

# Cuidar más de mi salud es posible

DKV Famedic Plus | Condiciones generales



**DKV** Salud

Cuídate mucho

**Póliza de seguros  
DKV Famedic Plus**

**Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31  
50018 Zaragoza  
Tel. (+34) 976 289 100  
Fax (+34) 976 289 135**

**Capital suscrito y desembolsado: 66.110.000 euros**

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., inscrita en el Registro Especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por O.M. de 12 de julio de 1956.  
Domicilio social: Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31 - 50018 Zaragoza (España).

Registro Mercantil de Zaragoza, tomo 1.711, folio 156, hoja n.º Z-15.152.  
C.I.F. A-50004209.

Mod. RE CON-04414  
Edición actualizada Mayo 2018

2DNP1.CG/34\_V2

Todo el contenido de este contrato y anexos es copyright de DKV Seguros. Está prohibida la reproducción total o parcial del mismo sin la debida autorización. Reservados todos los derechos.

DKV Seguros facilita este documento a todas las personas que lo soliciten para su análisis y consulta, incluso sin que medie voluntad firme de contratación para contribuir a la claridad y transparencia de la información de DKV Seguros y del lenguaje del sector asegurador, en general.

# Índice

<b>Respondemos a sus preguntas</b> .....	6
<b>DKV Club Salud y Bienestar</b> .....	13
1. Servicios de e-Salud .....	14
2. Servicios adicionales premium.....	16
3. Centro de Atención Telefónica.....	21
<b>Servicios complementarios</b> .....	22
Servicio de asesoramiento jurídico telefónico .....	23
<b>Contrato del seguro: condiciones generales</b> .....	24
1. Cláusula preliminar.....	25
2. Conceptos básicos. Definiciones .....	27
3. Modalidad y extensión del seguro .....	32
3.1 Objeto del seguro .....	32
3.2 Modalidad del seguro .....	32
3.3 Acceso a las coberturas .....	33
3.4 Asistencia en medios ajenos a la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar .....	33
3.5 Cláusula de subrogación o de cesión de derechos .....	33
4. Descripción de las coberturas .....	34
4.1 Prestación odontológica .....	34
4.2 Prestación por accidente dental grave .....	35
4.3 Prestación médica: consultas de especialidades.....	35
5. Coberturas excluidas .....	37
6. Periodos de carencia .....	38
7. Bases del contrato .....	39
7.1 Formalización del contrato y duración del seguro .....	39
7.2 Otras obligaciones, deberes y facultades del tomador o asegurado.....	40
7.3 Otras obligaciones de DKV Seguros .....	40
7.4 Pago del seguro (primas) .....	40
7.5 Pérdida de derechos y rescisión del contrato de seguro.....	42
7.6 Comunicaciones .....	42
7.7 Riesgos sanitarios especiales.....	43
7.8 Impuestos y recargos .....	43
7.9 Jurisdicción.....	43

**Respondemos  
a sus preguntas**

Estas condiciones generales le permitirán conocer con detalle el marco del contrato que usted establece con DKV Seguros al aceptar este seguro.

**A lo largo del documento, le explicamos la mayoría de las cuestiones que se le pueden plantear al utilizar su seguro. En este capítulo, pretendemos dar respuesta de forma clara y sencilla a algunas de las preguntas más frecuentes que nos formulan nuestros asegurados. Esperamos que le resulten útiles.**

## Sobre el contrato

### ¿Qué es un condicionado?

El condicionado, también llamado “condiciones generales” y/o “condiciones particulares”, es un contrato que recoge los derechos y obligaciones de DKV Seguros y los del asegurado o persona que contrata el seguro.

### ¿Qué documentación le entregamos al contratar su seguro?

Las condiciones particulares, su (s) tarjeta(s) **DKV Famedic Plus MEDICARD®**, y un folleto informativo con los principales servicios de DKV Club Salud y Bienestar, y el modo de acceder a los mismos.

Compruebe que sus datos personales estén correctamente reflejados.

Las condiciones generales del seguro y la relación de servicios incluidos en

DKV Club Salud y Bienestar, pueden ser consultadas y/o descargadas por el asegurado de la página web **dkvfamedic.com**

### ¿Qué tiene que hacer con esta documentación?

Firmar las condiciones particulares, guardar un ejemplar de las mismas y enviar a DKV Seguros otro firmado. La entrega de la documentación contractual del seguro debidamente firmada, junto con el pago de la prima inicial, implican la aceptación del mismo. Hasta que no se cumplen ambos requisitos, firma y pago, la póliza no entra en vigor, aunque se consigne una fecha para ello en las condiciones particulares.

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con nosotros.

Será un placer atenderle.

### **¿Hay que comunicar la prórroga del contrato?**

El contrato se renueva automáticamente cada año, no hace falta comunicar la continuación.

Sin embargo, tanto usted como DKV Seguros pueden cancelarlo antes de la fecha de vencimiento del mismo, siempre que se comunique de manera probada a la otra parte. En el caso del tomador del seguro el plazo de preaviso mínimo es de un mes, y para DKV Seguros de dos meses.

### **¿Cuáles son sus derechos en materia de privacidad de datos personales?**

Conforme a lo que indican los artículos 12 a 22 del Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679, DKV Seguros queda expresamente autorizada para solicitar, tratar y ceder a las entidades de su grupo asegurador los datos personales de tomador y asegurados. La base jurídica que hace lícito el tratamiento de sus datos es la relación contractual que mantiene con DKV Seguros, así como las obligaciones legales a que nos somete nuestra regulación sectorial.

Por lo que se refiere a los datos del asegurado, solo serán cedidos a terceros cuando resulte necesario para prestar la asistencia sanitaria o los servicios de su seguro. Asimismo, DKV Seguros queda autorizada para remitir información al tomador y a los asegurados mayores de edad sobre productos y servicios relacionados con la promoción de la salud y el bienestar,

así como iniciativas que pudieran ser del interés de estos.

Hemos adoptado todas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias para proteger la confidencialidad e integridad de la información y evitar la alteración, pérdida o acceso no autorizado a sus datos y realizamos comprobaciones periódicas para verificar su cumplimiento.

Conservaremos sus datos personales todo el tiempo que tenga vigencia la relación contractual, así como una vez finalizada cuando el tratamiento de los datos sea necesario para atender las posibles responsabilidades o reclamaciones que pudieran derivarse de la relación mantenida y del cumplimiento de la normativa legal vigente. Como norma general, finalizada la relación contractual, mantenemos la información durante siete años y transcurrido ese plazo procedemos a su completa eliminación.

Puede ejercer sus derechos en materia de privacidad dirigiéndose por correo postal a DKV Seguros, Torre DKV, Avenida Maria Zambrano 31, 50018 Zaragoza, identificándose con su nombre, apellidos y fotocopia de su DNI o bien registrándose en el área de cliente de [www.dkvseguros.com](http://www.dkvseguros.com). Podrá consultar información más detallada sobre sus derechos en materia de privacidad en el apartado de política de privacidad de la web y en el documento sobre el tema que le entregamos junto a su documentación

contractual. Si desea ampliar información o plantarnos dudas sobre sus derechos en materia de privacidad, puede también contactar con nuestro delegado de Protección de Datos en la dirección de correo: dpogrupodkv@dkvseguros.es.

Recuerde que, si no esta satisfecho con la atención a sus derechos de información, puede asimismo dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos, Calle Jorge Juan, 6, 28001 Madrid y teléfono 901 100 099.

