCE** podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

La prestación de las garantías amparadas por este contrato será solicitada por los Asegurados directamente por teléfono al Asegurador quien iniciará la gestión y tramitación del oportuno expediente. **EUROP ASSISTANCE** pondrá en exclusiva y a disposición de los Asegurados el teléfono **91.514.14.62**.



El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de **EUROP ASSISTANCE** las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible y como tarde al menos con cinco días hábiles de antelación al vencimiento del plazo legal de presentación del escrito correspondiente, con indicación de la fecha y forma de recepción de la notificación.

También se obliga a colaborar con **EUROP ASSISTANCE** en cuantas aclaraciones o gestiones sean necesarias para el correcto funcionamiento del servicio, así como a comunicar por escrito la actualización de los datos que aparecen en este contrato en caso de que cambien.

**EUROP ASSISTANCE** no responde de la veracidad de los datos a los que se ha hecho mención y, en consecuencia, no asumirá responsabilidad alguna en caso de inexactitud y/o falta de actualización de los mismos. Caso de que la información no resulte exacta y que a causa de ello se deriven perjuicios para **EUROP ASSISTANCE**, éste podrá exigir del Asegurado la reparación de los mismos.

Los reembolsos realizados por **EUROP ASSISTANCE** se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional. Así, para poder llevar a cabo el reembolso de un importe que sea igual o superior a 10.000 euros (o su contravalor en moneda extranjera) por los costes de contingencias cubiertas que el Asegurado hubiera abonado en metálico fuera de España, **EUROP ASSISTANCE** requerirá que se aporte justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o que se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

### **1.3.3.10. Garantías cubiertas**

#### **A. Reclamación de daños y perjuicios**

**EUROP ASSISTANCE** gestionará la reclamación amistosa o judicial a un tercero identificable, por los daños y perjuicios causados al Asegurado.

Dentro de este límite, quedan incluidos todos los costes y gastos periciales de cualquier tipo necesarios para valorar el daño y/o perjuicio.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones. Este servicio se prestará de 9 a 19 h de lunes a viernes excepto festivos.

#### Límites y gastos garantizados

La suma máxima asegurada para cubrir la totalidad de los gastos garantizados se establece en 300 € por siniestro y/o anualidad del seguro.

Se incluyen los siguientes gastos:

- Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- Los honorarios y gastos de abogado.
- Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
- Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
- Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
- La constitución, en procesos penales, de las fianzas exigidas para conseguir la libertad provisional del Asegurado, avalar su presentación al acto del juicio, así como para responder del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones y multas.

#### Exclusiones

- Quedan excluidos con carácter general aquellos gastos que no hayan sido comunicados previamente al Asegurador.
- Hechos producidos antes de la entrada en vigor del contrato.
- Consultas y actuaciones judiciales cuya resolución comporte la aplicación de derecho extranjero, y aquellas relativas a la reclamación de derechos y beneficios que asisten al Beneficiario frente al Colegio correspondiente.
- Cuando el hecho haya sido causado por mala fe o deliberadamente por el Beneficiario, incluyéndose aquí los siniestros relacionados con vehículos propiedad del Beneficiario.
- Los gastos derivados de reclamaciones infundadas, así como los que se planteen con manifiesta desproporción en relación a los daños y perjuicios sufridos. Esta exclusión no se aplicará cuando, tras el ejercicio de las acciones judiciales correspondientes, el Beneficiario obtuviese resolución favorable estimando la totalidad de la indemnización correspondiente.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Beneficiario por Sentencia o Resolución Administrativa. El pago de multas y sanciones, así como sus intereses o recargos.

#### **B. Servicio Manitas**

Alcance de la garantía

El envío de un profesional por parte del Reasegurador al domicilio habitual del Asegurado de la póliza de Decesos de la Cedente, para realizar los trabajos no urgentes que figuran a continuación y que previamente hayan sido solicitados por el tomador o asegurado. El servicio se prestará en horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes (excepto festivos) e incluye una intervención por anualidad del seguro y esta intervención comprende el desplazamiento y dos horas de mano de obra. No quedan incluidos los materiales.

El cliente podrá solicitar a su cargo tantos servicios como desee, aplicándosele, en este caso, tarifas preferenciales.

Todos los trabajos realizados por los profesionales de **EUROP ASSISTANCE**, dentro del "Servicio Manitas", tienen una garantía de 6 meses.

Trabajos incluidos:

- Colgar cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión baldas, estanterías
  - termofluídos sin necesidad de modificación eléctrica
  - pletinas de terminación:
    - a. embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
    - b. protector de esquina de pared
- Aislamiento de ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - Fijar cristal con silicona
- Arreglo o instalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón.
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles tipo kit.
- Encolado de sillas, mesas y camas de madera.
- Colocación o cambio de:
  - embellecedores de enchufes e interruptores;
  - bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.
- Purgado de radiadores.
- Sellado con silicona de:
  - bañera,
  - ducha,
  - lavabo
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

**Trabajos no incluidos:**

- **Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz.**
- **Instalación de halógenos.**
- **Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.**
- **Instalación de enchufe de vitrocerámica.**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: electricista.

- **Reparaciones de persianas (incluye cambio de cinta, lamas) con mecanismo de cuerda, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas (cierre de comercio).**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: persianista.

- **Instalación de zócalos**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: carpintero o albañil.

- **Instalación o cambio de cristales**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: cristalero.

- **Dar lechadas.**

- **Tapado de calas**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: albañil.

- **Cerraduras de puertas interiores**

- **Rozamientos en ventanas o puertas**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: carpintero o carpintero de aluminio.

- **Cepillado de puertas**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: carpintero.

- **Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado)**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: técnico de electrodomésticos.

- **Soldaduras metálicas: Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...)**

Profesional recomendado para la realización de estos trabajos: cerrajero.

### **C. Servicio de telefarmacia**

El servicio consistirá en la personación de un colaborador de EUROP ASSISTANCE (debidamente identificado) en el domicilio que a los efectos determine el Asegurado, para de esta forma recoger la receta de la Seguridad social, tarjeta sanitaria o receta de un médico privado, si fuera necesaria y adquirir la correspondiente medicina. Posteriormente entregará ésta en mano al Asegurado, el cual abonará en el acto el importe a que ascienda la factura del producto adquirido. No serán aceptados cheques, pagarés o tarjetas.

El Asegurado deberá facilitar en todo caso el nombre comercial del producto y el tipo de presentación (comprimidos, ampollas, cápsulas, emulsiones, etc.) Quedan excluidos expresamente los casos de abandono de la fabricación del medicamento o la falta de disposición del mismo en los canales habituales de distribución en España, así como los medicamentos que requieran el DNI para su adquisición y los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

### **D. Asesoramiento fiscal telefónico**

EUROP ASSISTANCE dará respuesta a cualquier consulta de carácter fiscal planteada por el Asegurado referente a su ámbito personal y circunscrita a la legislación española.

