

ASISTENCIA HOGAR - MANITAS

Servicio Auxiliar a cargo de EUROP ASSISTANCE



I.4. SERVICIOS AUXILIARES DE ACTIVE

I.4.3. Asistencia hogar - manitas

I.4.3.1. Prestador del servicio:

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

I.4.3.2. 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

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:

I.4.3.3. 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.

1.4.3.4. 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.

1.4.3.5. 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.

1.4.3.6. 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>

1.4.3.7. 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.

1.4.3.8. Responsabilidad

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

1.4.3.9. 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.

I.4.3.10. 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
 - termofluidos 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.