## Modalidad y extensión del seguro

**¿Es necesario cumplimentar una declaración de salud dental, para contratar DKV Famedic Plus?**

No, no es necesario.

## Tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®

**¿Puede un médico de la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” solicitarle en determinados servicios, la tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®?**

Sí. La tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD® es el medio por el cual usted se identifica como asegurado de DKV Seguros ante la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar, y le será solicitada.

**¿Qué debe hacer si pierde la tarjeta DKV Famedic MEDICARD®?**

Ponerse en contacto con DKV Seguros.

Le enviaremos una nueva.

**¿Cómo puede ponerse en contacto con DKV Seguros?**

Por teléfono, a través del Centro de Atención Telefónica de DKV Seguros, en el número **913 438 598** o **902 499 090**; por internet, en la web **dkvfamedic.com**, o acudiendo a cualquiera de las oficinas de DKV Seguros.

## Prestación odontológica

**¿Qué tratamientos dentales tengo cubiertos en DKV Famedic Plus?**

El asegurado de DKV Famedic Plus tiene incluidas gratuitamente, en los centros odontológicos que figuran en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda, las siguientes prestaciones:

- 1. Unidad de diagnóstico:** consultas de odontología, revisiones, radiografías intrabucales, periapicales, placa oclusal y radiovisiografía digital (RVG).
- 2. Odontología Preventiva:** fluorizaciones por sesión, bicarbonato y recubrimiento pulpar.
- 3. Odontología conservadora:** curas de endodoncia y reimplantes.
- 4. Periodoncia:** medición de bolsas, plan de tratamiento y aplicación gel de flúor para sensibilidad dentinaria.



- 5. Odontología quirúrgica:** amputación radicular (hemisección), apertura de absesos, drenajes y suturas simples, retirada de puntos y anestesia local, regional y troncal.
- 6. Oclusión:** análisis oclusal (modelos de estudio), tallado selectivo (por cuadrantes) y ajustes oclusales en prótesis ya colocadas.
- 7. Ortodoncia:** Modelos de estudio y preparación sobre yeso.
- 8. Implantología:** estudio implantológico, cirugía preprotésica, tornillos de cementación y cicatrización, férula quirúrgica y para rayos X.

## Servicios odontológicos

### ¿Qué otros servicios odontológicos incluye DKV Famedic Plus?

Además el asegurado de DKV Famedic Plus puede acceder directamente, en esos mismos centros odontológicos de la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar, al resto de tratamientos dentales mediante el pago de una franquicia o tarifa reducida. Las franquicias de los distintos servicios odontológicos se detallan en la web de **dkvfamedic.com**.

### ¿Puedo ir a cualquier clínica dental?

No. Solo a las que figuran en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda.

### ¿Se puede ir al odontólogo el día siguiente de contratar el seguro DKV Famedic Plus?

Su cobertura será efectiva tan pronto como se haya pagado la primera prima y reciba la póliza y la tarjeta.

### ¿Se precisa autorización en la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” para acceder a los servicios dentales?

No, no será preciso solicitar autorización.

### ¿Hay periodos de carencia para acceder alguno de los servicios odontológicos?

No.

### ¿Se cubren las enfermedades anteriores a la contratación de la póliza?

Esta póliza cubre las dolencias existentes con anterioridad al momento de su contratación.

### ¿Cuántas limpiezas de boca cubre al año la póliza?

Las necesarias, mediante el pago de una franquicia, siempre que sean prescritas por un odontólogo que conste en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda, según la modalidad de seguro contratada.

### **¿Qué ocurre si en mi provincia no existe nadie que pueda hacerme un tratamiento determinado?**

DKV Seguros le facilitará el acceso al servicio en la provincia que usted elija, siempre que haya un odontólogo para realizar dicho tratamiento, y esté incluido en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar.

### **¿Se cubre la asistencia en el extranjero?**

No. La red de servicios DKV Club Salud y Bienestar concertada por DKV Seguros únicamente presta asistencia en España.

## **Servicios médicos**

### **¿Qué servicios médicos incluye DKV Famedic Plus?**

El asegurado de DKV Famedic Plus accede directamente mediante el pago de una franquicia o tarifa reducida, en todos los casos, a las consultas de distintas especialidades médicas, determinados medios de diagnóstico y tratamientos ambulatorios, en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda.

Las franquicias de los distintos servicios médicos se detallan en la web de [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com).

### **¿Puedo ir a cualquier médico?**

No. Solo a las que figuran en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda.

### **¿Se puede ir al médico el día siguiente de contratar el seguro DKV Famedic Plus?**

Su cobertura será efectiva tan pronto como se haya pagado la primera prima y reciba la póliza y la tarjeta.

### **¿Se precisa autorización en la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” para acceder a los servicios sanitarios?**

No, no será preciso solicitar autorización.

### **¿Hay periodos de carencia para acceder alguno de los servicios sanitarios?**

No.

### **¿Se cubren las enfermedades anteriores a la contratación de la póliza?**

Esta póliza cubre las dolencias existentes con anterioridad al momento de su contratación.

### **¿Qué ocurre si en mi provincia no existe nadie que pueda hacerme un tratamiento determinado?**

DKV Seguros le facilitará el acceso al servicio en la provincia que usted elija, siempre que haya un médico para realizar dicho tratamiento, y esté incluido en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar.

### **¿Se cubre la asistencia en el extranjero?**

No. La red de servicios DKV Club Salud y Bienestar concertada por DKV Seguros únicamente presta asistencia en España.

## DKV Club Salud y Bienestar

### ¿Qué es DKV Club Salud y Bienestar?

Por ser asegurado de **DKV Famedic Plus** previa identificación con su tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®, puede acceder directamente con tarifas especiales o mediante la adquisición de bonos, a un conjunto de servicios sanitarios destinados a la promoción de su salud y bienestar, en condiciones económicas ventajosas.

### ¿Puede acceder a la cirugía de la miopía, hipermetropía o astigmatismo?

Si, previa adquisición de un bono de descuento en la página web **dkvfamedic.com** puede acceder al tratamiento láser de los defectos de refracción visual (miopía, hipermetropía y astigmatismo) a través de una **red de profesionales y centros oftalmológicos concertada denominada “DKV Club Salud y Bienestar”**.

### ¿Queda cubierto el servicio de reproducción asistida?

Si, mediante la adquisición de un bono de descuento en la web **dkvfamedic.com** puede acceder a una red de clínicas especializadas en el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, y a las técnicas de reproducción asistida más avanzadas, como la inseminación artificial, la fecundación in vitro, la inyección

espermática intracitoplasmática o la criopreservación del espermatozoides, los ovocitos y los embriones.

## Sugerencias y reclamaciones

### ¿Qué debe hacerse para presentar una sugerencia o una queja?

Puede presentarla por escrito en cualquiera de nuestras oficinas o enviarla al servicio de Defensa del Cliente. Para ello, puede dirigirse al domicilio social de DKV Seguros: Torre DKV, Avenida María Zambrano 31, (50018 Zaragoza) o por correo electrónico: [defensacliente@dkvseguros.es](mailto:defensacliente@dkvseguros.es). También puede llamar al número 913 438 598 o 902 499 090, de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo puede enviarla al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

En este caso, es necesario haber reclamado previamente ante el servicio de Defensa del Cliente de DKV Seguros. (Ver información más detallada sobre el procedimiento a seguir en el apartado “Cláusula preliminar”).

