

Vida, llar i decessos

ERGO Protección Familiar

La tranquil·litat de tenir-ho tot resolt

Condicions generals

ERGO

Escoltar, entendre, assegurar!

Pòlissa d'assegurances

ERGO Protección Familiar

Torre DKV, Av. María Zambrano, 31
50018 Zaragoza
Tel. (+34) 976 28 91 00
Fax (+34) 976 28 91 35

Capital subscrit i desembossat: 66.110.000 euros

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., inscrita en el Registre Especial de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions per OM, de 12 de juliol de 1956. Domicili social: Torre DKV, Av. María Zambrano, 31 - 50018 Zaragoza (Espanya). Registre Mercantil de Zaragoza, tom 1.711, foli 214, full núm. Z-15.152. CIF A-50004209.

Mod. RE CON - 30003
Edició actualitzada: Febrer 2016
Cod. 2DNP1.CG/11_V13c

Les marques DKV i ERGO són propietat del Grup DKV Seguros i apleguen un equip d'especialistes creat per respondre millor a les vostres necessitats. DKV és l'empresa que us assessora en Assegurances Mèdiques, i ERGO complementa aquesta oferta integral d'assegurances centrant-se en les àrees de Vida, Llar i Decessos.

Estar junts ens permet especialitzar-nos i dedicar-nos amb deteniment a les àrees que us interessin, per seguir treballant per la vostra tranquil·litat i seguretat.

DKV Seguros té el copyright de tot el contingut d'aquest contracte i els annexos. N'està prohibida la reproducció, ja sigui parcial o total, sense l'autorització corresponent. Reservats tots els drets.

DKV Seguros facilita aquest document a totes les persones que el sol·licitin per a anàlisi i consulta, fins i tot sense interès de subscripció, per tal de contribuir a la claredat i la transparència de la informació de la companyia i del llenguatge del sector assegurador, en general.

Índex

Responem a les vostres preguntes	4
Condicions generals	8
1. Clàusula preliminar.....	9
2. Definicions.....	10
3. Cobertura de decessos.....	13
4. Riscos coberts.....	14
4.1 Prestació de servei.....	14
4.2 Prestació Complementària o Reguladora	16
4.3 Prestació Addicional per a despeses excepcionals de sepeli	16
4.4 Trasllet	20
4.5 Hospitalització.....	22
4.6 Accident.....	24
5. Riscos exclosos.....	29
6. Clàusula d'indemnització pel Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris en assegurances de persones	31
7. Assistència.....	34
7.1 Assistència familiar	34
7.2 Assistència jurídica.....	35
7.3 Assistència Psicològica (acompanyament en el dol)	37
7.4 Assistència mundial.....	37
8. Assistència Plus	45
9. Serviplus - Serveis de Salut	56
10. Bases del contracte. Relació entre les parts. Aspectes jurídics.....	58
Annex I: Serveis complementaris. DKV Club Salut i Benestar	62

**Responem a les
vostres preguntes**

Aquestes condicions generals us permetran conèixer amb detall el marc del contracte que establiu amb DKV Seguros quan accepteu aquesta assegurança.

Al llarg del document, us expliquem la majoria de les qüestions que se us poden plantejar a l'hora de fer servir l'assegurança.

En aquest capítol, pretenem donar resposta de manera clara i senzilla a algunes de les preguntes més freqüents que ens formulen els nostres assegurats. Esperem que us resultin útils.

Sobre el contracte

Què suposen les condicions?

Les condicions generals i/o condicions particulars recullen els drets i les obligacions de DKV Seguros i els de l'assegurat o la persona que contracta l'assegurança.

Quina documentació us lliurem quan contracteu l'assegurança?

Les condicions del contracte, establertes en les condicions generals i particulars. És convenient que verifiqueu que les vostres dades personals estiguin recollides correctament i ens comuniquem, directament o a través del vostre agent o mediador d'assegurances acreditat amb DKV Seguros, qualsevol error que hi pugueu observar.

Quines són les cobertures contractades?

Únicament les que es reflecteixen en les condicions particulars.

I són explicades detalladament en les condicions generals.

Què heu de fer amb aquesta documentació?

Signar les condicions particulars i generals, desar-les i remetre'ns-en la còpia signada.

Si teniu algun dubte, poseu-vos en contacte amb nosaltres. Serà un plaer atendre-us.

Cal comunicar la pròrroga del contracte?

El contracte es renova automàticament cada any, no cal confirmar la continuació.

Tanmateix, vostè podrà cancel·lar-lo sempre que ho comuniqui de manera provada amb un (1) mes d'antelació a la data de venciment del mateix.

En les assegurances de modalitat prima única, el contracte és vitalici.

Quin tractament donem a les dades personals?

DKV Seguros queda expressament autoritzada per sol·licitar, tractar i cedir a entitats del seu grup assegurador les dades personals del prenedor i/o l'assegurat.

Pel que fa a les dades de salut de l'assegurat, es poden cedir a un tercer quan calgui, i amb l'exclusiva finalitat de gestionar les prestacions sanitàries, els plans de prevenció i promoció de la salut i els serveis addicionals coberts per l'assegurança.

Així mateix, DKV Seguros queda autoritzada per remetre informació al prenedor i/o l'assegurat, sobre béns i serveis que els puguin interessar.

El prenedor de l'assegurança i/o assegurat es poden adreçar a DKV Seguros

per consultar aquestes dades o per actualitzar-les, rectificar-les o cancel·lar-les d'acord amb la Llei orgànica 15/99 de protecció de dades de caràcter personal.

Quina importància té la declaració de l'estat de la vostra salut i de les vostres dades personals, que realitzeu quan sol·liciteu l'assegurança?

El contracte s'estableix d'acord amb les vostres manifestacions, i per tant, han de ser veraces.

Si no s'ajusten a la realitat poden suposar, posteriorment, la impossibilitat de percebre la prestació.

Sobre les prestacions

Com podeu comunicar la sol·licitud de prestació?

En cas de defunció, contactar amb el telèfon que apareix indicat en el rebut de prima, o amb el 902 499 800.

En cas d'hospitalització, heu d'aportar un comprovant de l'ingrés hospitalari.

En cas d'accident, heu d'aportar la documentació de l'accident i de les conseqüències físiques sobre l'assegurat.

En cas de requerir assistència, contacteu amb el telèfon 902 499 800.

En qualsevol cas, si teniu algun dubte és aconsellable parlar prèviament amb DKV Seguros, en el telèfon 902 499 499, o amb el vostre agent o mediador. Estarem encantats d'atendre-us.

Què són els riscos exclosos?

Per a les cobertures d'"Hospitalització" o "Accident", són les malalties o accidents que no queden coberts a la pòlissa i que, per tant, no donen dret a prestació econòmica.

Els riscos exclosos són els pactats en el moment de signar la pòlissa i es detallen en el contracte, ressaltats en negreta.

Sobre les dades personals

Què passa si canvieu de domicili, telèfon, etc.?

Ens heu de comunicar al més aviat possible qualsevol modificació. Per exemple, un canvi de població de residència pot suposar la necessitat d'adequar el capital assegurat de la pòlissa.

Sobre el pagament de l'assegurança

Quin increment té la prima de l'assegurança?

Les primes es revaloren de conformitat amb la freqüència i els percentatges indicats en les condicions particulars. Amb això es pretén evitar-ne el desfasament temporal respecte al cost dels serveis, tant en el capital assegurat a la pòlissa com en la prima corresponent per a la prestació del servei fúnebre contractat, la prestació reguladora i la prestació addicional per a despeses extraordinàries de sepeli, si estigués contractada.

Segons la modalitat contractada, la prima es pot actualitzar en funció de l'edat.

Sempre que es produeixi una ampliació de capital assegurat, per haver-se quedat desfasat, es procedirà a una actualització de la prima.

Se'n pot fraccionar el pagament?

El pagament de les primes es pot fraccionar, amb un petit recàrrec, en terminis mensuals, trimestrals o semestral.

En els contractes de modalitat prima única, s'estableix un únic pagament de prima a l'inici de la contractació.

Què passa si no es paga el rebut de l'assegurança?

Mentre no es paga el primer rebut, les cobertures no entren en vigor.

Per als rebuts següents s'estableix un període de gràcia d'un mes per fer el pagament.

Passat aquest període, el contracte queda en suspens.

Suggeriments i reclamacions

Què cal fer per presentar un suggeriment o una queixa?

Es pot presentar per escrit a qualsevol de les nostres oficines o es pot enviar al Servei d'Atenció al Client del Grup ERGO.

Per fer-ho, us heu d'adreçar al domicili social de DKV Seguros: Torre DKV, Av. Maria Zambrano, 31 (50018 Zaragoza), telèfon: 902 499 499, fax: 976 28 91 35; o remetre-la per correu electrònic a l'adreça: defensaciente@dkvseguros.es.

Així mateix, la podeu enviar al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers: Paseo de la Castellana 44 (28046 Madrid).