Entre otras, se podrán realizar las siguientes consultas:

- Ley general tributaria
- Procedimientos tributarios y sanciones
- Información fiscal general e información sobre novedades legislativas en materia fiscal
- Calendario del contribuyente en el ámbito de los Impuestos Estatales
- Información sobre exenciones, deducciones y bonificaciones fiscales y liquidaciones de Impuestos sobre Sociedades, IRPF, Patrimonio e IVA
- Declaración de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (se excluye este punto en contratos para comunidades y comercios).
- Información general sobre impuestos: IAE (Impuestos de Actividades Económicas), IBI (Impuestos sobre Bienes Inmuebles), INR (Impuesto sobre Renta de No Residentes), IP (Impuesto sobre Patrimonio), IRPF (Impuesto sobre Renta de Personas Físicas), IS (Impuestos sobre Sociedades), ISD (Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones), ITP y AJD (Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados), IVA (Impuestos de Valor Añadido), IVTM (Impuestos sobre vehículos de Tracción Mecánica).

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

Este servicio se prestará a petición del Beneficiario y en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). (Horario peninsular de España). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

## **I.3.4. SERVICIOS LEGALES: 'ACTIVE LABORAL'**

### **A. El Abogado**

El beneficiario podrá consultar todas sus dudas de legales con abogados colegiados, que le atenderán de manera personalizada, le asesorarán y le orientarán para que pueda resolver sus problemas del mejor modo posible. Para ayudarle mejor, el Departamento legal de YO TENGO ABOGADO podrá solicitarle el envío de su documentación legal.

#### SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El asesoramiento versará sobre la relación del trabajador por cuenta ajena o autónoma.

- Tipos de contrato de trabajo.
- Nóminas.
- Prórroga.
- El Convenio Colectivo aplicable.
- El contrato de alta dirección.
- Vacaciones, horario,
- Traslado geográfico y traslado funcional.
- Extinción del contrato.
- Dimisión del trabajador.
- Despido (improcedente, procedente y nulo)
- Procedimiento ante el SMAC.
- Procedimiento judicial.
- Indemnizaciones.
- Liquidación o finiquito.
- Reclamación judicial de cantidades.
- Salarios de tramitación.
- Quiebra de la empresa.
- Reclamación ante el FOGASA.
- Jubilación anticipada.
- Sanciones al trabajador y al empresario.

- Procedimiento de reclamación.
- Infracciones.
- Suspensión de empleo y sueldo.
- Despido disciplinario.
- Sanciones económicas.
- Expedientes de regulación de empleo.
- Procedimiento.
- Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa).
- Intervención de la Autoridad Laboral.
- Accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales.
- Incapacidad e invalidez laboral.
- Procedimiento judicial para su declaración.
- Prestaciones de la Seguridad Social.
- Jubilación
- Desempleo
- Maternidad
- Incapacidad temporal, invalidez permanente.
- Procedimiento para su solicitud. Cuantía. Duración. Extinción. Fiscalidad.
- Retenciones.
- Salario en especie (vehículo, opciones sobre acciones,).
- Rendimientos irregulares del trabajo.
- Desplazamientos, dietas.
- Aportaciones a planes de pensiones y sistemas de previsión social.
- Prestación por desempleo.
- Indemnizaciones.

#### **I. ASESORAMIENTO JURÍDICO INMEDIATO.**

El Beneficiario podrá contar con el asesoramiento de los Abogados de YTA por vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en su ámbito personal y familiar y sobre las materias enumeradas a continuación. YTA se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la resolución de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

#### **II. ASISTENCIA PERSONAL EN DESPACHO DE ABOGADOS.**

Cuando YTA observe que por la naturaleza y viabilidad del asunto, tal y como se recoge en las presentes condiciones, éste debe de ser planteado personalmente en un Despacho de Abogados, pondrá a disposición del USUARIO la RED NACIONAL DE DESPACHOS COLABORADORES, remitiéndole al Despacho de Abogados que corresponda por especialidad en función del procedimiento de que se trate.

El servicio prestado por el Despacho remitido se prestará en función del presupuesto y hoja de encargo que en su caso formalice con el BENEFICIARIO del Servicio.

El encargo profesional por parte Beneficiario del Servicio a uno de los Despachos colaboradores de la Red Nacional, conlleva el establecimiento de una relación jurídica diferente e independiente a la descrita en las presentes condiciones generales, que mantendrá el USUARIO directamente con el despacho profesional al que se realice el encargo en régimen de arrendamiento de servicios propio de la relación abogado-cliente, permaneciendo YTA ajena a dicha relación y manteniendo por ello el BENEFICIARIO indemne de cualquier perjuicio que se le pudiera derivar a YTA.

Estos Servicios tendrán un descuento Especial del 25% sobre las tarifas del Colegio de Abogados Correspondiente.

#### **Prestación del servicio:**

El beneficiario podrá elegir el canal de su preferencia:

- Por teléfono: **856 396 118**
- Por WhatsApp: **686 864 978**
- Por correo electrónico: [clientes@yotengoabogado.es](mailto:clientes@yotengoabogado.es)

El horario de atención del Departamento Legal es de lunes a viernes (salvo festivos nacionales, de la comunidad de Madrid y locales) desde las 09:00 a las 19:00.

#### **I.3.5. Servicio dental**

ACTIVE SEGUROS pone a disposición de sus asegurados el acceso a una amplia gama de servicios dentales que puede conocer a través de la web: [www.activeseguros.com](http://www.activeseguros.com).

La garantía "Servicio Dental Específico" prestado por el proveedor de servicios odontológicos **GIRA DENTAL**, para los asegurados de ACTIVE SEGUROS les permite acceder a servicios dentales, siempre en condiciones preferentes, tanto económicas como de ahorro de tiempo.

Esta garantía puede ser utilizada por cualquier asegurado, sin que sea relevante la edad, ni preexistencias médicas; no existen listas de espera o periodos de carencia. Hemos pensado en la salud dental para toda la familia, desde los más pequeños hasta los más mayores.

#### I.3.5.1. Características del servicio

Fácil y cómodo acceso: Llamando al 915 589 973, o entrando a la web [www.activeseguros.com](http://www.activeseguros.com), desde su ordenador, tablet o móvil con tan sólo introducir su número de DNI en "Acceso Asegurados", más de 1.900 clínicas dentales a su servicio en todo el territorio nacional.

Precios máximos garantizados en la totalidad de las clínicas de la red, notablemente inferiores a los del mercado.

Servicios Gratuitos a su disposición en toda la red de clínicas:

- Una limpieza de boca anual sobre periodonto sano (detartraje).
- Primera consulta, examen, diagnóstico y presupuesto.
- Visita de urgencia. Visita de revisión.
- Retirada de puntos.
- Pulido de amalgama.
- Extracciones (excluidas cordales o piezas incluidas).
- Educación para la higiene oral y técnica de cepillado.

Hasta otros 23 servicios gratuitos adicionales en función de la clínica que haya seleccionado.

Promociones y tratamientos de odontología avanzada.

Contenidos y soportes especialmente diseñados para una mayor y mejor tutela y orientación de los asegurados, imprimibles, descargables y certificables por las clínicas:

- Derechos del paciente.
- Código de Buenas Prácticas.
- Glosario de términos dentales.
- Cuestionarios de calidad.
- Definición y contenido de cada gratuidad.
- Detalle de los precios máximos aplicables por especialidades, actos y tratamientos dentales.
- Definición y contenido de las ofertas y promociones.
- Definición y contenido de los tratamientos de odontología avanzada y de los compromisos de garantía.