# **DKV Club Salud y Bienestar**

La contratación del seguro de salud DKV Famedic tanto en su modalidad individual como colectiva, permite al asegurado el acceso a un módulo de servicios adicionales relacionados en este apartado.

Los asegurados pueden acceder directamente con la tarjeta identificativa **DKV Famedic Plus MEDICARD®** a los servicios de orientación médica telefónica y servicios adicionales premium, destinados a la promoción de la salud y bienestar con tarifas especiales, o previa adquisición de un bono en condiciones económicas ventajosas, **a través de una red de profesionales y centros médicos concertados denominada “DKV Club Salud y Bienestar”**.

En cada renovación del contrato de seguro, se podrá modificar la red concertada, los descuentos, las tarifas y los servicios incluidos en “DKV Club Salud y Bienestar” añadiendo otros nuevos, o suprimiendo alguno de los ya existentes, según sea su disponibilidad, y/o con el fin de adaptarlos a la demanda asistencial de los asegurados.

Para obtener más información acerca de los servicios adicionales y el acceso a los mismos, consulte los centros médicos y proveedores del DKV Club Salud y Bienestar en la web **dkvfamedic.com**, llamando al teléfono **913 438 598** o **902 499 090** o directamente en

cualquier sucursal de DKV Seguros.

Los servicios incluidos son los siguientes:

## **1. Servicios de e-Salud**

### **Asesoramiento médico a distancia**

#### **1.1 Asistencia 24 horas**

Los asegurados de DKV Seguros disponen de un teléfono de asistencia 24 horas, atendido por personal médico y administrativo, que le informará de los servicios de asistencia médica, en función de la zona geográfica de residencia.

#### **1.2 Médico DKV 24 horas**

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos.

#### **1.3 Línea médica pediátrica 24 horas**

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico por parte de médicos o especialistas en Pediatría, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas o problemas de

salud que presenten los asegurados menores de 14 años.

#### **1.4 Línea médica obesidad infantil**

Este servicio proporciona a los padres de niños/as asegurados en DKV Seguros asesoramiento telefónico, por parte de médicos o técnicos en dietética y nutrición, proporcionando estrategias y documentación médica sobre la prevención y tratamiento del sobrepeso y obesidad infantil.

#### **1.5 Línea médica del embarazo**

Este servicio facilita a la asegurada de DKV Seguros embarazada, asesoramiento médico telefónico, por parte de médicos o especialistas en Obstetricia, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos propios de la etapa de gestación.

#### **1.6 Línea médica de la mujer**

Este servicio facilita a la asegurada de DKV Seguros asesoramiento médico telefónico por parte de doctoras, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud o medicamentos propios de la salud de la mujer.

#### **1.7 Línea médica deportiva**

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento telefónico, relacionado con Medicina del Deporte, atendido por especialistas en medicina deportiva, médicos o

técnicos en nutrición, proporcionando información y resolviendo dudas sobre la prevención de lesiones, adecuación del ejercicio en la practica deportiva y asesoramiento en aquellas patologías que incluyen el ejercicio físico como parte del tratamiento prescrito por su médico.

#### **1.8 Línea médica nutricional**

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento dietético telefónico, por parte de médicos o técnicos en dietética y nutrición, proporcionando información y resolviendo dudas sobre la prevención de la salud y el control dietético en patologías que incluyen la dietoterapia como parte del tratamiento prescrito por su médico.

#### **1.9 Línea médica tropical**

Este servicio facilita al asegurado de DKV Seguros asesoramiento médico a través del teléfono e Internet, proporcionando información y resolviendo dudas sobre síntomas, pruebas diagnósticas, problemas de salud, quimioprofilaxis o medicamentos propios de la especialidad.

#### **1.10 Línea de atención psicoemocional**

El asegurado puede realizar tres consultas al año de carácter psicológico, de treinta minutos cada una, y obtener orientación a través de un cualificado equipo de psicólogos que estudiarán cada caso de manera

personalizada. Horario de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, y acceso previa cita.

## **2. Servicios adicionales premium**

El asegurado podrá acceder mediante bonos y asumiendo siempre el coste, a la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar”, que le permitirá disfrutar de servicios adicionales relacionados con la promoción de la salud, la prevención, la estética, el cuidado personal, la reeducación o el bienestar físico y emocional, así como de servicios sanitarios de diversa índole, con unos descuentos y/o tarifas especiales inferiores a los precios de mercado.

Los bonos se pueden obtener entrando en la web [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com), llamando al teléfono 913 438 598 ó 902 499 090 o directamente en el centro o profesional elegido.

**En cada renovación del contrato de seguro, DKV Seguros podrá modificar la “red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar”, los descuentos, las tarifas y los servicios incluidos en DKV Club Salud y Bienestar, añadiendo otros nuevos o suprimiendo alguno de los ya existentes, con el fin de adaptarlos a la demanda asistencial de los asegurados.**

### **2.1 Servicios de promoción de la salud**

#### **2.1.1 Servicios Wellness: balnearios y spas urbanos**

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados bonos descuento para acceder a tratamientos de balneoterapia, hidroterapia, cinesiterapia, tratamientos de drenaje o reafirmantes, en condiciones económicas ventajosas.

**Balneario:** es un centro termal con posibilidad de estancia o alojamiento, para el reposo y tratamiento con aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, cuya acción terapéutica esta contrastada y depende de su temperatura, presión, composición química, radioactividad, flora bacteriana y gases disueltos.

**Spas urbanos:** se caracterizan porque están situados en centros urbanos y, porque a diferencia de los balnearios, los clientes pasan en ellos solo unas pocas horas del día y no se alojan en ellos.

#### **2.1.2 Gimnasios y fitness**

Acceso mediante un bono a los gimnasios incluidos en la “red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar” en condiciones ventajosas.

#### **2.1.3 Asesoramiento dietético nutricional**

Acceso con una tarifa especial a una consulta de evaluación presencial y diseño de un plan dietético personalizado, así como el posterior seguimiento del mismo.

## 2.2 Servicios preventivos

### 2.2.1 Estudios genéticos predictivos

Acceso a través de un bono descuento, a estudios que aportan información sobre el riesgo de una determinada persona de desarrollar una enfermedad genética específica. El análisis se realiza normalmente a través de una muestra de sangre, que se examina en el laboratorio de genética para determinar si hay cambios en el gen o genes relacionados con la enfermedad. Los estudios que se pueden realizar son: el test de cribado prenatal del ADN fetal en sangre materna, el test de riesgo cardiovascular, el perfil genético de la obesidad y las pruebas de paternidad entre otros.

### 2.2.2 Programa de deshabituación tabáquica

Acceso en condiciones económicamente ventajosas, mediante la adquisición de un bono, a un novedoso servicio para dejar de fumar mediante distintas técnicas.

### 2.2.3 Criopreservación en banco de células madre hematopoyéticas del cordón umbilical

El trasplante de células madre de sangre de cordón umbilical es actualmente un tratamiento habitual para muchas enfermedades graves (leucemias, linfomas, neuroblastomas, talasemia, etc.). Los asegurados que deseen acceder al servicio, en condiciones económicamente

ventajosas, pueden adquirir un bono que comprende la recolección, el transporte, los análisis preliminares y la conservación de las células madre del cordón umbilical de sus hijos desde el nacimiento en un banco privado por un periodo de 20 años (con posibilidad de extensión).