En aquest cas, cal haver reclamat prèviament davant del Servei d'Atenció al Client del Grup ERGO. (Vegeu informació més detallada sobre el procediment que s'ha de seguir a l'apartat "Clàusula preliminar").

Condicions generals

Condicions generals

1. Clàusula preliminar

Aquest contracte està sotmès a la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança.

El control de l'activitat asseguradora de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (d'ara endavant, DKV Seguros), amb domicili social a Torre DKV, Av. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza, correspon al Regne d'Espanya i, en concret, al Ministeri d'Economia a través de la seva Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Integren el contracte els documents següents:

- Sol·licitud d'assegurança.
- Declaració de salut (excepte en modalitat de prima única).
- Condicions generals.
- Condicions particulars.
- Condicions especials (només en aquells casos en què correspongui).
- Suplements o apèndixs.

Les transcripcions o referències a lleis no requereixen cap acceptació expressa, ja que ja són de compliment obligat.

Per resoldre els conflictes que puguin sorgir amb DKV Seguros, els prenedors de l'assegurança, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o persones a les quals es deriven els drets de qualsevol d'ells, poden presentar una reclamació davant les instàncies següents:

En qualsevol de les oficines de DKV Seguros o davant del Servei d'Atenció al Client del Grup ERGO.

Les reclamacions es poden enviar per correu o telefax a l'adreça: Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza, telèfon 902 499 499, fax 976 28 91 35, o per correu electrònic: defensacliente@dkvseguros.es.

El client pot escollir la manera com vol que li responguin i el domicili al qual se li ha d'enviar la resposta. L'expedient serà tramitat per escrit si no s'especifica cap modalitat prèvia, dins del termini màxim de dos mesos. A les oficines de DKV Seguros, està disponible el Reglament del Servei d'Atenció al Client del Grup ERGO.

Transcorregut el termini de dos mesos, si el client discrepa de la solució proposada, es pot adreçar al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers, amb domicili al Pº de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Una vegada acreditada la tramitació prèvia davant DKV Seguros, s'iniciarà un expedient administratiu.

Sens perjudici de les vies de reclamació precedents, el client pot plantejar una reclamació davant de la jurisdicció que correspongui.

2. Definicions

A l'efecte d'aquest contracte, s'entén per:

A

Accident

Tota lesió corporal que deriva d'una causa violenta o sobtada, externa i aliena a la intenció de l'assegurat.

Assegurat

És la persona o persones objecte de l'assegurança contractada.

Assegurador

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Propietari de la marca ERGO).

B

Beneficiari

La persona física o jurídica designada a les condicions particulars, que resulti titular dels drets a les prestacions garantides.

C

Drethavent

Persona física o jurídica que adquireix un dret o una obligació d'una altra persona (anomenada autor o causant). L'expressió s'aplica especialment en matèria de successions.

Qüestionari o declaració de salut

Formulari de preguntes que forma part del contracte d'assegurança, facilitat per DKV Seguros al prenedor i/o assegurat, que té per objecte determinar el seu estat de salut i saber les circumstàncies que puguin influir en la valoració del risc i en la contractació de l'assegurança.

E

Edat actuarial

És l'edat de cada assegurat en el seu aniversari més proper, encara que no s'hi hagi arribat, prenent com a referència la data d'efecte o de pròrroga de la polïssa.

Malaltia

Alteració de l'estat de salut confirmat mèdicament i que no és conseqüència d'un accident.

Malaltia preexistent

Aquella que, des del punt de vista mèdic, ja existia amb anterioritat en el moment de contractar l'assegurança o donar-la d'alta.

G

Despeses excepcionals de sepeli

Són les despeses de difícil justificació que pot comportar una defunció, com ara: desplaçaments (taxis, trens, etc.), allotjament (hotels, pensions, etc.), manutenció (restaurants, etc.) comunicacions i atenció en general dels familiars del difunt.

H

Hospitalització

Internament en un centre hospitalari per un espai de temps superior a 24 hores, per prescripció mèdica, amb fins diagnòstics o terapèutics.

P

Període de carència

És l'interval de temps, comptat a partir de la data d'efecte de l'assegurança, durant el qual no són efectives algunes de les cobertures incloses dins les garanties de la pòlissa.

Pòlissa

És el contracte d'assegurança. Document que conté les condicions generals, les particulars, les especials i els suplementos o apèndixs que s'hi afegeixin, per completar-lo o modificar-lo.

La sol·licitud d'assegurança i la declaració de salut també formen part de la pòlissa.

Prima

És el preu de l'assegurança. El rebut conté, a més, els recàrrecs i impostos que hi siguin aplicables per llei.

Prima anual renovable

Modalitat mixta, en què els assegurats amb edat compresa entre 0 i 70 anys paguen una prima que es renova cada any, d'acord amb l'edat assolida en cada renovació. La nova prima anual s'aplica a l'import de les prestacions assegurades en aquesta anualitat.

Quan l'assegurat arriba als 71 anys passa a un model de prima anivellada, revalorable en el percentatge indicat en les condicions particulars.

Prima anivellada

Aquest tipus d'assegurança consisteix a pagar, mentre la pòlissa sigui vigent, la mateixa prima que l'any anterior revalorada en el percentatge indicat en les condicions particulars. La primera prima anivellada anual és la que correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.

Prima seminatural

Modalitat mixta en què la prima dels assegurats amb edat entre 0 i 66 anys es renova cada cinc anys, sobre la base de l'edat assolida per l'assegurat en cada renovació quinquennal. La nova prima quinquennal s'aplica a l'import de les prestacions assegurades en cada anualitat.

Quan l'assegurat assoleix el cicle d'edat comprès entre els 67 i 71 anys passa a un model de prima anivellada, revalorable anualment en el percentatge indicat en les condicions particulars.

Prima única

Modalitat que consisteix a contractar un capital assegurat revalorable anualment fins a la mort de l'assegurat, mitjançant un únic pagament de prima a l'inici de la contractació.

R

Revaloració automàtica

Sistema mitjançant el qual el capital assegurat, així com la prima, s'incrementen anualment d'acord amb el percentatge indicat en les condicions particulars de la pòlissa.

S

Sinistre

Esdeveniment dels fets previstos en el contracte, les conseqüències del qual poden estar cobertes per les garanties de la pòlissa.

Succés que pot provocar que l'assegurat o el beneficiari percebin una indemnització.

Sol·licitud d'assegurança

El qüestionari facilitat per DKV Seguros, en què el prenedor de l'assegurança descriu el risc que vol assegurar, amb totes les circumstàncies que coneix i que puguin influir en la valoració d'aquest risc.

T

Prenedor de l'assegurança

La persona física o jurídica que subscriu aquest contracte amb DKV Seguros i, d'aquesta manera, accepta les obligacions que s'hi estableixen, llevat de les que per la seva naturalesa hagi de complir l'assegurat

3. Cobertura de decessos

Objecte de l'assegurança i àmbit territorial

Mitjançant aquest contracte, DKV Seguros garanteix a cadascun dels assegurats inclosos en la pòlissa la prestació del servei convingut en ocórrer la mort de cadascun d'ells, siguin quins siguin la causa de la defunció i el lloc de succés (cobertura bàsica).

En cas que les despeses originades en el seu conjunt per les prestacions del servei fossin inferiors a la suma assegurada, DKV Seguros abonarà l'import que correspongui fins a la totalitat del capital assegurat al prenedor de l'assegurança o, si no és possible, als hereus.

En cas que DKV Seguros no pogués proporcionar la prestació per causes alienes a la seva voluntat, força major o per haver-se realitzat el servei a través d'altres mitjans diferents als oferts per l'assegurador, DKV Seguros abonarà la suma assegurada als hereus del difunt, i no serà responsable de la qualitat dels serveis prestats.

En cas de concurrència d'assegurances de decessos a DKV Seguros, l'asseguradora està obligada a retornar, a petició del prenedor, les primes pagades de la pòlissa que hagi decidit anul·lar des que es va produir la concurrència.

En cas de defunció, si s'hagués produït la concurrència d'assegurances de decessos a més d'una asseguradora, l'assegurador que no hagués pogut complir amb la seva obligació de prestar el servei funerari en els termes i condicions previstos en el contracte, estarà obligat al pagament de la suma assegurada als hereus del difunt.

En el supòsit de tenir contractades unes altres cobertures, el contracte pot garantir el cobrament d'una renda diària, d'una indemnització en forma de capital o una cobertura assistencial.

4. Riscos coberts

4.1 Prestació de servei

Les prestacions cobertes que fan referència al servei fúnebre, així com el capital assegurat establert, s'indiquen en les condicions particulars de la pòlissa.

Cobertura de contractació obligatòria..

Persones assegurables

Són assegurables les persones que, en formalitzar l'assegurança, tinguin una edat igual o inferior a 70 anys i no pateixin una malaltia greu, llevat de pacte en contrari determinat en les condicions particulars.

En contractes de modalitat de prima única són assegurables les persones a partir de 70 anys sense límit d'edat.

Normes d'aplicació.

Delimitació de cobertura

El servei fúnebre descrit en les condicions particulars correspon al catàleg del vostre domicili actual. A petició dels familiars, es pot prestar amb exclusió de tot simbolisme religiós.