Amplio y detallado contenido de información para que los asegurados puedan seleccionar las clínicas dentales a las que desean acudir: localización, horarios, especialidades, descripción de las clínicas, apertura los sábados, periodos vacacionales.

**Salvo las gratuidades aceptadas por cada clínica, serán de cuenta del asegurado, el pago de los honorarios profesionales correspondientes a la clínica dental por los servicios y tratamientos dentales que ésta le haya realizado.**

**ACTIVE SEGUROS no asume responsabilidad alguna derivada de la prestación de los servicios dentales por las clínicas que hubieren atendido al asegurado, correspondiendo en todo caso dicha responsabilidad a la clínica prestadora del servicio.**

#### I.3.6. Servicios Médicos: "Tu Salud", Orientación Médica.

El asegurado podrá consultar todas sus dudas de salud con médicos colegiados, que le atenderán de manera personalizada, le asesorarán y le orientarán para que pueda resolver sus problemas de salud del mejor modo posible. Para ayudarle mejor, el Departamento Médico de HealthMotiv podrá solicitarle el envío de su documentación médica.

Además, si el asegurado lo necesita, los médicos harán un seguimiento cercano de su caso para explicarle las cosas que no entienda (interpretación de informes médicos, de analíticas, explicaciones de pruebas médicas...), ayudarle a preparar las nuevas consultas, o resolver cualquier otra duda que pueda surgirle.

##### I.3.6.1. Solicitud del servicio:

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

**Los beneficiarios podrán hacer uso del servicio de orientación médica telefónica las 24 horas del día, todos los días del año.**

Las solicitudes de servicio realizadas a través del formulario o de la plataforma serán atendidas a la mayor brevedad en horario laborable, de lunes a viernes, salvo festivos, desde las 09:00 hasta las 18:00.

##### I.3.6.2. Prestación del servicio:

El asegurado podrá elegir el canal de su preferencia:

- Por teléfono,
- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)

- Por correo electrónico,
- Por videollamada.

#### **1.3.6.3. Servicio de atención y orientación especial coronavirus**

Con el **servicio específico sobre el Coronavirus** el asegurado podrá resolver sus dudas sobre la COVID-19 (síntomas, pruebas disponibles, protocolos de confinamiento y de vuelta al colegio, secuelas...). Además, para su tranquilidad, si ha resultado ser contagiado de Coronavirus, el Departamento Médico de HealthMotiv realizará un seguimiento cercano de la evolución, hasta su completa recuperación.

#### **1.3.6.4. Dispensación de receta electrónica**

Con este servicio, el médico que atienda al asegurado podrá renovar sus recetas de medicación crónica o recetarle algunos tratamientos que pueda necesitar, siempre a criterio del médico que haya atendido al asegurado.

Se utilizará el sistema REMPe, homologado por la Organización Médica Colegial. El asegurado recibirá la receta en su correo electrónico y podrá retirar el medicamento en cualquier farmacia, con solo presentar su DNI.

#### **1.3.6.5. Carpeta médica digital Lite/Premium**

El asegurado podrá almacenar sus informes y pruebas médicas en un Espacio Personal accediendo a un intranet seguro situado en el portal web de HEALTHMOTIV en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)

En caso de que el asegurado padezca un problema de salud complejo, grave, degenerativo o que afecta sustancialmente su calidad de vida, un médico gestionará su documentación y preparará un resumen de su historia clínica. Si lo necesitase, el asegurado podrá solicitar la traducción de su resumen clínico al inglés.

Desde la Carpeta Médica Digital Premium, el Médico Personal del asegurado realizará un seguimiento personalizado continuado en el tiempo si su situación lo requiere, para ayudarle con cualquier cosa que necesite.

El asegurado deberá aportar toda su información médica a HealthMotiv y actualizarla con el resultado de nuevas consultas y pruebas.

#### **1.3.6.6. Servicios de salud**

##### **1.3.6.6.1. Orientación psicológica (Consultas gratuitas ilimitadas):**

Se trata de un servicio de consulta psicológica que permite al asegurado acceder a consejos y pautas con los que poder superar o afrontar, del mejor modo posible, situaciones concretas de su vida cotidiana, o responder alguna duda sobre su salud mental o emocional.

El objetivo es proporcionarle una orientación puntual, rápida y concreta, ante un problema que afecte su bienestar psicológico y/o emocional.

Para conocer mejor las circunstancias particulares del asegurado y ofrecerle una respuesta más personalizada, es posible que necesite rellenar un breve cuestionario inicial.

##### **1.3.6.6.2. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

##### **1.3.6.6.3. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

##### **1.3.6.6.4. Contratación opcional: Asistencia Psicológica Personalizada:**

Si el problema del asegurado fuese demasiado complejo como para poder resolverlo con una orientación simple, el asegurado podrá contratar sesiones personales no presenciales, a precios baremados.

Es un servicio personalizado de ayuda psicológica, mediante el cual, tras una valoración inicial con uno de nuestros psicólogos, se inicia un proceso terapéutico para el cambio y crecimiento personal.

Está orientado a personas con problemas psicológicos, conductuales o emocionales, que no puedan resolverse de forma autónoma y que supongan un freno para conseguir sus objetivos vitales:

- Depresión
- Ansiedad
- Problemas de sueño
- Apatía

- Trastornos conductuales
- Adicciones
- Trastornos de alimentación
- Problemas familiares o de pareja

Para prestar una asistencia más personalizada, el asegurado deberá rellenar un cuestionario que recogerá información sobre diversos aspectos que pueden influir en los problemas psicológicos (nivel de estudios, situación laboral y profesional, situación familiar, antecedentes médicos relevantes...).

Las sesiones podrán realizarse por teléfono o videollamada, en función las preferencias del asegurado, en un horario convenido entre el profesional y el asegurado.

A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado del tratamiento.

Las sesiones deberán abonarse por adelantado. Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación, en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada.

No se realizan reembolsos.

#### **1.3.6.6.5. Asesoramiento nutricional. Orientación nutricional (Consultas gratuitas ilimitadas):**

Es un servicio cuyo objetivo es ayudar al asegurado a conseguir unos hábitos alimentarios saludables o a mejorarlos. El asegurado podrá formular consultas concretas sobre su dieta o alimentación. Para que las recomendaciones de nuestros profesionales en nutrición sean más personalizadas, es posible que el asegurado tenga que rellenar un breve cuestionario inicial sobre sus hábitos alimentarios y de vida al inicio del servicio.

#### **1.3.6.6.6. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

#### **1.3.6.6.7. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

#### **1.3.6.6.8. Contratación opcional: Asesoramiento Nutricional personalizado**

Se trata de un servicio muy personalizado en el que, tras una valoración inicial en una sesión personal, un profesional en nutrición diseñará un plan nutricional en función de los hábitos de vida y alimentarios del asegurado, sus necesidades individuales, sus objetivos y sus preferencias culinarias. También se le facilitarán pautas para que su dieta sea completa, variada, equilibrada y para que cubra sus necesidades energéticas, se le propondrán ejemplos de menús y recetas y se hará un seguimiento cercano de sus avances, revisando periódicamente sus logros y recomendaciones.

Las sesiones individuales podrán realizarse por teléfono o videoconsulta. A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado. Las sesiones o plan contratados deberán abonarse por adelantado.

Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada.

No se realizan reembolsos.

#### **1.3.6.6.9. Acondicionamiento físico. Orientación deportiva (Consultas gratuitas ilimitadas):**

El asegurado podrá solicitar asesoramiento a nuestro equipo de preparadores físicos si tiene dudas concretas sobre una actividad física, un entrenamiento o la ejecución de un ejercicio. Es posible que tenga que rellenar un breve cuestionario inicial para conocer mejor sus circunstancias particulares y aportarle una respuesta más personalizada.

#### **1.3.6.6.10. Solicitud del servicio:**

- A través de su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por correo electrónico rellenando el formulario [www.healthmotiv.com/form/activeservicios](http://www.healthmotiv.com/form/activeservicios)
- Llamando al teléfono 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes (salvo festivos), desde las 09:00 hasta las 18:00 h.

#### **1.3.6.6.11. Prestación del servicio:**

Una vez recibida la información necesaria, las consultas serán respondidas a través de la plataforma tecnológica o por correo electrónico, en un plazo de 4 horas en horario laborable.

#### **1.3.6.6.12. Contratación opcional: Acondicionamiento Físico Personalizado**

Tanto si el asegurado quiere iniciarse en un deporte, como si es un deportista confirmado o si está en un proceso de convalecencia, un entrenador personal diseñará un programa de entrenamiento adaptado a su condición física y a sus objetivos. También le facilitará pautas claras para ayudarle a mejorar y evitar lesiones, hará un seguimiento de sus avances y le motivará en la consecución de su meta.

Las sesiones individuales podrán realizarse por teléfono o videoconsulta.

A petición del asegurado, se preparará un presupuesto personalizado. Las sesiones o plan contratados deberán abonarse por adelantado.

Si, una vez agendada la sesión personalizada, el asegurado necesitase cambiar la fecha o la hora de la misma, deberán notificarlo con al menos un día de antelación en horario laborable. En caso contrario la consulta se considerará realizada. No se realizan reembolsos.

### **I.3.6.7. Herramientas**

#### **I.3.6.7.1. Agenda de Salud**

Es una herramienta que permite al asegurado registrar cómodamente, en un mismo entorno seguro, sus datos de salud y compartirlos mediante el envío, por correo electrónico, de un enlace a sus registros. El asegurado podrá hacer uso de su Agenda de Salud tras darse de alta en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/) y programar recordatorios, que le llegarán por correo electrónico, con un enlace que le permitirá añadir nuevos registros, sin necesidad de entrar en su Espacio Personal.

En la actualidad, se pueden hacer registros de:

- Glucemia: En caso de que el asegurado introduzca un valor de glucemia que se encuentre por encima o por debajo de los valores considerados “normales”, le saltará una alerta.
- Tensión arterial: El asegurado podrá introducir los valores de su frecuencia cardíaca, de su sistólica y de su diastólica. Le saltará una alerta en caso de que este valor se encuentre por encima o por debajo de los valores considerados “normales”.
- Peso: El asegurado podrá introducir su peso y su altura (solo la primera vez salvo que se trate de un niño). Se calculará su Índice de Masa Corporal y verá cuál es su peso ideal en función de su edad, altura y sexo (dato no fiable para determinados colectivos como mujeres embarazadas, atletas de alto rendimiento...).
- Actividad física: El asegurado podrá introducir datos (tiempo e intensidad) de la actividad física que ha realizado: caminar, correr, montar en bici, nadar. Asimismo, se realiza un cálculo aproximado de las calorías consumidas en función de la actividad física, intensidad y peso del usuario.

No es necesario disponer de ningún dispositivo en particular.

En ningún momento, estas herramientas pueden sustituir la valoración personal del médico tratante del asegurado. Las alertas solo son informativas para el usuario de los servicios.

#### **I.3.6.7.2. Agenda del dolor**

Si el asegurado padece un cuadro de dolor crónico (más de seis meses de duración), esta herramienta le permitirá registrar cómodamente y con la frecuencia de su elección, todos los datos relativos a su dolor e indicar cómo afecta a su calidad de vida. Podrá compartir estos datos con sus médicos tratantes.

La Agenda del Dolor Crónico tiene en cuenta el sexo y la edad del paciente.

### **I.3.6.8. Contacto. Cómo solicitar los servicios**

Puedes solicitar los servicios:

- Desde Su Espacio Personal en [www.healthmotiv.com/activeseguros/](http://www.healthmotiv.com/activeseguros/)
- Por email, pulsando [AQUÍ](#)
- Llamando al 962 645 711

El horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 h, excepto festivos nacionales y de Madrid.

## **SECCIÓN II. COBERTURA DE ASISTENCIA EN VIAJE A CARGO DE ARAG**

### **II.1. Información preliminar facilitada al tomador del seguro antes de la contratación**

Conforme al artículo 96 de LOSSEAR y 122, 123 y 125 del ROSSEAR, el Tomador del Seguro reconoce haber recibido de la entidad aseguradora, con anterioridad a la contratación del seguro, la información a que se refiere esta sección:

#### **II.1.1. Legislación Aplicable Estado miembro, Autoridad de Control (Art. 96 LOSSEAR)**

Las Condiciones Generales y Particulares del presente contrato de seguro, se rigen por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre que la desarrolla en lo que se refiere al seguro de decesos como ramo de prestación de servicios, **no siendo válidas las cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado que no hayan sido**



**expresamente aceptadas por escrito por el Tomador del seguro y que se destacan de modo especial con letra negrita.**

El Estado miembro de localización del riesgo es España y la autoridad a la que corresponde el control de la entidad aseguradora es la DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP).

#### **II.1.2. Instancias internas y externas de reclamación y resolución de conflictos**

En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y 123 de su normativa de desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), el Asegurador informa sobre las siguientes cuestiones:

##### **Instancias internas de reclamación:**

En caso de que Ud. quisiera presentar una queja o reclamación relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

##### **Servicio de Atención al Cliente**

**Titular: Iván Algas Martín**

**Calle Roger de Flor 16**

**08018 Barcelona**

**Tif: 934857419**

**Correo electrónico: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es)**

En todos los casos, rogamos indique su número de póliza y/o número de siniestro.

Una vez recibamos su queja, le enviaremos por escrito un acuse de recibo, en el que se establecerán los plazos reglamentarios para la resolución de su reclamación.

La normativa aplicable a este procedimiento es la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. El Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se encuentra a disposición de los clientes en el domicilio de ACTIVE.

##### **Instancias externas de reclamación:**

En caso de disputa, el Asegurado podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio de conformidad con el artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro.

Asimismo, las partes podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobados por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Igualmente, podrá someter sus divergencias a un mediador den los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Igualmente y sin perjuicio de las acciones a ejercitar ante los Tribunales, los Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios, en caso de no obtener respuesta del Servicio de Atención al Cliente del Asegurador en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, o en caso de disconformidad con el pronunciamiento recaído, o si considera que el asegurador ha vulnerado sus derechos en virtud del contrato de seguro podrán reclamar, en virtud del Artículo 119 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y de conformidad con la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y demás normativa aplicable, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los datos de contacto son los siguientes:

##### **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones)**

**Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid - España**

**Tel: 952 24 99 82**

<https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp>

<https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=18>

Para presentar tal reclamación, Usted debe haber presentado previamente una queja al Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora y no haber obtenido respuesta dentro de los dos meses siguientes a la presentación de la queja, o bien, puede presentar dicha reclamación si la decisión fue contraria a sus peticiones y usted sigue insatisfecho.