### 2.2.4 Criopreservación en banco de las células madre mesenquimales del tejido adiposo

Este novedoso servicio permite tras realizar una miniliposucción, la opción de criopreservar las células madre adultas derivadas del tejido adiposo, que tienen un alto potencial terapéutico para su aplicación futura en medicina regenerativa y cirugía estética. Las células madre mesenquimales (CMM) son células adultas multipotentes de gran plasticidad, capaces de diferenciarse en diversos linajes celulares para regenerar tejidos destruidos o dañados, como sucede en el tratamiento de las cicatrices de quemaduras extensas, úlceras oculares y fracturas óseas que no consolidan.

### 2.2.5 Estudio biomecánico de la marcha

Este servicio facilita el acceso de los asegurados, con un bono descuento, a una red concertada de centros podológicos especializados en el diseño y fabricación de plantillas totalmente personalizadas, y revisiones de seguimiento y garantía.



## 2.3 Servicios médicos cosméticos o estéticos

### 2.3.1 Cirugía refractiva láser de la miopía, hipermetropía y astigmatismo

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados, mediante la adquisición de un bono descuento, una red especial de clínicas oftalmológicas especializadas en el tratamiento láser de los defectos de refracción (miopía, hipermetropía y astigmatismo) en condiciones económicas ventajosas.

### 2.3.2 Cirugía de la presbicia

La presbicia, conocida como vista cansada, es un defecto visual que suele aparecer sobre los cuarenta o cuarenta y cinco años y que consiste en la disminución de la capacidad de acomodación del ojo con disminución de la visión cercana. DKV Seguros facilita a sus asegurados el acceso a una red de centros oftalmológicos especializados en la corrección quirúrgica de este defecto visual, mediante la implantación de lentes intraoculares, adquiriendo un bono con condiciones económicamente ventajosas.

### 2.3.3 Medicina y cirugía estética

Incluye el acceso con un bono descuento a una consulta y un amplio abanico de tratamientos faciales y corporales no invasivos (peelings, manchas, drenaje linfático, reafirmantes, etc...) y quirúrgicos como la mamoplastia, abdominoplastia, etc... en condiciones económicamente ventajosas.

## 2.4 Servicios sanitarios complementarios

### 2.4.1 Tratamiento de reproducción asistida

DKV Seguros permite acceder a sus asegurados, mediante la adquisición de un bono descuento, a una red de clínicas especializadas en el diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, con las más avanzadas técnicas de reproducción asistida, como la fecundación in vitro, inseminación artificial, transferencia de embriones, y/o la criopreservación de los ovocitos, el esperma y los embriones en su caso.

### 2.4.2 Terapias alternativas

DKV Seguros pone a disposición de los asegurados dentro de la “red de Servicios DKV Club Salud y Bienestar” una red de médicos homeópatas, acupuntores y diplomados en osteopatía y quiromasaje con tarifas especiales por consulta o sesión.

**Homeopatía:** técnica terapéutica basada en una observación clínica completa, que conduce a la prescripción de medicamentos homeopáticos, en dosis mínimas, muy diluidas o infinitesimales, basándose en el fenómeno de la similitud.

**Acupuntura:** técnica terapéutica de la medicina tradicional china que tiene por objeto restaurar la salud mediante la inserción y manipulación de agujas en el cuerpo.

**Osteopatía o quiromasaje:** terapia física o manual, complementaria a la medicina alopática o convencional, dirigida al tratamiento de las disfunciones músculo-esqueléticas que cursan con dolor a nivel de la columna vertebral y de las extremidades.

### 2.4.3 Psicología

Acceso a los psicólogos de la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” con tarifas especiales, para la realización de test psicológicos o psicométricos y/o sesiones de psicoterapia.

### 2.4.4 Reconocimientos médicos

Chequeo cardiológico básico con consulta de revisión, analítica básica de sangre y orina, radiografía de tórax y electrocardiograma.

### 2.4.5 Servicios médicos: Consultas de especialidades

- Alergología
- Angiología
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Dermatología
- Enfermería
- Geriátría
- Ginecología
- Hematología
- Cirugía maxilo-facial
- Medicina General

- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Oftalmología
- Oncología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Reumatología
- Traumatología
- Urología

### 2.4.6 Pruebas de diagnóstico ambulatorias en consulta

**Ginecológicas:** citología, ecografía ginecológica y mamografía.

**Oftalmológicas:** campimetria.

**Cardiológicas:** ecocardiograma bidimensional.

**Radiodiagnóstico por la imagen:** radiografía simple, ecografía, tomografía axial computerizada y resonancia magnética de una región anatómica.

### 2.4.7 Tratamientos ambulatorios en consulta

**Fisioterapia:** DKV Seguros pone a disposición de los asegurados dentro de la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” una red de fisioterapeutas con tarifas especiales por consulta o sesión. Las terapias de rehabilitación física, mediante sesiones de fisioterapia, sirven para

tratar patologías osteomusculares, neurológicas, accidentes laborales y deportivos, rehabilitación postcirugía, etc.

**Logopedia:** la logopedia es la disciplina sanitaria que diagnostica, evalúa y rehabilita, los problemas, disfunciones, retrasos o trastornos que se presentan en la comunicación, el lenguaje, el habla, la voz y la deglución. DKV Seguros ofrece a sus asegurados dentro de la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” una red de médicos logopedas con tarifas especiales por consulta o sesión para el tratamiento de estos trastornos.

**Podología:** DKV Seguros ofrece a sus asegurados dentro de la “red de servicios DKV Club Salud y Bienestar” una red de podólogos con tarifas especiales por consulta o sesión de quiropodia. Para la exploración, diagnóstico y tratamiento de enfermedades y alteraciones del pie humano a través de técnicas médicas y quirúrgicas.

## **2.5. Servicios de autocuidado personal**

### **2.5.1 Salud auditiva**

Facilita la realización de un chequeo auditivo, mediante la adquisición de un bono descuento, en la red de centros auditivos DKV Club Salud y Bienestar y la compra de audífonos en condiciones económicamente ventajosas.

### **2.5.2 Salud capilar**

Este servicio facilita el acceso con un bono descuento a un método de diagnóstico personalizado, que incluye la colocación de prótesis capilares o pelucas en pacientes de oncología y los tratamientos más avanzados para evitar la pérdida progresiva del cabello o alopecia, como la colocación de microinjertos capilares o implantes.

### **2.5.3 Servicio de óptica**

El asegurado mediante la adquisición de un bono puede obtener descuentos importantes en la red de ópticas DKV Club Salud y Bienestar para la compra de gafas (monturas y cristales) lentes de contacto y sus líquidos de higiene o limpieza.

### **2.5.4 Servicio de ortopedia**

Permite el acceso a la compra de cualquier dispositivo ortoprotésico a precios muy competitivos con un bono de descuento.

### **2.5.5 Parafarmacia on line**

El asegurado puede acceder, previa adquisición de un bono de descuento, a la compra en condiciones económicas ventajosas de productos de parafarmacia (cosméticos, protectores solares, repelentes de insectos, etc...) que sin ser medicamentos, contribuyen de forma activa al bienestar y la salud de las personas.