El servei descrit a les condicions particulars té, a més, efectes orientatius, i per tant es pot optar per la prestació del servei mateix, ampliar-lo o intercanviar elements d'acord amb les normes que tinguin establertes cada entitat funerària.

En qualsevol cas, i encara que el prenedor de l'assegurança o els familiars optin per modificar tots o algun dels components del servei o hi renunciïn, la quantitat a càrrec de DKV Seguros serà com a màxim la totalitat del capital assegurat.

Així mateix, es garanteix el servei d'enterrament especial en cas d'amputacions de membres que puguin patir qualsevol dels assegurats durant la vigència de la pòlissa.

En cas de defunció de fills de persones assegurades per aquesta pòlissa, esdevinguda durant el període de gestació i fins als trenta dies d'edat, DKV Seguros garanteix la prestació d'un servei fúnebre especial, adaptat a les circumstàncies, a la localitat on s'hagi produït la defunció o a la de residència familiar que consta a la pòlissa. Després dels trenta dies d'edat, els fills han d'estar assegurats per tenir dret a les prestacions contractades en aquesta pòlissa.

Aquest servei especial per a fetus o pàrvuls inclou, a més de les prestacions fúnebres habituals per a aquests casos, les despeses d'inhumació en un nínxol o sepultura de temporalitat bàsica del municipi de residència, o bé les despeses d'incineració en el crematori més proper al lloc de defunció o al domicili dels assegurats. En qualsevol cas, el cost màxim d'aquest servei no pot superar l'import del capital que per al concepte de "Prestació del servei" s'estableix en les condicions particulars de la pòlissa.

No és procedent sota cap concepte una indemnització en metàl·lic substitutòria d'aquesta prestació, excepte en els supòsits expressament establerts en aquestes condicions.

Si es facilita una edat inexacta, el prenedor de l'assegurança haurà de reintegrar o percebre la diferència que hi hagi entre les primes abonades i les que haurien resultat si s'hagués aplicat l'edat correcta.

Si, en la data de contractació, l'edat indicada pel prenedor de l'assegurança o l'assegurat no és certa i superior a la fixada com a límit d'admissió, el contracte serà nul.

Es procedirà al reemborsament de les primes pagades, amb deducció de les despeses de gestió interna i externa consumides.

DKV Seguros es reserva la facultat d'exigir la demostració documental de l'edat de l'assegurat i de les circumstàncies de la defunció.

Normes per a la tramitació d'un sinistre

En cas de defunció d'un assegurat, cal comunicar la defunció al telèfon que apareix indicat en el rebut de prima corresponent, i indicar el lloc on s'ha produït.

Si la defunció s'esdevé a la localitat de residència de l'assegurat, el servei funerari que correspongui procedirà a realitzar el servei fúnebre contractat.

Si la mort s'esdevé en una localitat diferent de la de residència de l'assegurat i es vol que la inhumació tingui lloc en aquella localitat, es procedirà a realitzar un servei fúnebre d'acord amb les modalitats que presti el servei funerari d'aquesta població i que tinguin un cost equivalent al contractat a la pòlissa.

En aquells casos en què DKV Seguros no hagués gestionat la prestació del servei fúnebre o aquesta no fos possible per causes de força major, DKV Seguros abonarà l'import que correspongui fins al límit màxim del capital assegurat als hereus legals del difunt.

4.2 Prestació Complementària o Reguladora

Cobertura de contractació obligatòria llevat de pacte en contrari. No aplicable a pòlisses de modalitat de prima única.

Si a les condicions particulars de la pòlissa s'inclou la prestació complementària o reguladora, aquesta es destinarà a atendre qualsevol desviació en el cost del servei prestat, fins on arribi aquesta quantitat, o bé a incloure elements funeraris no previstos en la descripció del servei contractat, ja sigui per petició de l'assegurat o dels seus familiars o per causa de força major.

Els apartats descrits a la garantia anterior ("4.1 Prestació de Servei") referits a persones assegurables, normes d'aplicació, delimitació de cobertura i normes per a la tramitació d'un sinistre, són tots ells aplicables a la garantia "Prestació Complementària o Reguladora".

4.3 Prestació Addicional per a despeses excepcionals de sepeli

Cobertura de contractació opcional.

Aquesta prestació cobreix les despeses excepcionals de sepeli que pot comportar una defunció, com ara desplaçaments (taxis, trens, etc.), allotjament (hotels, pensions, etc.), manutenció (restaurants, etc.), telèfons i atenció en general dels familiars del difunt.

Perceben aquesta prestació els familiars que acrediten haver incorregut en aquestes despeses.

Percibirán esta prestación los familiares que acrediten haber incurrido en dichos gastos.

Altres normes comunes per a les garanties de "Prestació de servei", "Prestació complementària o reguladora" i "Prestació addicional per a despeses de sepeli".

Revaloració automàtica de capitals i primes

Per tal d'evitar el desfasament del capital assegurat respecte de l'evolució futura del cost dels serveis, tant el capital assegurat a la pòlissa com la prima corresponent a la prestació del servei funerari contractat, prestació reguladora i prestació addicional per a despeses excepcionals de sepeli, es revaloraran automàticament d'acord amb la freqüència i el percentatge indicats en les condicions particulars de la pòlissa.

Modificacions del contracte

Les altes dels nous assegurats que es produeixin estaran sota les garanties del contracte des del dia en què es faci constar en l'oportú suplement, sempre que aquest hagi estat signat per les parts i el prenedor de l'assegurança hagi pagat l'augment de la prima que correspongui.

El prenedor de l'assegurança ha de comunicar a DKV Seguros els canvis de domicili dins la localitat en què resideixi o en una població diferent.

En aquest últim cas, ha d'adaptar el contracte als serveis funeraris existents en aquell lloc, dins dels quinze dies següents al seu trasllat de residència amb la consegüent regularització de la prima.

Durada del contracte

Aquesta assegurança es contracta pel període d'un any. A la conclusió d'aquest període queda tàcitament prorrogada per un any més i així successivament, llevat que el prenedor de l'assegurança o l'assegurat vulguin rescindir-la. En aquest cas, haurà de comunicar de manera provada la seva decisió a DKV Seguros mitjançant una notificació escrita efectuada amb un termini de un (1) mes d'antelació a la data de venciment de l'assegurança.

Rescindir el contracte al venciment és facultat exclusiva del prenedor de l'assegurança o de l'assegurat. Per tant, DKV Seguros està obligat a prorrogar el contracte, sempre que la pòlissa estigui al corrent de pagament de la prima.

En els contractes de modalitat prima única, la durada del contracte s'estableix fins a la defunció de l'assegurat inclòs a la pòlissa.

Prima de l'assegurança. Modalitats de contractació

La prima d'assegurança per a les garanties de "Prestació de servei", "Prestació complementària o reguladora" i "Prestació addicional per a despeses excepcionals de sepeli" es poden contractar sota una de les modalitats següents:

Modalitat 1. Prima seminatural

La prima d'assegurança per a les garanties de "Prestació de servei", "Prestació complementària o reguladora" i "Prestació per a despeses excepcionals de sepeli" es basa en un sistema mixt, en funció de l'edat de l'assegurat:

- Per als assegurats amb edat de 0 a 66 anys, la prima de l'assegurança es renova per quinquennis, amb revaloració anual tant per a l'import de les prestacions contractades com per a les primes.
- La primera prima anual es calcula segons l'import de les prestacions contractades i de l'edat de l'assegurat.
- Les primes anuals successives fins a completar el quinquenni es revaloren anualment respecte de l'anterior en el percentatge indicat en les condicions particulars.
- Al venciment del quinquenni de la pòlissa, es comença un altre cicle quinquennal on la primera prima anual és la que correspon a l'assegurat, aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.
- Quan coincideixi el venciment del quinquenni de la pòlissa amb l'edat de l'assegurat compresa entre els 67 i els 71 anys, es passa a un model de prima anivellada, que consisteix a pagar, mentre la pòlissa està vigent, la mateixa prima que l'any anterior revalorada en el percentatge indicat en les condicions particulars.

- La primera prima anivellada anual és la que correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.
- Si es produeix un altre increment de capital superior a l'assenyalat al paràgraf anterior, la prima corresponent a aquest increment resultarà de l'aplicació de la taxa que correspongui per l'edat que en aquell moment tingui l'assegurat.

Modalitat 2. Prima anivellada

La prima d'assegurança per a les garanties de "Prestació de Servei", "Prestació Complementària o Reguladora" i "Prestació per a despeses excepcionals de sepeli" en aquesta modalitat es basa en una assegurança de decessos amb pagament de primes vitalícies revalorable anualment tant en les primes com en l'import de les prestacions.

Aquest tipus d'assegurança consisteix a pagar, mentre la pòlissa està vigent, la mateixa prima que l'any anterior revalorada en el percentatge indicat en les condicions particulars.

La primera prima anual és la que li correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.