Si Usted ha comprado su seguro Online, también puede presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la UE. El sitio web de la plataforma ODR es [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

Por la contratación de este seguro de Decesos de Active, usted se beneficia inmediatamente de las coberturas de Asistencia en Viaje de esta Sección, otorgadas por **ARAG**:

## II.2. Validez temporal:

Para beneficiarse de las garantías cubiertas, el tiempo de permanencia del Asegurado fuera de su residencia habitual no deberá exceder de 90 días consecutivos, por viaje o desplazamiento.

## II.3. Ámbito Territorial:

Las garantías descritas son válidas para eventos que se produzcan en España y Extranjero de acuerdo a lo que se especifique en el enunciado de cada una de las garantías.

El resto de las prestaciones amparadas por esta Póliza, tendrán lugar cuando el Asegurado se encuentre a más de 30 Km. de su domicilio habitual.

**Quedan excluidos de las coberturas de la presente póliza aquellos países que durante el viaje o desplazamiento del Asegurado se hallen en estado de guerra o de sitio, insurrección o conflicto bélico de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente.**

**Queda expresamente convenido que las obligaciones del Asegurador derivadas de la cobertura de esta póliza finalizan en el instante en que el Asegurado haya regresado a su domicilio habitual, o haya sido ingresado en un centro sanitario situado como máximo a 25 km de distancia del citado domicilio (10 km. En las Islas Baleares y Canarias).**

## II.4. Garantías

### II.4.1. Repatriación y transporte del asegurado fallecido

En caso de defunción en España a más de 30km de su domicilio habitual o en el Extranjero, El Asegurador organizará y se hará cargo del transporte del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España.

El acondicionamiento Post Mortem se hará de acuerdo con los requisitos legales.

**No estarán comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.**

### II.4.2. Desplazamiento de un acompañante

Cuando en aplicación de la garantía anterior deba ser trasladado o repatriado el cadáver del asegurado fallecido, el Asegurador pondrá a disposición de un familiar del mismo un billete de avión desde el lugar de residencia en España hasta el lugar en el que se encuentre el cadáver y retorno hasta el lugar de inhumación del mismo.

La garantía de este artículo será de aplicación exclusivamente cuando el fallecimiento del asegurado se produzca fuera del territorio peninsular español o en el extranjero.

### II.4.3. Traslado internacional en caso de fallecimiento del Asegurado en el extranjero

En caso de fallecimiento del Asegurado fuera del territorio nacional, la Aseguradora será la responsable de llevar a cabo, en las mismas condiciones que en la garantía anterior, la tramitación de gestiones y la asunción de los gastos necesarios para el traslado del Asegurado fallecido a la localidad dentro de España que constituya su domicilio habitual, el cual deberá coincidir con el que figura en la póliza, o en su caso, si así fuera voluntad de los familiares, a cualquier otro punto del Estado español.

El traslado a España del Asegurado fallecido en el extranjero queda supeditado a la autorización previa por parte de las autoridades competentes y siempre que no medien causas de fuerza mayor.

### II.4.4. Derecho de acompañante al Asegurado fallecido durante el traslado

Los familiares del Asegurado fallecido en el extranjero y cuyo traslado se vaya a realizar a cualquier punto del Estado español, podrán designar voluntariamente a una persona, la cual tendrá derecho a un billete de avión (ida y vuelta) o del medio de transporte más idóneo, con el fin de que pueda trasladarse al lugar del fallecimiento del Asegurado y regrese a España acompañando al fallecido.

En caso de que el acompañante debiera permanecer en el lugar de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de la tramitación del traslado del mismo a España, la Aseguradora asumirá los gastos de estancia y manutención del acompañante, contra los justificantes oportunos, **por un importe de hasta 90 € por día, con un máximo de 10 días y con un límite total de 900 €.**

### II.4.5. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en el Extranjero

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, El Asegurador se hará cargo de:

- a) Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b) El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atienda 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 otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el Equipo Médico de ARAG en función de la urgencia y la gravedad del caso.

Exclusivamente en Europa, y siempre a criterio del Equipo Médico del Asegurador, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.

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.

#### **II.4.6. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en España**

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado a más de 30 Km de su domicilio habitual, El Asegurador se hará cargo de los gastos derivados del transporte en ambulancia del Asegurado desde el lugar donde se encuentre hasta el centro médico más próximo donde se le puedan prestar los auxilios necesarios.

#### **II.4.7. Gastos médicos en el Extranjero**

El Asegurador, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, tomará a su cargo los gastos correspondientes a la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado, enfermo o herido.

Quedan expresamente incluidos, sin que la enumeración tenga carácter limitativo y siempre que la gravedad del caso lo requiera, los siguientes servicios:

- a) Atención por equipos médicos de emergencia.
- b) Exámenes médicos complementarios.
- c) Hospitalizaciones, tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas.
- d) Suministro de medicamentos en internado, o reintegro de su costo en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.
- e) Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

El Asegurador toma a su cargo los gastos correspondientes a estas prestaciones, hasta un límite por Asegurado de 15.000 Euros.

#### **II.4.8. Repatriación o transporte de los demás Asegurados**

Cuando en aplicación de la garantía de «Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos», se haya repatriado o trasladado, por enfermedad o accidente, a uno de los Asegurados y ello impida a su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado, o hermanos, la continuación del viaje por los medios inicialmente previstos, el Asegurador se hará cargo del transporte de los mismos a su domicilio o al lugar de hospitalización.

#### **II.4.9. Repatriación o transporte de menores o disminuidos**

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía de “Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos”, viajara en la única compañía de hijos disminuidos o de hijos menores de quince años, el Asegurador organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, de una azafata o de una persona designada por el Asegurado, a fin de acompañar a los niños en el regreso a su domicilio.

#### **II.4.10. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización en el Extranjero**

Si el estado del Asegurado enfermo o herido requiere su hospitalización durante un período superior a cinco días, el Asegurador pondrá a disposición de un familiar del Asegurado, o de la persona que este designe, un billete de ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), para que pueda acompañarlo.

Si la hospitalización se produce en el extranjero, el Asegurador además abonará, en concepto de gastos de estancia del acompañante y contra la presentación de las facturas correspondientes, hasta 100 euros por día y por un período máximo de 10 días.

#### **II.4.11. Convalecencia en hotel en el Extranjero**

Si el Asegurado enfermo o herido no puede regresar a su domicilio por prescripción médica, el Asegurador tomará a su cargo los gastos de hotel motivados por la prórroga de estancia, hasta 100 euros diarios y por un periodo máximo de 10 días.

#### **II.4.12. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar**

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, el Asegurador tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España.

Alternativamente a su elección, el Asegurado podrá optar por dos billetes de avión (clase turista) o tren (1ª clase), hasta su domicilio habitual.