## 2.6 Servicios de reeducación o rehabilitación

### 2.6.1 Terapias de la apnea obstructiva del sueño

Este servicio posibilita la compra en condiciones económicamente ventajosas de dispositivos de ventilación domiciliaria, con un bono de descuento, para el CPAP (Presión nasal Positiva y Continua de las vías respiratorias) o BiPAP (Presión Positiva de dos niveles en la vía aéreas). Estos dispositivos permiten suministrar aire a presión continua positiva prefijada durante el sueño y en el domicilio, a pacientes con una hipersomnía diurna limitante de su actividad y/o con factores de riesgo asociados (hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, cerebrovasculares y riesgo por su actividad de accidentes de tráfico).

Asimismo se puede acceder al tratamiento con férulas de apnea intraorales.

### 2.6.2 Programa de entrenamiento o reeducación o del suelo pélvico

La asegurada también podrá acceder al programa de entrenamiento o reeducación pelviperineal Kit Birdi, basado en los ejercicios de Kegel, con un bono descuento del DKV Club Salud y Bienestar. A través del móvil o PC/ Tablet, se monitoriza y registra la actividad de los músculos del suelo pélvico en un portal web para que la propia usuaria y/o el médico realicen el seguimiento.

## 2.7 Servicios exclusivos de la web

Los asegurados podrán acceder asimismo a servicios adicionales exclusivos de su modalidad que sólo se localizan en la página web **dkvfamedic.com**. El número de servicios ofertados, su contenido, el proveedor/es que lo realizan, la modalidad de acceso, los descuentos y/o las tarifas, podrán ser modificados periódicamente y/o al vencimiento natural.

## 3. Centro de atención telefónica

### Consultas, información y autorizaciones

Los asegurados de DKV Seguros disponen de un servicio de atención telefónica en el que pueden informarse sobre el cuadro médico, solicitar autorizaciones, contratar pólizas o servicios de la compañía, formular sugerencias o realizar prácticamente cualquier gestión sin la necesidad de desplazarse hasta una oficina.

# **Servicios complementarios**

## Servicio de asesoramiento jurídico

Servicio de asesoramiento telefónico, atendido por un abogado, sobre el alcance de los derechos que con carácter general asisten al asegurado en el ámbito de su vida particular y familiar.

Tendrá derecho a este servicio el tomador o titular asegurado, quedando cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal pero no otras actuaciones sometidas al pago de honorarios.

Si la consulta derivase en actuaciones que requieren honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del titular asegurado.

Podrá solicitar este servicio a través del teléfono de Atención al Cliente, **935 201 759**, de lunes a viernes, de 9 a 19 horas. Deberá indicarse: el nombre y apellidos del titular, número de póliza, número de teléfono y tipo de consulta que precisa.

# Condiciones generales

# 1.

## Cláusula preliminar

Este contrato está sometido a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro.

El control de la actividad aseguradora de DKV Seguros y Reaseguros S.A.E., (en adelante DKV Seguros), con domicilio social en Torre DKV, Avenida María Zambrano 31, 50018 Zaragoza, corresponde al Reino de España, y en concreto, al Ministerio de Economía a través de su Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Integran el contrato los siguientes documentos:

- Documento preliminar de información del seguro (solicitud de seguro).
- Condiciones generales.
- Condiciones particulares.
- Condiciones especiales (solo aquellos casos que corresponda).
- Suplementos o apéndices.

Las transcripciones o referencias a leyes no requieren aceptación expresa, pues ya son de obligado cumplimiento.

Para resolver los conflictos que puedan surgir con DKV Seguros, los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o personas a las que se derivan los derechos de cualquiera de ellos, podrán presentar su reclamación ante las siguientes instancias:

En cualquiera de las oficinas de DKV Seguros, ante el Servicio de Defensa del Cliente de DKV Seguros o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones pueden enviarse por correo a la dirección de Defensa del Cliente de DKV Seguros: Torre DKV, Avenida María Zambrano 31, 50018 Zaragoza; por correo electrónico: [defensacliente@dkvseguros.es](mailto:defensacliente@dkvseguros.es). O por teléfono llamando al número: **913 438 598 o 902 499 090** de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El cliente podrá elegir la forma en que desea ser contestado y el domicilio al que se le enviará la respuesta. El expediente será tramitado por escrito, de no especificar ninguna modalidad previa, dentro del plazo máximo



de dos meses. En las oficinas de la entidad, se encuentra disponible el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de DKV Seguros.

Transcurrido el plazo de dos meses, si el cliente discrepa de la solución propuesta, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con domicilio en el Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Una vez acreditada la tramitación previa ante DKV Seguros, se iniciará un expediente administrativo.

Sin perjuicio de las vías de reclamación precedentes, usted puede plantear una reclamación ante la Jurisdicción que corresponda.



# 2.

## Conceptos básicos. Definiciones

A los efectos de este contrato se entiende por:

### A

#### Accidente

Toda lesión corporal sufrida durante la vigencia de la póliza, que se haya documentado derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intención del asegurado, que produzca invalidez temporal o permanente o muerte.

#### Asegurado

La persona a quien se prestará la asistencia médica.

#### Asegurador

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

#### Asistencia odontológica

Prestación realizada por un médico estomatólogo u odontólogo legalmente habilitados para ello.

### C

#### Centro o clínica dental

Todo establecimiento público o privado legalmente autorizado para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, lesiones o accidentes relacionados con la cavidad bucodental y provisto de los medios materiales y humanos necesarios para realizarlos.

#### Centro médico DKV Famedic Plus

Establecimiento médico privado legalmente autorizado para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, lesiones o accidentes, **incluido en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar concertada por la entidad**, y que se diferencia del resto de proveedores de la red por estar en posesión de un distintivo identificativo característico que los cataloga como “**centros DKV Famedic Plus**”, en los que el asegurado dispone de cobertura para determinadas

consultas en las especialidades que se detallan en el apartado 4 “Descripción de las coberturas”.

### **Cirugía maxilofacial**

Cirugía propia de los huesos maxilares, mandíbula y huesos de la cara.

## **E**

### **Edad actuarial**

Es la edad de cada asegurado en su cumpleaños más próximo, aunque no se haya alcanzado, tomando como referencia la fecha de efecto o de prórroga de la póliza.

### **Enfermedad bucodental**

Toda alteración del estado de salud bucodental contraída durante la vigencia de la póliza, que no sea consecuencia de accidente y cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico estomatólogo u odontólogo legalmente reconocido en España, para prestar sus servicios.

### **Estomatólogo**

Licenciado o Doctor en Medicina y Cirugía especialista en Estomatología.

Profesional médico especializado en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades relacionadas con la cavidad bucodental.

## **F**

### **Franquicia**

Importe (en euros) que el asegurado debe abonar al especialista o centro médico concertado por acceder a los servicios o realizarse los tratamientos incluidos en las condiciones generales. La franquicia varía generalmente para un determinado servicio o tratamiento y puede ser actualizada al vencimiento natural.

El importe de una franquicia es inferior al precio de mercado. Las franquicias de los distintos servicios dentales podrán consultarse en la página web [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com).

## **I**

### **Implante**

Producto sanitario diseñado para ser insertado total o parcialmente en el cuerpo humano mediante intervención quirúrgica o técnica especial, con finalidad diagnóstica, terapéutica y/o estética, y destinado a permanecer allí después de dicha intervención.

### **Implantología**

Especialidad odontológica que se dedica a la reposición de unidades dentales perdidas por medio de la instalación de postes de titanio emplazados en los maxilares, a manera de raíces (dentro del alveolo óseo) y que luego pueden portar dientes artificiales en una parte diseñada para ello.