Si es produeix un altre increment de capital, superior a l'assenyalat al paràgraf anterior, la prima corresponent a aquest increment serà resultant d'aplicar la taxa que correspongui per l'edat que en aquell moment tingui l'assegurat.

Modalitat 3. Prima anual renovable

La prima d'assegurança per a les garanties de "Prestació de Servei", "Prestació Complementària o Reguladora" i "Prestació per a despeses excepcionals de sepeli" es basa en un sistema mixt depenent de l'edat de l'assegurat:

- Per als assegurats de 0 a 70 anys, és una assegurança temporal renovable cada any, amb revaloració anual en primes i capitals.
- La primera prima anual es calcula en funció del capital contractat i de l'edat de l'assegurat.
- Les primes anuals successives es calculen sobre la base del capital revalorat en el percentatge indicat en les condicions particulars, aplicant la taxa que correspongui a l'edat de l'assegurat, en aquell moment.
- Quan al venciment anual de la pòlissa l'edat de l'assegurat sigui de 71 anys, es passa a un model de prima anivellada que consisteix a pagar, mentre la pòlissa està vigent, la mateixa prima que l'any anterior revalorada en el percentatge indicat en les condicions particulars.
- La primera prima anivellada anual és la que li correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.

- Si es produeix un altre increment de capital superior a l'assenyalat al paràgraf anterior, la prima corresponent a aquest increment serà resultant d'aplicar la taxa que correspongui per l'edat que en aquell moment tingui l'assegurat.

Modalitat 4. Prima única

La prima d'assegurança per a la garantia de "Prestació de servei" en aquesta modalitat es basa en una assegurança de decessos de cobertura vitalícia amb un únic pagament de prima, revalorable anualment en l'import de les prestacions en el percentatge indicat en les condicions particulars.

La prima és la que li correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en la data d'efecte de la pòlissa.

En les quatre modalitats indicades, a efectes contractuals i per establir la prima, es considerarà com a edat de l'assegurat l'edat actuarial, que correspondrà a l'aniversari de l'assegurat més pròxim a la data d'efecte o renovació de la pòlissa.

Repercussió de l'increment de capital

Modalitats 1, 2 i 3. Prima seminatural, anivellada i anual renovable

Si el valor del servei contractat pateix alguna variació, de tal manera que sigui superior al valor de la prestació de servei més el valor de la Prestació Complementària o Reguladora, DKV Seguros incrementarà l'import de la

quantia de les prestacions igualant l'import de la prestació de servei a l'import real del servei contractat.

Aquest increment de la quantia de la prestació comportarà l'augment subsegüent de la prima, que es determinarà multiplicant l'increment del valor de les prestacions per la taxa corresponent en funció de l'edat que en aquest moment tingui l'assegurat.

DKV Seguros comunicarà al prenedor les modificacions produïdes i li indicarà el nou import de les prestacions i la nova prima.

Modalitat 4. Prima única

El capital assegurat en aquesta pòlissa es revalorarà anualment en el percentatge indicat en les condicions particulars de l'assegurança.

No obstant això, si el valor real del servei contractat pateix alguna variació, de tal manera que sigui superior en un 10% al capital assegurat per a prestació de servei, DKV Seguros comunicarà al prenedor aquesta circumstància i li proposarà una ampliació de capital, per tal de mantenir la pòlissa suficientment actualitzada i seguir garantint la prestació completa del servei descrit.

L'actualització del capital assegurat per a la prestació del servei comportarà l'emissió d'un rebut complementari de prima única, que es determinarà multiplicant l'increment del valor de les prestacions per la taxa corresponent, en funció de l'edat que en aquell moment tingui l'assegurat

En qualsevol cas, el prenedor de l'assegurança podrà optar per actualitzar el capital de la seva pòlissa o mantenir el capital assegurat anterior. En aquest últim supòsit, les prestacions funeràries amb càrrec a DKV Seguros s'adaptaran, en cas de sinistre, al límit màxim del capital assegurat que consti a la pòlissa en la data de defunció.

4.4 Trasllat

4.4.1 Lliure elecció de cementiri

S'entén per trasllat la conducció del difunt a un cementiri diferent al del municipi on s'ha produït la defunció.

Aquesta cobertura és irrenunciable llevat de pacte contrari exprés.

Normes d'aplicació. Delimitació de la cobertura

DKV Seguros es fa càrrec del cost de condicionament i trasllat del difunt des del lloc on s'ha produït la defunció fins a la planta incineradora o cementiri designat pels familiars en el seu dret d'elecció, sempre que aquestes instal·lacions estiguin situades dins del territori nacional.

Aquest trasllat es farà sempre que les autoritats competents no manifestin cap impediment per dur-lo a terme i que es faci mitjançant una empresa funerària autoritzada per DKV Seguros.

Si la mort es produeix a l'estranger, la cobertura té validesa sempre que el temps de permanència fora del territori nacional no excedeixi els 60 dies per viatge o desplaçament. L'efecte d'aquesta cobertura està supeditat a la contractació de la garantia d'Assistència.

Per a la prestació de trasllat, DKV Seguros disposa de la totalitat del capital assegurat per persona, a excepció de la prestació addicional per a despeses excepcionals, per atendre el condicionament, la conducció i la inhumació del difunt i el servei fúnebre corresponent.

Si la suma dels costos de trasllat i del conjunt de prestacions del servei contractat resulta superior al capital assegurat per persona, DKV Seguros assumeix aquesta diferència.

En aquest cas, no és procedent cap mena d'indemnització substitutòria per aquells elements del servei que no hagin estat prestats per desig dels familiars o per raons de força major. Pel fet que els riscos de trasllat estan valorats d'acord amb l'experiència estadística i el cost mitjà, no s'estableix un capital assegurat per a aquesta cobertura.

En cas que el trasllat no sigui procedent o els familiars no l'hagin sol·licitat de manera provada i en el moment oportú, no correspon cap mena d'indemnització substitutòria per aquest concepte.

Prima de l'assegurança per a la garantia de trasllat. Lliure elecció de cementiri

Per al càlcul d'aquesta garantia, l'assegurador ha hagut d'estimar tècnicament l'import mitjà del cost de trasllat, segons la seva experiència.

Si aquest import mitjà varia substancialment, segons preus futurs, l'assegurador actualitzarà a l'alça o a la baixa la prima en la següent renovació anual, per tal de garantir el principi de suficiència de primes.

DKV Seguros s'obliga a comunicar anticipadament al prenedor les modificacions produïdes, indicant-li el nou import de la prima.

En cas de disconformitat amb la nova prima, el prenedor pot resoldre el contracte al venciment.

Si es contracta la modalitat de Prima Única, la prima aplicada per a Trasllat és vàlida per a tota la vigència de la pòlissa, sense possibilitat de revisió posterior.

4.4.2 Repatriació d'estrangers residents a Espanya

Aquesta cobertura no es pot contractar ni té validesa en la modalitat de prima única.

En cas de defunció de qualsevol assegurat de nacionalitat no espanyola resident a Espanya, i a petició expressa dels familiars, DKV Seguros organitza i assumeix les despeses per al transport o repatriació

del cos des del lloc de la defunció en el territori espanyol fins a l'aeroport internacional més proper al lloc d'inhumació, al país d'origen de l'assegurat.

DKV Seguros es fa càrrec de les despeses de transport, de totes les formalitats necessàries i del pagament de les despeses de condicionament i taüt indispensables per dur a terme la repatriació.

L'efecte d'aquesta cobertura està supeditat a la contractació de la Garantia d'Assistència.

Acompanyant en cas de trasllat per defunció

En cas de repatriació per defunció tal com està definit anteriorment, els familiars de l'assegurat difunt (cònjuge, ascendent o descendent en primer grau, germà o germana) poden designar una (1) persona, que té dret a un bitllet d'anada i tornada (avió classe turista o tren en 1a classe) des del país d'origen fins a Espanya o viceversa, per acompanyar les restes mortals des del lloc on s'hagi produït la defunció fins a l'aeroport internacional més proper al lloc d'inhumació, al país d'origen de l'assegurat.

Exclusions

Queden excloses d'aquesta garantia les prestacions que no han estat sol·licitades a l'entitat i que no han estat efectuades amb el seu acord, llevat de casos de força major o impossibilitat material demostrades.

En cap cas es reemborsa el cost dels serveis que no han estat sol·licitats a DKV Seguros.

Així mateix, en queden exclosos:

- **Los siniestros derivados de • Els sinistres derivats d'irradiacions nuclears o radioactivitat, així com els sinistres esdevinguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues, actes delictius o restriccions a la lliure circulació, si no és que queda provat que la mort no té relació amb aquests esdeveniments.**
- **Els accidents que sobrevinguin en la pràctica d'activitats o esports d'alt risc (parapent, alpinisme, etc.), competicions esportives oficials o competicions que, malgrat que són privades, pel fet d'organitzar-les i participar-hi comporten estar fora del que es permet legalment en aquest tipus d'esdeveniments. S'inclouen en aquest apartat els entrenaments o proves i les apostes.**
- **La defunció per suïcidi o a conseqüència de lesions causades intencionadament pel mateix assegurat.**

4.5 Hospitalització

Si es contracta la cobertura d'“Hospitalització per qualsevol causa”, ha de quedar reflectida en les condicions particulars de la pòlissa. Durant un termini màxim de 365 dies, DKV Seguros garanteix a l'assegurat el pagament de la renda diària determinada en les condicions particulars de la pòlissa, si està en situació d'hospitalització a causa de qualsevol malaltia o accident i està emparat per les cobertures d'aquesta assegurança.