#### **II.4.13. Regreso anticipado desde el Extranjero por hospitalización de un familiar**

En el caso de que uno de los Asegurados deba interrumpir su viaje a causa de la hospitalización de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija su internamiento por un período mínimo de 5 días, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje, el Asegurador se hará cargo del transporte hasta la localidad en la que tenga su residencia habitual en España.

Asimismo, el Asegurador se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en el mismo viaje al

Asegurado que anticipó su regreso, siempre que ésta segunda persona se encuentre asegurada por esta póliza.

#### **II.4.14. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados**

En caso de pérdida de equipajes en vuelo regular, El Asegurador arbitrará todos los medios a su alcance para posibilitar su localización, informar al Asegurado de las novedades que al respecto se produzcan y, en su caso, hacerlo llegar a manos del beneficiario sin cargo alguno para el mismo.

#### **II.4.15. Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado**

El Asegurador pondrá a disposición del Asegurado un billete de transporte para el regreso a su domicilio en España, en caso de que este deba interrumpir el viaje por daños graves en su residencia principal o en local profesional del Asegurado siempre que sea este el explotador directo o ejerza una profesión liberal en el mismo, ocasionados por incendio, siempre que este haya dado lugar a la intervención de los bomberos, robo consumado y denunciado a las autoridades policiales, o inundación grave, que haga imprescindible su presencia, no pudiendo ser solucionadas estas situaciones por familiares directos o personas de su confianza, siempre que el evento se haya producido después de la fecha de inicio del viaje. Asimismo, el Asegurador se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en su viaje al Asegurado que anticipó su regreso.

#### **II.4.16. Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje**

El Asegurador organizará y tomará a su cargo el coste del envío de los objetos robados y posteriormente recuperados, o simplemente olvidados por el Asegurado, hasta el límite de 120 Euros, siempre que el coste conjunto de dichos objetos supere dicha cuantía.

#### **II.4.17. Transmisión de mensajes urgentes**

El Asegurador se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

#### **II.4.18. Envío de medicamentos en el extranjero**

En el caso de que el Asegurado, estando en el extranjero, necesite un medicamento que no pueda adquirir en dicho lugar, el Asegurador se encargará de localizarlo y enviárselo por el conducto más rápido y con sujeción a las legislaciones locales. Quedan excluidos los casos de abandono de fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales habituales de distribución en España.

El Asegurado tendrá que reembolsar al Asegurador el coste del medicamento, a la presentación de la factura de compra del mencionado medicamento.

#### **II.4.19. Adelanto de fondos monetarios en el extranjero**

En caso de que el Asegurado no pueda obtener fondos económicos por los medios inicialmente previstos, tales como *travel cheques*, tarjetas de crédito, transferencia bancaria o similares, y esto se convierta en una imposibilidad para proseguir su viaje, el Asegurador adelantará, siempre que se le haga entrega de un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo, hasta el **límite de 1500 euros**. En cualquier caso, las cantidades deberán ser devueltas en el plazo máximo de treinta días.

#### **II.4.20. Gastos de gestión por la pérdida o robo de documentos**

Quedan amparados los gastos de gestión y obtención, debidamente justificados, ocasionados por sustitución, que el Asegurado haya de hacer por la pérdida o robo de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, billetes de transporte, pasaporte o visados, que ocurran durante el viaje y estancias, hasta el límite de 60 Euros.

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

#### **II.4.21. Servicio de información**

Cuando el Asegurado precise cualquier información relativa a los países que va a visitar, como por ejemplo formalidades de entrada, como visados y vacunas, régimen económico o político, población, idioma, situación sanitaria, etc., el Asegurador facilitará dicha información general, si esta le es demandada, mediante llamada telefónica a cobro revertido si lo desea, al número de teléfono indicado en la presente póliza.

#### **II.4.22. Robo y daños materiales al equipaje**

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del Asegurado en caso de robo, pérdida total o parcial debida al transportista o daños a consecuencia de incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, **hasta un máximo de 600 euros**.

Las cámaras y complementos de fotografía, radiofonía, de registro de sonido o de la imagen, así como sus accesorios, quedan comprendidos hasta el 50% de la suma asegurada sobre el conjunto del equipaje.

Esta indemnización será siempre en exceso de las percibidas de la compañía de transporte y con carácter complementario, debiendo presentarse, para proceder al cobro de la misma, el justificante de haber percibido la indemnización correspondiente de la empresa transportista, así como la relación detallada del equipaje y su valor estimado.

Se excluye el hurto y el simple extravío por causa del propio Asegurado, así como las joyas, el dinero, documentos, objetos de valor

y material deportivo e informático.

A los efectos de la citada exclusión, se entenderá por:

- Joyas: conjunto de objetos de oro, platino, perlas o piedras preciosas.
- Objetos de valor: el conjunto de objetos de plata, cuadros y obras de arte, todo tipo de colecciones, y peletería fina.

Para hacer efectiva la prestación en caso de robo, será necesaria la presentación previa de la denuncia ante las autoridades competentes.

#### **II.4.23. Gastos de anulación de viaje**

El Asegurador garantiza hasta el **límite de 600 euros**, y a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales, el reembolso de los gastos por anulación de viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de la Agencia, o de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que anule el mismo antes de la iniciación de éste y por una de la causas siguientes sobrevenidas después de la suscripción del seguro:

- a) Debido al fallecimiento o a la hospitalización, como mínimo de una noche, de:
  - Asegurado, cónyuge, ascendiente o descendiente de cualquier grado, o hermano.
  - Sustituto profesional.
  - Persona a cargo de la custodia de menores, mayores o disminuidos.
  
- b) Debido al acontecimiento de un asunto grave que afecte a la propiedad del Asegurado y haga indispensable su presencia en:
  - Residencia principal.
  - Local profesional o de negocios.
  
- c) Debido al despido laboral del Asegurado. En ningún caso entrará en vigor esta garantía por término del contrato laboral, renuncia voluntaria o por la no superación del período de prueba. En todo caso, el seguro deberá haberse suscrito antes de la comunicación escrita por parte de la Empresa al trabajador.
  
- d) Debido a la incorporación del Asegurado a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta con contrato laboral superior a un año, siempre que la incorporación se produzca con posterioridad a la inscripción del viaje y, por tanto, a la suscripción del seguro.
  
- e) Debido a la convocatoria del Asegurado como parte o testigo de un tribunal judicial o laboral.
  
- f) Anulación de la persona que ha de acompañar al Asegurado en el viaje, inscrita al mismo tiempo que el Asegurado, y asegurada por este mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el Asegurado que viajar solo.

#### **II.5. Exclusiones:**

Las garantías concertadas no comprenden:

- a) Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte del mismo.
- b) Las dolencias, enfermedades crónicas, congénitas y/o preexistentes, así como sus consecuencias, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje.
- d) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.
- e) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos y cualquier tipo de enfermedad mental.
- f) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras (incluyendo el senderismo, trekking y actividades similares), y el rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.
- g) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.
- h) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico de importe inferior a 9 euros.
- i) El fallecimiento causado por morbilidad epidérmica.

#### **II.6. Disposiciones adicionales**

**II.6.1.** Las garantías descritas con anterioridad solo tendrán eficacia para las personas que tengan su residencia habitual en España y el tiempo de permanencia fuera del país no exceda de 90 días por viaje o desplazamiento.