## Intervención quirúrgica

Toda operación con fines diagnósticos o terapéuticos, realizada mediante incisión u otra vía de abordaje interno, efectuada por un cirujano o equipo quirúrgico que, normalmente, requiere la utilización de un quirófano en un centro sanitario autorizado.

## O

### Odontólogo

Licenciado en Odontología. Profesional especializado en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades relacionadas con la cavidad bucodental.

### Ortodoncia

Especialidad odontológica que se dedica a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las anomalías de forma, posición, relación y función de las cavidades maxilofaciales, y en su caso corrección de las malformaciones y defectos de la dentadura, manteniéndolas dentro de un estado óptimo de salud y armonía, mediante el uso y control de diferentes tipos de fuerzas.

## P

### Póliza

Es el contrato de seguro. Documento que contiene las condiciones generales, las particulares, las especiales y los suplementos o apéndices que se añadan a la misma, para completarla o modificarla.

### Prestación sanitaria

**1. Odontológica:** conjunto de servicios odontológicos que se incluyen en la cobertura del seguro, y que se detallan en el apartado 4 “Descripción de las coberturas”, que se caracterizan porque el asegurado puede acceder a los mismos sin desembolso económico, y previa presentación de su tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD® en los centros dentales de la red de servicios “DKV Club Salud y Bienestar” concertada por la entidad.

**2. Médica: consulta de especialistas que se incluyen en** la cobertura del seguro, y que se detallan en el apartado 4 “Descripción de las coberturas”, que se caracterizan porque el asegurado únicamente puede acceder a los mismos sin desembolso económico, en los “centros médicos DKV Famedic Plus” identificados con este distintivo en la red de servicios “DKV Club Salud y Bienestar” concertada por la entidad, y previa presentación de su tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®.

## **Prima**

Es el precio del seguro. El recibo contendrá además los recargos e impuestos que sean de aplicación por Ley.

## **Prótesis odontológica**

Es el elemento o dispositivo artificial que, implantado de forma temporal o permanente en la cavidad bucal mediante técnica operatoria especial, en caso de ausencia, defecto o anomalía de una o varias piezas dentales, sustituye o restituye, total o parcialmente su función fisiológica.

## **R**

### **Red de servicios DKV Club Salud y Bienestar**

Conjunto de profesionales y establecimientos sanitarios concertados por DKV Seguros en todo el territorio nacional, que podrá consultar llamando al teléfono **913 438 598 o 902 499 090**, de lunes a viernes, de 9 a 19 horas, o en la web **dkvfamedic.com**.

## **S**

### **Siniestro**

Todo hecho cuyas consecuencias estén cubiertas, total o parcialmente, por alguna de las garantías de la póliza.

Se considera que constituye un solo y único siniestro el conjunto de servicios derivados de una misma causa.

## **Solicitud de seguro o documento de información preliminar**

Contiene además de información preliminar y la política de protección de datos, un cuestionario facilitado por DKV Seguros, en el que el tomador del seguro describe el riesgo que desea asegurar, con todas las circunstancias que conoce y pueden influir en la valoración de dicho riesgo. Se exige veracidad en las respuestas a las preguntas establecidas por DKV Seguros.

## **T**

### **Tarjeta sanitaria DKV Famedic Plus MEDICARD®**

Documento propiedad de DKV Seguros que se entrega al titular de la póliza y cuyo uso, personal e intransferible, es necesario para utilizar los servicios cubiertos en el contrato de seguro.

### **Tomador del seguro**

La persona física o jurídica que suscribe este contrato con DKV Seguros y, con ello, acepta las obligaciones que en él se establecen, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

## V

### **Vencimiento anual**

El vencimiento y/o renovación del contrato que se realiza transcurridos doce meses desde la fecha de efecto o de la última renovación.

### **Vencimiento natural**

El vencimiento y/o renovación del contrato que se realiza cada 31 de Diciembre del año en curso.

# 3.

## Modalidad y extensión del seguro

### 3.1 Objeto del seguro

DKV Seguros, dentro de los límites fijados en estas condiciones generales y en las condiciones particulares y especiales, cubre la asistencia médica odontológica que figura en la descripción de las coberturas de la póliza, previo cobro de la prima correspondiente. Todos los servicios de la póliza se realizarán de forma ambulatoria (extrahospitalaria).

### 3.2 Modalidad y extensión del seguro

Forma parte de la normativa de uso de este seguro, el **pago por parte del asegurado de unas determinadas franquicias** en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar concertada por la entidad **para acceder a determinados servicios dentales**. Asimismo se establece la prestación del servicio en los tratamientos incluidos.

El catálogo con la red de servicios dentales concertados por DKV Seguros, podrá consultarse en la web **dkvfamedic.com**. Cuando en alguna población no exista alguno de los

servicios comprendidos en el contrato, será facilitado en la localidad donde éste pueda realizarse, a elección del asegurado, siempre que el odontólogo que realice el servicio esté incluido en la red de servicios DKV Clud Salud y Bienestar.

El derecho de **libertad de elección de médico** estomatólogo u odontólogo, o del centro, supone la ausencia de responsabilidad directa, solidaria o subsidiaria de DKV Seguros por los actos de aquéllos, sobre los que DKV Seguros no tiene capacidad de control a causa de la protección del secreto profesional, la confidencialidad de los datos sanitarios y la prohibición del intrusismo de terceros en la actividad sanitaria.

La modalidad de prestación es la recogida en el artículo 105 párrafo 1º Ley de Contrato de Seguro —abono de gastos sanitarios—, sin asumir directamente la prestación de los servicios que se practica por profesionales y centros cualificados. En caso de defectuosa praxis médica u hospitalaria, el asegurado se obliga a plantear acciones exclusivamente

contra los profesionales o centros intervinientes directamente en la prestación y sus respectivas aseguradoras de responsabilidad civil, con renuncia de acciones frente a DKV Seguros.

### 3.3 Acceso a las coberturas

DKV Seguros entregará al titular del seguro la tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD® de uso personal e intransferible, como elemento identificativo para uso de la póliza.

Asimismo dispondrá en la web [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com) de las **condiciones generales**, detalle de las especialidades dentales y los tratamientos que comprenden (servicios dentales cubiertos y los que tienen franquicia), así como información de la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar.

Tanto los servicios dentales cubiertos por la póliza, como los franquiciados son de libre acceso.

Para acreditar ante cualquier facultativo o centro de la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar su condición de asegurado, deberá presentar la tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®.

Igualmente estará obligado a mostrar su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, documento oficial identificativo (pasaporte, NIE, etc.) si le fuese requerido.

### 3.4 Asistencia en medios ajenos a la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar

DKV Seguros no se hace responsable de los honorarios de los odontólogos ajenos a la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar.

### 3.5 Cláusula de subrogación o de cesión de derechos

Una vez pagado el reembolso de gastos en caso de accidente dental grave o prestado el servicio, DKV Seguros podrá ejercer los derechos y acciones que, debido al siniestro causado, correspondan al asegurado frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización pagada.

El asegurado está obligado a suscribir a favor de DKV Seguros los documentos necesarios para facilitar la subrogación.



# 4.

## Descripción de las coberturas

Las especialidades dentales y prestaciones odontológicas a los que da derecho este contrato son las siguientes:

### 4.1. Prestación odontológica

Las prestaciones odontológicas incluidas, y los servicios dentales con franquicia objeto de cobertura por este seguro, se describen en la web [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com).