Prestació per natalitat: Per cada nounat, amb un període de gestació mínim de sis mesos, la mare del qual està assegurada en aquesta garantia des de fa més de vuit mesos, DKV Seguros abona, com a única prestació econòmica, una indemnització equivalent a tres vegades la que es garanteix diàriament per als casos d'hospitalització, sempre que aquesta garantia estigui contractada.

Prestació per adopció: S'aplica a les mares assegurades prestació i condicions idèntiques, en el cas d'adopció, sempre que els tràmits de l'adopció s'hagin iniciat després dels vuit primers mesos de vigència de la pòlissa.

Prestació addicional per natalitat o adopció: Sempre que correspon abonar la prestació per natalitat o adopció descrites anteriorment, DKV Seguros garanteix el pagament d'una prestació addicional, d'import idèntic a l'anterior, sempre que el nounat o adoptat s'inclogui com a assegurat de la pòlissa, en el termini màxim de 6 mesos des de la data de naixement o adopció. En aquest cas, cal que la pòlissa estigui al corrent de pagament.

La indemnització en els casos d'hospitalització per malalties o complicacions derivades de l'embaràs, avortament, part i puerperi, és d'un màxim de set dies per procés de gestació. Cal tenir contractada la garantia d'hospitalització i haver transcorregut un termini de carència de vuit mesos.

Persones assegurables

En la data de la contractació de la cobertura d'hospitalització d'aquesta pòlissa, poden ser objecte de l'assegurança les persones d'edat actuarial compresa entre 0 i 65 anys.

En tot cas, llevat de pacte en contrari, aquesta cobertura finalitzarà en l'anualitat en què l'assegurat compleixi 70 anys.

Normes d'aplicació. Delimitació de la cobertura

a) Correspon indemnització pels dies en què l'assegurat està hospitalitzat.

L'assegurat ha de requerir i rebre assistència mèdica adequada al procés pel qual es troba afectat.

- b) L'internament al centre hospitalari ha de ser per un temps superior a 24 hores, per prescripció mèdica i amb fins diagnòstics o terapèutics.
- c) En cas que l'assegurat pateixi nous períodes d'hospitalització per la mateixa causa o per causes mèdiques directament relacionades amb l'anterior, els nous períodes d'hospitalització es consideren amb caràcter general continuació de l'inicial.

A l'efecte d'indemnització, la suma de totes les estades no pot superar els períodes màxims establerts en les condicions particulars.

DKV Seguros no aplica, en cap cas, la clàusula anterior si entre la data d'alta hospitalària d'un període i la data d'ingrés hospitalari del consecutiu han transcorregut més de sis mesos.

d) L'import de la indemnització diària és l'assenyalat a les condicions particulars, fins i tot en cas que l'internament hospitalari sigui a causa de diverses malalties o del fet que es practiquin diverses intervencions quirúrgiques alhora.

Normes per a la tramitació d'un sinistre

Per poder percebre la indemnització diària corresponent, cal aportar a DKV Seguros els documents següents:

- Certificat d'estada hospitalària i informe mèdic d'alta hospitalària.

- Si l'estada hospitalària es prolonga durant més de set dies, cal avançar a DKV Seguros un informe mèdic en què s'indiquin el centre en què ha estat hospitalitzat l'assegurat i el motiu de l'internament.

4.6 Accident

Si es contracta la cobertura de "Defunció i invalidesa permanent per accident", aquesta ha de quedar reflectida en les condicions particulars de la pòlissa.

DKV Seguros garanteix el pagament de les indemnitzacions pactades en les condicions particulars, per als supòsits de defunció o invalidesa permanent a causa d'un accident sofert per l'assegurat, durant l'exercici de la seva professió o en el curs de la seva vida privada.

La invalidesa ha de ser comprovada i fixada en el termini d'un any a comptar de la data en què va tenir lloc l'accident i ha de comprendre només les conseqüències.

Persones assegurables

En la data de contractació d'aquesta pòlissa, poden ser objecte de l'assegurança les persones d'edat compresa entre 14 i 65 anys. En tot cas, llevat de pacte en contrari, aquesta cobertura finalitzarà en l'annualitat en què l'assegurat compleixi 65 anys.

Normes d'aplicació, delimitació de la cobertura Per al cas de defunció

per accident, es considera "beneficiari" la persona designada com a tal en la pòlissa o en posterior declaració escrita o en testament.

En cas que no es designi a ningú expressament, es considera "beneficiari" el cònjuge de l'assegurat o, si no, els fills de l'assegurat, a parts iguals, i en defecte d'aquests, els hereus legals, també a parts iguals. En cas que el beneficiari causi dolosament el sinistre, queda nul·la la designació feta a favor seu. La indemnització correspon al prenedor o, si escau, als seus hereus legals.

Per al cas d'invalidesa permanent per accident, el beneficiari és l'assegurat mateix. El pagament d'una indemnització es determina per barem depenent del grau d'invalidesa contret, prenent com a base el quadre de percentatges que consta a continuació.

Les indemnitzacions que recull el barem següent s'expressen en percentatges del capital fixat per a la cobertura d'"Invalidesa permanent" a les condicions particulars, depenent de les seqüeles resultants.

Es considera Invalidesa Permanent Total:

Pèrdua completa o impotència funcional absoluta i permanent d'ambdós braços o mans, cames o peus, o d'un braç i un peu, o d'un braç i una cama, o una mà i un peu	100%
Alienació mental, absoluta i incurable	100%
Ceguesa absoluta o paràlisi completa	100%
Pèrdua total de moviment de tota la columna vertebral, amb o sense manifestacions neurològiques	100%

Es considera "Invalidesa Permanent Parcial":

Pèrdua total del braç dret o de la mà dreta	60%
Pèrdua total del braç esquerre o de la mà esquerra	50%
Pèrdua total del moviment de l'espatlla dreta	25%
Pèrdua total del moviment de l'espatlla esquerra	20%
Pèrdua total del moviment del colze dret	20%
Pèrdua total del moviment del colze esquerre	15%
Pèrdua total del moviment del canell dret	20%
Pèrdua total del moviment del canell esquerre	15%
Pèrdua total del polze i l'índex drets	30%
Pèrdua total del polze i l'índex esquerres	30%
Pèrdua total de tres dits, compresos el polze i l'índex de la mà dreta	35%
Pèrdua total de tres dits, compresos el polze i l'índex de la mà esquerra	30%
Pèrdua total de tres dits que no siguin el polze o l'índex drets	25%
Pèrdua total de tres dits, que no siguin el polze o l'índex esquerres	20%
Pèrdua total del polze dret i d'un altre dit que no sigui l'índex, de la mà dreta	30%
Pèrdua total del polze esquerre i d'un altre dit que no sigui l'índex, de la mà esquerra	25%
Pèrdua total de l'índex dret i d'un altre dit que no sigui el polze de la mà dreta	20%
Pèrdua total de l'índex esquerre i d'un altre dit que no sigui el polze de la mà esquerra	17%
Pèrdua total només del polze dret	22%
Pèrdua total només del polze esquerre	18%
Pèrdua total només de l'índex dret	15%
Pèrdua total només de l'índex esquerre	12%

Pèrdua total del dit gros, de l'anular o del dit petit drets	10%
Pèrdua total del dit gros, de l'anular o del dit petit esquerres	8%
Pèrdua total de dos d'aquests últims dits drets	15%
Pèrdua total de dos d'aquests últims dits esquerres	12%
Pèrdua total d'una cama o amputació per damunt del genoll	50%
Pèrdua total d'una cama per sota del genoll o l'amputació d'un peu	40%
Amputació parcial d'un peu, inclosos tots els dits	40%
Pèrdua de moviment de l'articulació subastragalina	10%
Pèrdua completa del moviment de l'empenya d'un peu	20%
Pèrdua total del dit gros d'un peu	10%
Fractura no consolidada d'una cama o un peu	25%
Fractura no consolidada d'una ròtula	20%
Pèrdua total del moviment d'un maluc o d'un genoll	20%
Eскурçament, almenys de cinc centímetres, d'un membre inferior (la pèrdua anatòmica total d'un metatarsià és equivalent a la pèrdua de la tercera falange del dit a què correspongui)	15%
Pèrdua total d'un dels altres dits d'un peu	5%
Pèrdua completa de moviments de la columna cervical, amb o sense manifestacions neurològiques	33%
Pèrdua completa de moviments de la columna dorsal, amb o sense manifestacions neurològiques	33%
Pèrdua completa de moviments de la columna lumbar, amb o sense manifestacions neurològiques	33%
Pèrdua total d'un ull o reducció de la meitat de visió binocular	30%
Si la visió de l'altre ull estava perduda abans de l'accident	50%
Sordesa completa a les dues orelles	40%
Sordesa completa en una orella	10%
Si la sordesa a l'altra orella ja existia abans de l'accident	20%
Pèrdua total d'una orella	7,5%
Pèrdua total de les dues orelles	15%
Deformació o desviació del septe nasal que impedeixi la funció normal respiratòria	5%
Pèrdua total del nas	15%
Pèrdua total del maxil·lar inferior o ablació completa de la mandíbula	25%