**II.6.2.** Cuando telefónicamente se solicite la asistencia de las garantías definidas, deberá indicarse el nombre del Asegurado, nº de póliza, lugar donde se encuentra, nº de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

**II.6.3.** La falta de notificación o el incumplimiento de los trámites previstos para los casos de fallecimiento o accidente se entenderán como una renuncia expresa al beneficio de las garantías, impidiendo exigir a la Aseguradora cualquier prestación sustitutiva.

**II.6.4.** En ningún caso el Asegurado puede pretender el reembolso de los gastos efectuados directamente por él mismo, sin previa autorización del Asegurador salvo en los casos médicos de urgencia vital y traslado al centro médico más próximo, **siempre que el Asegurador fuere avisado en las 48 horas siguientes.**

**II.6.5. La Aseguradora no responde de los retrasos e incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales circunstancias administrativas o políticas de un país.** En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el Asegurado será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad, aunque se encuentre en un país donde no concurre la anterior circunstancia, de los gastos en que hubiera incurrido y que se hallen garantizados siempre contra los justificantes correspondientes.

**II.6.6.** Las prestaciones de carácter médico y transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atiende al Asegurado con el equipo médico del Asegurador.

**II.6.7.** Si el Asegurado tuviera derecho a reembolso de la parte del billete no consumida al hacer uso de la garantía de repatriación, dicho reembolso revertirá al Asegurador.

**II.6.8.** Las indemnizaciones fijadas en las garantías **serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener cubriendo los mismos riesgos**, de las prestaciones de la seguridad social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

**II.6.9.** El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al Asegurado por hechos que hayan motivados la intervención de aquel y hasta el total del importe de los servicios prestados o abonados.

**II.6.10.** Las Condiciones Generales de la póliza de Decesos son de aplicación en tanto no se opongan a los que las presentes disponen.

## SECCIÓN III. OTRAS GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS A CARGO DE EUROP ASSISTANCE

### III.1. ASISTENCIA PERSONAL BÁSICA Y AMPLIADA. Garantía complementaria

#### Servicio VIP mi Asistente

EUROP ASSISTANCE pondrá a disposición de los Asegurados los siguientes servicios:

#### **Reserva de billetes de transporte**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva, tras la información facilitada por el Asegurado y, en su caso, la compra y emisión del billete.

#### **Reserva de Hoteles**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva en el hotel elegido, condicionado a la disponibilidad de habitación en las fechas deseadas.

#### **Reserva de Viajes programados**

EUROP ASSISTANCE realizará la reserva y, en su caso, la compra y emisión del viaje seleccionado entre las ofertas de mayoristas.

#### **Servicio de envío de regalos varios**

A solicitud del Asegurado, EUROP ASSISTANCE facilitará un menú, sujeto a disponibilidades locales, con distintos tipos de regalos (bombones, perfumes, etc.) para su entrega al destinatario que indique el Asegurado, dentro del horario comercial de tiendas.

#### **Servicio de Información**

EUROP ASSISTANCE dispondrá para todos los Asegurados de un servicio gratuito e ininterrumpido de 24 horas, todos los días del año, para facilitar todo tipo de información de carácter nacional y en la medida de lo posible internacional sobre:

Todos estos servicios son a cargo del Asegurado.

Estos servicios se prestarán en horario de 9 a 18 de lunes a viernes y de 10 a 18 sábados, domingos y festivos. (Horario peninsular de España)

#### **Información Salud**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

##### 1. Direcciones y teléfonos de:

- Centros hospitalarios y extrahospitalarios nacionales, Colegios profesionales, Asociaciones y fundaciones nacionales:
- Organismos sanitarios públicos.
- Instituciones Académicas sanitarias nacionales tales como Facultades, Reales Academias, Escuelas.
- Farmacias incluyendo farmacias de guardia.

- Centros de vacunación: dentro del territorio nacional autorizados por la OMS.
- Aseguradoras médicas.
- Organismos sanitarios internacionales ubicados en territorio nacional.

2. Direcciones y teléfonos de:

- Requisitos sanitarios de entrada según país de destino, a personas de nacionalidad española.

**Información de Ocio**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:

- Cines y teatros nacionales Galerías de arte, Museos y Monumentos (nacionales e internacionales):
- Parques temáticos (nacionales e internacionales)
- Centros de ocio, casinos (nacionales e internacionales), bingos.
- Restaurantes (nacionales e internacionales) por nombre, categoría y/o, tipo de comida.
- Bares cafeterías, terrazas, discotecas.
- Telecomida.
- Establecimientos de especialidades gastronómicas: Pastelerías, Heladerías, Cocina monacal, especialidades gastronómicas por regiones.

2. Festivales y Fiestas populares: información.

**Información Útil Diversa**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:

- Bancos y Cajas españolas y extranjeras en España, Bancos y Cajas españolas en el extranjero.
- Aseguradoras.
- ONG.
- Compañías de suministros: gas, electricidad, teléfono, agua, TV.
- Organismos Oficiales Españoles: Ministerios, Registros oficiales, Comisarías de policía, Organismos del consumidor, Juzgados, Notarios, Ayuntamientos, Correos.
- Centros de enseñanza nacionales tales como Academias, Universidades, Institutos, Colegios, Escuelas.
- Servicios oficiales de línea blanca (electrodomésticos de cocina) así como línea marrón (electrodomésticos de salón, audio o imagen).
- Grandes almacenes, Supermercados, Hipermercados, Centros comerciales, Tiendas.
- Teléfonos de entidades nacionales de anulación tarjetas.

2. Horarios habituales de comercios y bancos en España y en el extranjero

3. Fechas y ubicación de ferias y congresos de España.

4. Códigos postales

**Información Deportes**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Estadios y Polideportivos
2. Asociaciones y Federaciones.
3. Clubes y Centros deportivos (nacionales e internacionales).
4. Estaciones de Esquí.
5. Campos de Golf (nacionales e internacionales).
6. Información sobre rutas especiales de montaña, bicicleta, a caballo, o concentraciones deportivas de montaña, bicicleta.
7. Información sobre sitios donde practicar deportes de aventura como buceo, rafting, windsurf, parapente, ala delta.

**Información: Viajes, Desplazamientos y Turismo**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:

- Instituciones y Entidades de turismo: Ministerios, Cámaras, Diputaciones, Oficinas de turismo (extranjeras en España y Españolas), Embajadas y Consulados (extranjeros en España y españoles en el extranjero)
- Hoteles y alojamientos en España e internacionales: Hoteles, Hoteles rurales, Paradores, Albergues, Alojamientos monacales, Camping, Balnearios: se facilitarán también categorías de establecimientos hoteleros.
- Compañías aéreas regulares y aeropuertos internacionales.
- Compañías marítimas españolas y trayectos en barco (España).
- Compañías de alquiler de coches (nacionales e internacionales).

- Estaciones de Autobuses y compañías en España.
- Estaciones de tren en España.

2. Trámites Administrativos relacionados: de policía, de entrada, por países: información relativa a trámites administrativos exigidos por las autoridades para ciudadanos de nacionalidad española que viajen al extranjero.

3. Información genérica de países: situación geográfica, moneda, idioma, superficie, población, fiestas locales, religión, horarios de bancos y comercios.