La asistencia odontológica se prestará en todo el territorio nacional en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar concertada por la entidad.

**El asegurado de DKV Famedic Plus tiene incluidas las siguientes prestaciones:**

**1. Unidad de diagnóstico:** consultas de odontología, revisiones, radiografías intrabucales, periapicales, placa oclusal y radiovisiografía digital (RVG).

**2. Odontología Preventiva:** fluorizaciones por sesión, bicarbonato y recubrimiento pulpar.

**3. Odontología conservadora:** curas de endodoncia y reimplantes.

**4. Periodoncia:** medición de bolsas, plan de tratamiento y aplicación gel de flúor para sensibilidad dentinaria.

**5. Odontología quirúrgica:** amputación radicular (hemisección), apertura de abscesos, drenajes y suturas simples, retirada de puntos y anestesia local, regional y troncal.

**6. Oclusión:** análisis oclusal (modelos de estudio), tallado selectivo (por cuadrantes) y ajustes oclusales en prótesis ya colocadas.

**7. Ortodoncia:** Modelos de estudio y preparación sobre yeso.

**8. Implantología:** estudio implantológico, cirugía preprotésica, tornillos de cementación y cicatrización, férula quirúrgica y para rayos X.

## 4.2 Prestación por accidente dental grave

Queda incluido dentro de la cobertura de la póliza el reembolso de los gastos ocasionados por un tratamiento bucodental consecuencia de un accidente dental grave. Se entiende por accidente dental grave aquel que afecta a más de tres piezas dentales. En este supuesto, el límite máximo de la cobertura se establece en 6.000 euros desde la fecha de ocurrencia del accidente, incluyendo la cirugía estética si fuera necesaria y en un periodo máximo de un año.

No se aplica franquicia para esta cobertura.

Para esta cobertura por accidente, el asegurado podrá dirigirse a cualquier odontólogo y DKV Seguros reembolsará la cantidad satisfecha dentro de los límites establecidos. Para ello, el tomador o asegurado deberán entregar a DKV Seguros las facturas originales desglosadas con el detalle de los tratamientos realizados.

DKV Seguros podrá reembolsar al tomador o asegurado las cantidades a las que tenga derecho de acuerdo con esta póliza mediante su abono en la cuenta corriente designada a estos efectos. El pago realizado por este medio será plenamente válido, eficaz y liberatorio para DKV Seguros.

La facturación de gastos realizada y pagada en divisas por el tomador o asegurado se abonará en España y en euros al cambio del día del pago, y

si éste no constara, el de la fecha de emisión de la factura o, en su defecto, el de la prestación del servicio.

## 4.3 Prestación médica: consultas de especialidades

El asegurado de DKV Famedic Plus tiene incluidas gratuitamente en la cobertura del seguro, en los centros médicos con distintivo identificativo “DKV Famedic Plus” que se detallan en la red de servicios DKV Club Salud y Bienestar que le corresponda, las siguientes prestaciones:

1. Consultas de asistencia médica primaria: medicina general, pediatría y enfermería.
2. Consultas de especialistas: ginecología, oftalmología, dermatología, y traumatología.

**Las consultas de estas especialidades se prestarán exclusivamente en los centros médicos “DKV Famedic Plus”, y de acuerdo a la provincia de residencia del tomador del seguro;** en el resto de proveedores de la red el asegurado accederá al servicio médico mediante el pago de la correspondiente franquicia que se publicitará en la web de [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com).

Además el asegurado de DKV Famedic Plus puede acceder directamente, previa presentación de la tarjeta DKV Famedic Plus MEDICARD®, a los servicios médicos del DKV Club Salud y Bienestar mediante el pago de una franquicia o tarifa reducida.

Los centros médicos con distintivo “DKV Famedic Plus”, y las franquicias a abonar por las consultas de las especialidades médicas, medios de diagnóstico, y tratamientos ambulatorios incluidos en los servicios médicos del DKV Club Salud y Bienestar de la provincia que le corresponda, se describen en la web **[dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com)**.

# 5.

## Coberturas excluidas

Quedan excluidos de la cobertura general de este seguro:

- a) Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente; los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).
- b) La asistencia sanitaria, incluida la odontológica, en lesiones por embriaguez, agresión, riña, intento de suicidio o autolesiones así como por enfermedades o accidentes sufridos por dolo, negligencia o imprudencia del asegurado.
- c) La cirugía maxilofacial y los actos quirúrgicos que requieren la utilización de quirófano y/u hospitalización, salvo en el caso de prestación por accidente grave con afectación de más de tres piezas dentales.
- d) La asistencia sanitaria, incluida la odontológica, que esté cubierta por un seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o un seguro obligatorio de vehículos de motor, según sus legislaciones específicas.
- e) Las especialidades dentales y las prestaciones o servicios odontológicos no contemplados expresamente en las condiciones generales y/o Condiciones Particulares y/o Especiales, en su caso.

# 6.

## Periodos de carencia

Todas las prestaciones que, en virtud de este seguro, asume DKV Seguros se podrán utilizar desde la fecha de entrada en vigor del contrato.



# 7.

## Bases del contrato

### 7.1 Formalización del contrato y duración del seguro

Este contrato ha sido concertado de acuerdo a las declaraciones efectuadas por el tomador del seguro y el asegurado en la solicitud de seguro, que han motivado a DKV Seguros para aceptar el riesgo y han sido determinantes para fijar la prima.

**El contrato de seguro y sus modificaciones no tendrán efecto mientras no se haya firmado la póliza y abonado el primer recibo de prima, salvo que se establezca pacto en contrario en las condiciones particulares.**

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud del seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a DKV Seguros, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, que subsane la divergencia existente.

Si transcurre dicho plazo sin haber efectuado reclamación, se aplicará lo dispuesto en la póliza.

El seguro se contrata por el período previsto en las condiciones particulares y, salvo pacto en contrario, la duración de la póliza se ajustará al año natural.

DKV puede oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita al tomador del seguro, **con una antelación mínima de dos meses a la fecha de conclusión del año en curso**, si no le va a renovar la póliza o si va a hacer cambios en ella.

**Asimismo, el tomador puede oponerse a la renovación de una póliza, con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento expresada en la misma, siempre que se lo notifique a DKV Seguros de manera probada.**

## 7.2 Otras obligaciones, deberes y facultades del tomador o asegurado

El tomador o, en su caso, el asegurado, deberá:

- a) Declarar a DKV Seguros con veracidad, diligencia y sin ocultar nada todas las circunstancias por él conocidas, que puedan influir en la valoración del riesgo.
- b) Comunicar a DKV Seguros, tan pronto como sea posible, el cambio de domicilio, de profesión habitual, y el inicio de actividades de ocio o deportivas, que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por DKV Seguros en el momento de la suscripción del contrato, no las habría aceptado o lo habría hecho en condiciones distintas.
- c) Poner todos los medios a su alcance para conseguir un pronto restablecimiento y reducir las consecuencias del siniestro.

El incumplimiento de este deber, con la intención de engañar o perjudicar a DKV Seguros u obtener un lucro adicional, eximirá a DKV Seguros de toda prestación derivada del siniestro.

- d) Facilitar la cesión de sus derechos o subrogación a DKV Seguros conforme a lo establecido en el apartado 3.5.

En caso de que el tomador o asegurado tengan derecho a un resarcimiento por parte de terceros responsables, este derecho pasa a DKV Seguros por el importe de la prestación sanitaria.