La pèrdua de substància òssia a la paret cranial que no hagi estat substituïda per materials adequats és equivalent a un percentatge d'un 1% per cada centímetre quadrat, però amb el màxim del percentatge que correspongui

15%

Regles que regulen la determinació del grau percentual d'Invalidesa Permanent

1. 1. En els casos no previstos, com en els de pèrdua parcial de membres, el grau d'invalidesa es fixa en proporció a la gravetat, per comparació amb les situacions d'invalidesa indicades.
2. En cas que l'assegurat perdi simultàniament diversos òrgans o membres, el grau d'invalidesa es fixa sumant les respectives taxacions però, en cap cas, no pot excedir el 100% del capital total reflectit en les condicions particulars per a la cobertura d'invalidesa permanent total.
3. Si un accident afecta un òrgan o membre que ja presentava un defecte físic o funcional, el grau d'invalidesa ve determinat per la diferència entre el preexistent i el que resulti de l'accident.
4. Si l'assegurat és esquerrà, els percentatges d'invalidesa previstos per al membre superior dret s'apliquen al membre superior esquerre i viceversa.
5. La impotència funcional absoluta i permanent d'un membre és assimilable a la pèrdua.

6. Si després del pagament de la indemnització per invalidesa permanent l'assegurat mor a conseqüència de l'accident, dins de l'any en què aquest s'hagi produït, DKV Seguros abona la diferència entre la indemnització pagada i la garantida per a cas de defunció, si aquesta és superior.

En cas contrari, no és procedent cap mena de reembossament per part del beneficiari.

En cap cas són aplicables a aquest contracte les normes reguladores de les invalideses en matèria de Seguretat Social o qualsevol altra, llevat de la regulació mateixa de la pòlissa.

Normes per a la tramitació d'un sinistre

Per al cobrament de la indemnització, en cas de defunció per accident, el beneficiari ha de presentar els documents següents:

- a) Certificat del metge que hagi assistit el difunt, en què es detallin les causes i les circumstàncies del sinistre.
- b) Certificat literal d'inscripció de defunció en el Registre Civil.
- c) Documents que acreditin la identitat i, si escau, la condició de beneficiari

- d) Carta d'exempció de l'Impost sobre Successions o de la liquidació, si escau, degudament emplenada per la Delegació d'Hisenda.

El capital assegurat és satisfet al prenedor de l'assegurança o als seus hereus, si en el moment de la defunció de l'assegurat no hi ha beneficiari concretament designat.

Per al cobrament de la indemnització, en cas d'invalidesa permanent per accident, l'assegurat ha de presentar aquests documents:

- a) Declaració de sinistre subscripta per l'assegurat.
- b) Certificat mèdic en què es determini la data de l'accident i s'evidenciï la Invalidesa Absoluta i Permanent de l'assegurat.
- c) Qualsevol altre document que sigui requerit per DKV Seguros, per valorar millor el sinistre.

La determinació del grau d'invalidesa que derivi de l'accident es fa després de la presentació del certificat mèdic d'incapacitat.

DKV Seguros notificarà per escrit a l'assegurat la quantia de la indemnització que li correspon, d'acord amb el grau d'invalidesa que derivi del certificat mèdic i dels barems fixats a la pòlissa.

Si l'assegurat no accepta la proposició de DKV Seguros pel que fa al grau d'invalidesa, les parts s'hauran de sotmetre a la decisió de pèrits mèdics, de conformitat amb l'article trenta-vuit de la Llei de contracte d'assegurança.

5. Riscos exclosos

Per a totes les cobertures

Queden exclosos de la cobertura de la pòlissa tots els riscos com a conseqüència de conflictes armats, manifestacions, vagues, energia nuclear i els qualificats pel Govern de la nació com de “catàstrofe o calamitat nacional”.

Específiques per a les cobertures d’“Hospitalització” i “Accident”

- a) Les malalties, lesions, patologies o malalties preexistents, així com els defectes constitucionals o físics congènits i els que siguin conseqüència d’accidents o malalties i les seves seqüeles, patits o manifestats amb anterioritat a la data d’efecte de la pòlissa o durant els períodes de carència estipulats, encara que no s’haguessin diagnosticat de forma concreta, si eren coneguts per l’assegurat i no van ser declarats en la contractació de la pòlissa.
- b) Els processos patològics manifestats exclusivament per dolors, àlgies o vertígens, és a dir, sense altres símptomes objectius mèdicament comprovables.
- c) La depressió, l’estrès, la fibromiàlgia o síndrome de fatiga crònica, la síndrome del cremat o “burnout”, les malalties psicosomàtiques, les demències i qualsevol forma de trastorn mental.
- d) L’hospitalització per malalties derivades o agreujades per l’embaràs, avortament o part, a partir del vuitè dia d’hospitalització.
- e) Les malalties o lesions ocasionades per embriaguesa, alcoholisme, toxicomania o consum de drogues o fàrmacs sense prescripció mèdica.
- f) Les malalties o lesions conseqüència d’actes de guerra, terrorisme, tumults o alteracions d’ordre públic, fets extraordinaris o catastròfics que queden emparats a les condicions establertes pel Consorci de Compensació d’Assegurances, d’acord amb les clàusules incorporades a aquesta pòlissa.
- g) Els accidents derivats de la participació de l’assegurat en baralles (llevat que l’assegurat hagi actuat en legítima defensa) i actes delictius. Les lesions derivades de l’intent de suïcidi i l’autolesió.

- h) Els accidents derivats de la pràctica del submarinisme, entrenaments i competicions de vehicles de motor, esports aeris, escalada, arts marciais, espectacles amb bestiar brau, barranquisme i altres pràctiques manifestament perilloses.**
- i) Els accidents provocats en l'exercici o pràctica de qualsevol esport com a professional.**
- j) Qualsevol tipus de tractament no curatiu a què se sotmeti voluntàriament l'assegurat, com ara cirurgia estètica, vasectomia, lligament de trompes, etc., llevat dels que siguin conseqüència de malaltia o accident.**
- k) Els provocats intencionadament per l'assegurat mateix.**
- l) Els accidents produïts com a passatger o tripulant de qualsevol mitjà de navegació aeri no autoritzat per al transport públic de viatgers.**

6. Clàusula d'indemnització pel Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris en assegurances de persones

De conformitat amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, aprovat pel Reial decret legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, i modificat per la Llei 12/2006, de 16 de maig, i el RD 1386/2011 de 14 d'octubre, el prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar obligatòriament un recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública empresarial té la facultat de convenir la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que reuneixi les condicions exigides per la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per fets extraordinaris esdevinguts a Espanya, i que afectin riscos que s'hi situïn, i també els esdevinguts a l'estranger quan l'assegurat tingui la residència habitual a Espanya, seran pagades pel Consorci de Compensació d'Assegurances quan el prenedor hagi satisfet els recàrrecs corresponents al seu favor i es produís alguna de les situacions següents:

- a) Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'entitat asseguradora.
- b) Que, tot i estar emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no puguin ser complertes per haver estat declarada judicialment en concurs o per estar subjecta a un procediment de liquidació intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d'Assegurances.

El Consorci de Compensació d'Assegurances ajustarà la seva actuació al que disposa l'esmentat estatut legal, a la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, al reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, aprovat pel Reial decret 300/2004, de 20 de febrer, i a les disposicions complementàries.

Resum de les normes legals

1. Esdeveniments extraordinaris coberts

- a) Els fenòmens de la natura següents: terratrèmols i sismes submarins, inundacions extraordinàries (incloent-hi els embats de mar), erupcions volcàniques, tempesta ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ratxes superiors a 120 km/h, i els tornados) i caigudes de meteorits.
- b) Els ocasionats violentament com a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- c) Fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces i Cossos de Seguretat en temps de pau.

2. Riscos exclosos

- a) Els que no donen lloc a indemnització segons la Llei de contracte d'assegurança.
- b) Els ocasionats en persones assegurades per contracte d'assegurança diferent d'aquells en què és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d'Assegurances.
- c) Els produïts per conflictes armats, encara que no hagi precedit la declaració oficial de guerra.
- d) Els derivats de l'energia nuclear, sens perjudici del que estableix la Llei 25/1964, de 29 d'abril, sobre energia nuclear.
- e) Els produïts per fenòmens de la

natura diferents dels assenyalats a l'article 1 del Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, i en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, desprendiment de roques i fenòmens similars, llevat que hagin estat ocasionats manifestament per l'acció de l'aigua de pluja que, al seu torn, hagi provocat a la zona una situació d'inundació extraordinària i s'hagin produït amb caràcter simultani a aquesta inundació.