4. Medios de transporte desde el aeropuerto hasta centro ciudad (internacional).

#### **Información relacionada con el automóvil**

EUROP ASSISTANCE, a petición del Asegurado, proporcionará información relativa a:

1. Direcciones y teléfonos de:

- Talleres y concesionarios oficiales, así como servicios abiertos 24 horas.
- Estaciones de servicio. Compañías Aseguradoras.
- Centros de ITV.
- Jefaturas Provinciales de Tráfico.
- Autopistas de peaje (nacional).

#### **Ayuda personal a domicilio**

A petición del Asegurado, EUROP ASSISTANCE ofrece un servicio de ayuda personal (diurno o nocturno) a través de personal cualificado para necesidades que requieran en el domicilio, hospital o lugar donde se encuentre, en situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente.

Los servicios prestados son:

- Levantar /acostar de la cama
- Aseo personal, baño, corte de uñas y peinado sencillo
- Ayuda para comer
- Cambio de ropa personal y de cama
- Pequeños paseos, traslados en silla de ruedas, ejercicios de movilidad

Se establece un límite de 16 horas anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 4 horas continuadas.

Este servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Es desplazamiento es a cargo de EUROP ASSISTANCE.

Asegurado podrá hacer uso de horas adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

#### **Personal sanitario a domicilio**

A petición del Asegurado, y en situaciones de enfermedad, postoperatorio o accidente, EUROP ASSISTANCE ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios (ATS, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, podólogos) que proporcionen los cuidados y tratamientos especiales que el Asegurado requiera, orientados a atender y cuidar al Asegurado según su problemática y su nivel de dependencia o enfermedad, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y evitar el desplazamiento.

Para la correcta prestación de este servicio, se solicitará siempre el informe médico que prescribe el tratamiento determinado.

Los servicios prestados son:

- Administración de medicación especial
- Vigilancia de las constantes vitales
- Curas
- Rehabilitación de miembros inferiores y superiores
- Rehabilitación del habla y del lenguaje.

Se establece un límite de 6 sesiones anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 4 horas continuadas.

Este servicio se prestará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Es desplazamiento es a cargo de EUROP ASSISTANCE.

Asegurado podrá hacer uso de sesiones adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.



A partir de la solicitud del servicio o de la recepción de la documentación que, en su caso, da derecho a recibirlo gratuitamente, EUROP ASSISTANCE dispondrá de 24 a 72 horas para comenzar la prestación del Servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del Servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función del tipo de profesional y de la disponibilidad en la zona.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

#### **Asistencia Post-Parto a Domicilio**

A petición del Asegurado, y ante situaciones de cesárea, EUROP ASSISTANCE ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios para atender la evolución del postparto de la madre, el progreso del bebé, ayudar con la lactancia, higiene de la madre y del bebé, cuidados de la casa, apoyo anímico aportando consejos, información.

Se establece un límite de 30 horas anuales por póliza (9 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 3 horas continuadas.

A partir de la solicitud del servicio EUROP ASSISTANCE dispondrá de 24 a 72 horas para comenzar la prestación del Servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del Servicio podría prolongarse hasta un máximo de 5 días, en función del tipo de profesional y de la disponibilidad en la zona.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

#### **Consultas Telefónicas de Salud y Bienestar**

EUROP ASSISTANCE pondrá a disposición del Asegurado consultas telefónicas anónimas, ilimitadas y GRATUITAS a profesionales expertos en cada materia. Médicos, Psicólogos, Pediatras, Dietistas-Nutricionistas o Expertos Sociales.

#### **Telefarmacia**

El servicio consistirá en la personación de un colaborador de EUROP ASSISTANCE (debidamente identificado) en el domicilio que a los efectos determine el Asegurado, para de esta forma recoger la receta de la Seguridad social, tarjeta sanitaria o receta de un médico privado, si fuera necesaria y adquirir la correspondiente medicina. Posteriormente entregará ésta en mano al Asegurado, el cual abonará en el acto el importe a que ascienda la factura del producto adquirido. No serán aceptados cheques, pagarés o tarjetas.

El Asegurado deberá facilitar en todo caso el nombre comercial del producto y el tipo de presentación (comprimidos, ampollas, cápsulas, emulsiones, etc.) Quedan excluidos expresamente los casos de abandono de la fabricación del medicamento o la falta de disposición del mismo en los canales habituales de distribución en España, así como los medicamentos que requieran el DNI para su adquisición y los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

Se establece un límite de 10 servicios anuales por póliza (3 meses de carencia). El tiempo mínimo del servicio se establece en 3 horas continuadas.

Este servicio se prestará siempre en situaciones de convalecencia que le impidan salir de su domicilio, siempre que venga acompañado por certificado de su médico de cabecera o especialista que lo acredite.

Asegurado podrá hacer uso de servicios adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

#### **Servicios especiales**

A petición del Asegurado, y por motivos de enfermedad o convalecencia (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista), EUROP ASSISTANCE gestionará la búsqueda y el envío a su domicilio de un profesional del servicio solicitado (peluquería, podología, cuidado de niños, personas mayores) que se desplazará con el material necesario para efectuar el trabajo requerido.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

Este servicio está sujeto a la disponibilidad local.

#### **Reembolso de Gastos de estancia en residencia de animales u hotel**

Se consideran mascotas, y serán objeto del presente contrato, únicamente los perros y gatos propiedad del Asegurado que tengan chip identificador. Para aquellas Comunidades Autónomas en las que el chip identificador no sea obligatorio para los gatos, el Asegurado deberá aportar el documento identificativo que acredite la propiedad de la mascota.

Se cubre únicamente un animal por Asegurado.

EUROP ASSISTANCE reembolsará los costes de residencia para la mascota propiedad del Asegurado, cuando el Asegurado se encuentre en situación de enfermedad, postoperatorio o accidente (acreditada bajo recomendación de su médico de cabecera o especialista) y no hubiera otra persona para hacerse cargo del animal, hasta un límite de 30 horas anuales por póliza, con un límite de 300 euros póliza / año (3 meses de carencia).

Para el reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales, así como copia de la cartilla sanitaria de la mascota actualizada.

Asegurado podrá hacer uso de servicios adicionales siempre a su cargo, tanto el servicio como el desplazamiento.

Las condiciones de los Servicios anteriormente descritos deberán constar siempre en la póliza. El carácter obligatorio o voluntario de su contratación por parte del tomador de la póliza se determinará en función de lo que disponga el cuadro de coberturas.

**EL TOMADOR DEL SEGURO DECLARA HABER LEIDO Y ENTENDIDO TODAS LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES CONTENIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, ACEPTÁNDOLAS EXPRESAMENTE MEDIANTE DE LA FIRMA DE LAS CONDICIONES PARTICULARES**

El Tomador

Compañía Aseguradora. ACTIVE



¡Nos adaptamos a los nuevos tiempos!  
El seguro de decesos familiar más completo



Av. de las Cortes Valencianas nº 17, entresuelo, puerta 8 · 46015 · Valencia

Tel.: 963 519 885 · e-mail: [atencion@activeseguros.com](mailto:atencion@activeseguros.com)

[activeseguros.com](http://activeseguros.com)



Versión CONTIGO (NIV)-0123