## 7.3 Otras obligaciones de DKV Seguros

Además de proporcionar la asistencia odontológica contratada según la modalidad descrita en la póliza, DKV Seguros entregará al tomador del seguro la póliza misma o, en su defecto, el documento de cobertura provisional.

DKV Seguros facilitará también al tomador del seguro la tarjeta identificativa. En la modalidad individual del seguro DKV Famedic Plus se emitirá una tarjeta por cada asegurado, y en la modalidad colectiva una por cada unidad familiar.

## 7.4 Pago del seguro (primas)

El tomador del seguro está obligado al pago de la primera prima o de la prima única en el momento de la aceptación del contrato.

Las sucesivas primas se deberán hacer efectivas en los vencimientos correspondientes.

En los casos de fraccionamiento de pago se aplicará el recargo que corresponda. El fraccionamiento de la prima no exime al tomador de su obligación de abonar la prima anual completa.

Si por culpa del tomador, la primera prima no ha sido pagada o la prima única no ha sido abonada a su vencimiento, DKV Seguros tiene derecho a rescindir el contrato o exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza.

En todo caso, y salvo pacto en contrario en las condiciones particulares, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, DKV Seguros quedará exento de su obligación.

En caso de impago de la segunda o sucesivas primas, o sus fraccionamientos, la cobertura de DKV Seguros queda suspendida un mes después del día del vencimiento.

Si DKV Seguros no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido.

Si el contrato no se resuelve o extingue conforme a las condiciones anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas siguientes al día en el que el tomador pague la prima.

DKV Seguros asumirá la prima correspondiente al periodo en que por impago la cobertura haya estado en suspenso.

En cualquier caso, cuando el contrato esté en suspenso, DKV Seguros sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

DKV Seguros sólo queda obligado por los recibos emitidos por DKV Seguros.

Salvo que en las condiciones particulares se especifique otra cosa, el lugar de pago de la prima será el que figure en la domiciliación bancaria.

Con este fin, el tomador del seguro entregará a DKV Seguros los datos de la cuenta bancaria o libreta de ahorros

en la que se domiciliará el pago de los recibos de este seguro y autorizará a la entidad financiera a hacerlos efectivos.

Si en las condiciones particulares no se determina ningún lugar para el pago de la prima, se entenderá que éste debe de hacerse en el domicilio del tomador del seguro.

En cada renovación del contrato de seguro, DKV Seguros podrá modificar la prima anual de acuerdo a los cálculos técnico-actuariales realizados, basados en las modificaciones de los costes asistenciales de los servicios y/o en las innovaciones tecnológicas que sea necesario incorporar.

Se aplicarán las tarifas que DKV Seguros tenga en vigor en la fecha de renovación.

La red de servicios DKV Club Salud y Bienestar, los servicios y las franquicias por acto o servicio bucodental podrán ser modificadas por DKV Seguros al vencimiento natural del contrato de seguro (apartado 2 Definiciones).

El tomador del seguro, recibida la comunicación de DKV Seguros relativa a la variación de la prima para la siguiente anualidad, podrá optar entre prorrogar el contrato o extinguirlo al vencimiento del periodo del seguro en curso. En este último caso, el tomador debe comunicar por escrito a DKV Seguros su voluntad de finalizar la relación contractual, al término de la misma.



## 7.5 Pérdida de derechos y rescisión del contrato de seguro

El asegurado pierde el derecho a la prestación garantizada:

- a) Si al cumplimentar la solicitud de seguro, el tomador o el asegurado no responden con veracidad, ya sea ocultando de manera consciente circunstancias relevantes, ya sea no observando la debida diligencia para proporcionar los datos que se le piden.
- b) Si se ha producido un agravamiento del riesgo, por las circunstancias indicadas en el artículo 7.2 b) y el tomador o el asegurado no lo han comunicado previamente a DKV Seguros.
- c) Si el siniestro se produce antes de que se haya pagado la prima inicial, salvo que se pacte expresamente lo contrario.
- d) Si el siniestro se produce por mala fe del asegurado o del tomador o del beneficiario.

En todo caso, DKV Seguros podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes a contar desde el momento en que conociera de manera probada los siguientes hechos:  
reserva o inexactitud del tomador o asegurado en la declaración del riesgo o agravamiento del riesgo que no se hubiera comunicado.

## 7.6 Comunicaciones

Las comunicaciones por parte del tomador o del asegurado a DKV Seguros deberán hacerse en el domicilio de ésta. No obstante, también serán válidas las comunicaciones que se efectúen de manera probada al agente de DKV Seguros que haya mediado en la póliza.

Las comunicaciones que realice un corredor de seguros a DKV Seguros, en nombre del tomador del seguro o del asegurado tendrán los mismos efectos que si éstos las hubieran efectuado directamente a DKV Seguros.

Sin embargo, las comunicaciones efectuadas por el tomador o el asegurado al corredor de seguros no se entienden realizadas a DKV Seguros hasta que sean recibidas por la misma.

Las comunicaciones de DKV Seguros al tomador del seguro o al asegurado se realizarán en el domicilio de éstos que figure en el contrato, salvo que hubiesen comunicado a DKV Seguros el cambio de domicilio.

## 7.7 Riesgos sanitarios especiales

El tomador del seguro podrá acordar con DKV Seguros la cobertura de riesgos excluidos en estas condiciones generales o que no se encuentren expresamente contemplados en ellas.

Éstos se denominarán “riesgos sanitarios especiales”. Para que sean cubiertos, deberán ser expresamente determinados en las condiciones particulares y se deberá pagar por ello una prima complementaria.

## 7.8 Impuestos y recargos

Los impuestos y recargos legalmente repercutibles correrán a cargo del tomador y/o asegurado.

## 7.9 Jurisdicción

Juzgados y tribunales ordinarios correspondientes al domicilio del asegurado en España (debiendo designar uno en este país si residiese en el extranjero).

El tomador, a los efectos descritos en el artículo 3.º de la Ley de Contrato de Seguro, reconoce haber sido informado del contenido de las condiciones generales, aceptando las mismas y otorgando expresamente su conformidad a las cláusulas limitativas y delimitativas incluidas en las mismas y, en especial, a las exclusiones de coberturas que se expresan en el apartado 5, que han sido resaltadas de manera especial y separadamente y cuyo contenido conoce y comprende por haberlas leído. Acepta que el contenido de las mismas se encuentre recogido en la web [dkvfamedic.com](http://dkvfamedic.com) de DKV Seguros, en el apartado correspondiente, donde pueden ser objeto de consulta online, por acceso a través de terminales electrónicos, obligándose la Aseguradora a su mantenimiento y acceso.

El tomador del seguro

El asegurado

Por DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.  
Dr. Josep Santacreu  
Consejero Delegado

Edición actualizada Mayo 2018  
2DNP1.CG/34\_V2



902 499 350 | [dkvseguros.com](http://dkvseguros.com)

Síguenos en  

Descárgate la app



Servicio de atención  
telefónica atendido por:

Fundación  
**INTEGRALIA DKV**

 Empresa  
Responsable

Responsables  
con tu salud,  
con la sociedad  
y con el planeta



Empresa  
saludable



Empresa  
sostenible

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza, inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Zaragoza, tomo 1.711, folio 214, hoja n.º Z-15.152. CIF: A-50004209.

**DKV** Salud