- f) Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el decurs de reunions i manifestacions dutes a terme de conformitat amb el que disposa la Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, així com durant els transcurso de vagues legals, llevat que les actuacions esmentades puguin ser qualificades com a esdeveniments extraordinaris de conformitat amb l'article 1 del Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris.
- g) Els causats per mala fe de l'assegurat.

- h) Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, de conformitat amb el que estableix la Llei de contracte d'assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances estigui suspesa o l'assegurança quedi extingida per manca de pagament de les primes.**
- i) Els sinistres que per magnitud i gravetat siguin qualificats pel Govern de la nació com de “catàstrofe o calamitat nacional”.**

3. Extensió de la cobertura

La cobertura dels riscos extraordinaris arribarà a les mateixes persones i sumes assegurades que s'hagin establert en la pòlissa a l'efecte dels riscos ordinaris.

A les pòlisses d'assegurança de vida que, d'acord amb el que preveu el contracte, i de conformitat amb la normativa reguladora de les assegurances privades, generin provisió matemàtica, la cobertura del Consorci es referirà al capital en risc per a cada assegurat, és a dir, a la diferència entre la suma assegurada i la provisió matemàtica que, d'acord amb la normativa esmentada, l'entitat asseguradora que l'hagués emès hagi de tenir constituïda.

L'import corresponent a l'esmentada provisió matemàtica serà satisfet per aquesta entitat asseguradora.
Procediment d'actuació en cas de sinistre indemnitzable pel Consorci de Compensació d'Assegurances

En cas de sinistre, l'assegurat, prenedor, beneficiari, o els seus respectius representants legals, directament o a través de l'entitat asseguradora o del mediador d'assegurances, ha de comunicar, dins del termini de set dies d'haver-lo conegut, l'esdeveniment del sinistre, a la delegació regional del Consorci que correspongui, segons el lloc on s'hagi produït.

La comunicació es formula en el model establert a l'efecte, que està disponible al web del Consorci (www.conorseguros.es), o a les oficines d'aquest organisme o de l'entitat asseguradora, al qual cal adjuntar la documentació que, segons la naturalesa de les lesions, es requereixi.

Per aclarir qualsevol dubte que pogués sorgir sobre el procediment a seguir, el Consorci de Compensació d'Assegurances disposa del següent telèfon d'atenció a l'assegurat: 902 222 665.

7. Assistència

Cobertura de contractació obligatòria, llevat de pacte en contrari.

La cobertura d'“Assistència” comprèn les prestacions que es descriuen a continuació:

- Assistència familiar
- Assistència jurídica
- Assistència psicològica
- Assistència mundial

7.1 Assistència familiar

ERGO Protección Familiar posa a disposició dels assegurats a la pòlissa un servei post mortem d'atenció familiar, per tal de facilitar a la família de la persona difunta les gestions necessàries per a la correcta prestació del servei de defunció contractat.

Forma part del servei d'Assistència Familiar:

- Oferir assistència personal i directa a la família en els moments següents a la defunció.
- Vetllar pel compliment dels estàndards de qualitat en la prestació del servei assegurat.
- Facilitar informació als assegurats dels serveis a què dona dret la seva pòlissa.
- Orientar la família pel que fa a tràmits i procediments que cal seguir.

- Actuar com a interlocutor de la família davant l'empresa funerària, quan calgui.

Aquest servei inclou, a més, totes les gestions necessàries per a l'obtenció i tramitació davant l'organisme que correspongui dels documents oficials necessaris després de la mort de l'assegurat:

- Obtenció del certificat de defunció, en extracte i literal.
- Obtenció de la partida de naixement, en extracte i literal.
- Obtenció del certificat de matrimoni, en extracte i literal.
- Obtenció del certificat de convivència.
- Obtenció del certificat del Registre d'Actes d'Últimes Voluntats i, si escau, una còpia de l'últim testament de l'assegurat o declaració d'hereus abintestat.
- Obtenció del certificat de fe de vida.
- Obtenció de l'auxili per defunció de l'INSS.
- Tramitació de la baixa en el llibre de família.
- Tramitació de la baixa del titular a la cartilla de l'INSS.
- Tramitació i obtenció de l'alta a la cartilla de l'INSS per al cònjuge i beneficiaris.
- Sol·licitud i tramitació de la pensió de viduitat davant l'INSS.

- Sol·licitud i tramitació de la pensió d'orfandat davant l'INSS.
- Obtenció d'una còpia del NIF del beneficiari, així com la seva adreça de residència.
- Assessorament en la tramitació successòria, no litigiosa.
- Tramitació de la carta de pagament, quantificació i gestió de la liquidació parcial, si escau, de l'Impost sobre Successions i Donacions relatiu al capital de defunció assegurat, quan la pòlissa prevegi aquest capital per defunció en accident de l'assegurat, amb la liquidació a càrrec de l'hereu.

En qualsevol cas els tràmits es fan en via administrativa.

En queda exclosa la via judicial.

En tots els casos, l'assegurat o beneficiari ha de facilitar les dades i la documentació necessàries per a la gestió, en nom seu, davant dels diferents organismes públics.

En cas de sinistre, es pot sol·licitar el servei d'Assistència Familiar a través del telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (902 499 800). En tots els casos, cal indicar: nom de l'assegurat, número de pòlissa, el lloc on és, número de telèfon i tipus de consulta que es necessita.

Aquestes prestacions tenen validesa en tot el territori nacional.

7.2 Assistència jurídica

Aquesta cobertura posa a disposició dels assegurats a la pòlissa ERGO Protecció Familiar els serveis següents:

- Assessoria Jurídica.
- Elaboració de Testament en línia.

Assessoria Jurídica

Servei d'assessorament telefònic, atès per un advocat, en previsió de qualsevol litigi, sobre l'abast dels drets que, amb caràcter general, assisteixin l'assegurat en l'àmbit de la seva vida particular, així com la manera en què es pugui defensar millor.

Així mateix, queda inclosa qualsevol consulta telefònica de caràcter jurídic legal relacionada amb la mort d'una persona assegurada per la pòlissa, com ara:

- Aspectes fiscals, Impost de Successions i Donacions.
- Consultes sobre testaments, declaracions d'hereus o últimes voluntats.
- Consultes sobre pensions i prestacions de la Seguretat Social o assegurança de vida.
- I, en general, qualsevol assessorament en legislació sobre herències i tramitació successòria: obertura de testament, determinació del cabal hereditari, adjudicació i acceptació d'herència, reclamació de legítimes, transmissió de contractes, etc.

Queden cobertes les consultes que puguin ser resoltes de forma verbal però no altres actuacions sotmeses al pagament d'honoraris.

Les consultes que requereixen una cerca en textos legals o altres assessoraments addicionals, són ateses en un termini màxim de 48 hores, i és l'assegurador qui contacta posteriorment amb l'assegurat per resoldre la consulta.

Exclusions

En cap cas es consideren incloses dins l'àmbit d'aquesta garantia:

- **L'obligació per a DKV Seguros d'assumir o intervenir en els tràmits administratius o judicials que requereixin els assumptes a què fa referència aquesta garantia.**
- **Qualsevol fet que desbordi els límits d'aplicació de la legislació espanyola.**
- **El pagament d'honoraris de qualsevol tipus que siguin conseqüència d'actuacions professionals d'advocats, procuradors, notaris, registradors, gestories, etc., que tinguin intervenció respecte dels assumptes objecte d'aquesta garantia més enllà de les obligacions d'informació i orientació que DKV Seguros assumeix per aquella.**

Es pot sol·licitar el servei d'Assessoria Jurídica a través del telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (902 499 800 de dilluns a divendres, de 9 a 19 hores). En tots els casos, cal indicar: nom de l'assegurat, número de pòlissa, número de telèfon i tipus de consulta que es necessita.

Elaboració de testament en línia

Aquesta cobertura posa a disposició dels assegurats l'accés a un servei gratuït d'elaboració del testament a través d'Internet.

Per utilitzar aquest servei es facilita telefònicament a l'assegurat el codi d'accés al web on pot elaborar el testament amb l'assessorament d'un advocat.

També es dona l'opció a l'assegurat de fer totes les gestions telefònicament amb un operador com a intermediari, a través del mateix web.

Un cop redactat el testament se'n concertarà la signatura en una notaria propera al domicili de l'assegurat.

L'assegurat té dret a una modificació anual del testament atorgat a través d'aquest servei.

En cas que es tracti d'un assegurat dependent o amb manca de mobilitat es concertarà la signatura notarial en el lloc de residència de l'assegurat.

Aquest servei inclou l'assessorament legal, l'elaboració del testament i les taxes notariales; va a càrrec de l'assegurat qualsevol altra despesa derivada d'aquest servei.

Per informar-se o sol·licitar aquest servei l'assegurat ha de contactar amb el telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (902 499 800), de dilluns a divendres de 9 a 19 hores. En tots els casos ha d'indicar nom de l'assegurat, el número de pòlissa, el número de telèfon i el tipus de servei que necessita

7.3 Assistència Psicològica (acompanyament en el dol)

Aquesta cobertura té per objectiu prevenir les complicacions derivades de la mort d'un familiar assegurat a la pòlissa, controlar els factors de risc (ex. depressió, ansietat), anticipar-se a les fases del dol, oferir ajuda pràctica i adaptada als familiars del difunt, identificar i potenciar l'expressió d'emocions i pensaments i potenciar els comportaments adaptatius.

Per fer-ho, després de la mort de qualsevol assegurat de la pòlissa, DKV Seguros posa a disposició dels familiars, un telèfon 900 atès per psicòlegs especialitzats, per atendre les seves consultes, 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

En qualsevol cas, un cop transcorreguts entre 7 i 10 dies des de la data de comunicació del sinistre, la plataforma d'assistència psicològica duu a terme un protocol de trucades de sortida en què ofereix un servei presencial d'acompanyament al dol per al familiar directe (pare, mare, cònjuge o parella de fet, fill/a, germà/ana) que la família designi.

El familiar designat té dret a tres sessions de psicologia de 45 minuts,

sense cost, durant el període d'un any a comptar de la data de defunció de l'assegurat. Per a una prestació eficaç d'aquest servei, les dues primeres sessions es faran conjuntes a la mateixa visita, per la qual cosa la primera visita tindrà una durada mínima d'una hora i mitja.

Per a la prestació d'aquest servei DKV Seguros posarà a disposició del beneficiari una xarxa de psicòlegs concertats. Sempre que no sigui possible disposar d'un psicòleg a la localitat on s'hagi de prestar el servei o l'usuari no es pugui desplaçar al centre més proper, les visites presencials es podran substituir per sessions telefòniques d'un màxim de 30 minuts cadascuna.

Les sessions addicionals que es vulguin contractar van a càrrec del beneficiari, a preus inferiors als del mercat.

7.4 Assistència mundial Assistència Mundial Bàsica

Persones assegurades

La persona física, resident a Espanya, assegurada a la pòlissa (ERGO Protección Familiar) de DKV Seguros, quan així es faci constar en les condicions particulars de la pòlissa.

Àmbit de l'assegurança i durada
L'assegurança té validesa arreu del món i a Espanya a partir del límit provincial de la residència habitual de l'assegurat.

La durada va lligada a la pertinença a la pòlissa de decessos en què consti inclosa aquesta cobertura.

Validesa

Per poder-se beneficiar de les prestacions garantides, l'assegurat ha de tenir el domicili a Espanya, residir-hi habitualment i el temps de permanència fora d'aquesta residència no excedir els 60 dies per viatge o desplaçament.

Garanties cobertes

Trasllat o repatriació sanitària de ferits i malalts

En cas que l'assegurat pateixi una malaltia o un accident, DKV Seguros es fa càrrec:

- a) De les despeses de transport en ambulància fins a la clínica o hospital més proper.
- b) Del control per part del seu equip mèdic, en contacte amb el metge que atengui l'assegurat ferit o malalt, per determinar les mesures convenients al millor tractament que caldrà seguir i el mitjà més idoni per al seu eventual trasllat fins a un altre centre hospitalari més adequat o fins al seu domicili.
- c) De les despeses de trasllat pel mitjà de transport més adequat, del ferit o malalt, fins al centre hospitalari prescrit o al seu domicili habitual.

Si l'assegurat és ingressat en un centre hospitalari no pròxim al seu domicili, DKV Seguros es fa càrrec, en el seu moment, del subsegüent trasllat fins allà.

El mitjà de transport utilitzat a Europa i països riberencs del Mediterrani, quan la urgència i la gravetat del cas ho requereix, és l'avió sanitari especial.

En un altre cas, o a la resta del món, es fa per avió de línia regular o pels mitjans més ràpids i adequats, segons les circumstàncies.

Excepcionalment i en cas que l'assegurat pateixi una malaltia o accident a Espanya, es trasllada l'assegurat a l'hospital més proper, sempre que l'incident tingui lloc fora del límit provincial de la seva residència habitual.

Repatriació dels assegurats

Si s'ha repatriat un dels assegurats per malaltia o accident en aplicació de l'apartat anterior i aquesta circumstància impedeix a la resta dels familiars assegurats tornar fins a casa seva pels mitjans inicialment previstos, DKV Seguros es fa càrrec de les despeses corresponents a:

- a) El transport de la resta d'assegurats fins al lloc de residència habitual o fins al lloc on estigui hospitalitzat l'assegurat traslladat o repatriat.
- b) La posada a disposició d'una persona perquè viatgi i acompanyi els assegurats de què es tracta en el punt a), si són fills menors de 15 anys de l'assegurat traslladat o repatriat i no disposen d'un familiar o persona de confiança per acompanyar-los en el viatge de tornada

Retorn anticipat de l'assegurat des de l'estranger, a causa de la defunció d'un familiar

Si en el transcurs d'un viatge de l'assegurat mor a Espanya el cònjuge, ascendent o descendent en primer grau, germà o germana i, en cas que el mitjà utilitzat per al seu viatge o el bitllet contractat de tornada no permeti anticipar-lo, DKV Seguros es farà càrrec de les despeses del seu transport fins al lloc d'inhumació a Espanya del familiar i, si escau, de les d'un bitllet de tornada al lloc on es trobava en produir-se la defunció del familiar, si per motius professionals o personals necessita prosseguir el seu viatge.

Retorn anticipat de l'assegurat des de l'estranger a causa d'un incendi o un sinistre al seu domicili

Si, durant el transcurs d'un viatge, estant l'assegurat fora del seu domicili habitual, es produeix a casa seva un sinistre de tal gravetat que la fa inhabitable, DKV Seguros posa a disposició de l'assegurat un bitllet de tren o d'avió per tornar al domicili.

També, en cas que l'assegurat necessiti tornar al punt de partida, DKV Seguros posa a la seva disposició a aquest efecte un bitllet de les mateixes característiques (avió o tren).

Bitllet d'anada i tornada per a un familiar i despeses d'hotel a l'estranger

Quan l'assegurat està hospitalitzat a l'estranger i l'internament es preveu que duri més de 5 dies, DKV Seguros posa a disposició d'un familiar un bitllet d'anada i tornada per tal que hi vagi i s'estigui al seu costat.

Així mateix, DKV Seguros es fa càrrec de les despeses d'estada del familiar en un hotel, contra els justificants oportuns, fins a 60 euros per dia amb un màxim de 300 euros.

Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització

Si, a conseqüència d'una malaltia o d'un accident, l'assegurat necessita assistència mèdica, quirúrgica, farmacèutica o hospitalària a l'estranger, DKV Seguros es farà càrrec de:

- a) Les despeses i els honoraris mèdics i quirúrgics.
- b) Les despeses farmacèutiques prescrites per un metge.
- c) Les despeses d'hospitalització.

La quantitat màxima coberta per assegurat, pel conjunt de les despeses esmentades que es produeixin a l'estranger, és de 15.000 euros.

Despeses odontològiques d'urgència a l'estranger

DKV Seguros es fa càrrec de les despeses per solucionar problemes odontològics aguts com infeccions, dolors o traumes que requereixin un tractament d'urgència fins a un màxim de 150 euros.

Despeses de prolongació d'estada en un hotel a l'estranger

Si és aplicable la garantia anterior de pagament de despeses mèdiques, DKV Seguros es fa càrrec de les despeses de prolongació d'estada de l'assegurat en un hotel, després de l'hospitalització i sota prescripció mèdica, fins a un import de 60 euros per dia, amb un màxim de 300 euros.

Enviament de medicaments a l'estranger

DKV Seguros s'encarrega de l'enviament dels medicaments necessaris per a la cura de l'assegurat, prescrits per un facultatiu i que no es puguin trobar en el lloc on és atès

Consulta mèdica a distància

Si l'assegurat necessita una informació de caràcter mèdic, que no li és possible obtenir en el lloc on estigui, la pot sol·licitar a DKV Seguros.

Atesa la impossibilitat d'establir un diagnòstic per telèfon, la informació rebuda ha de ser considerada com un mer suggeriment.

No es poden considerar, en cap cas, responsables dels perjudicis que puguin ocasionar les actuacions de l'assegurat d'acord amb aquesta informació, ni DKV Seguros ni el seu equip mèdic.

Repatriació de difunts i dels assegurats acompanyants

DKV Seguros es fa càrrec de totes les formalitats i gestions en el lloc de defunció de l'assegurat per facilitar-ne la repatriació fins al lloc d'inhumació a Espanya.

En cas que els familiars assegurats que l'acompanyin en el moment de la defunció no puguin tornar pels mitjans inicialment previstos o perquè no els ho permet el seu bitllet de tornada contractat, DKV Seguros es fa càrrec del seu transport fins al lloc de la inhumació o del seu domicili a Espanya.

Si els familiars són fills de l'assegurat mort de menys de 15 anys i no tenen cap familiar o persona de confiança per acompanyar-los en el viatge, DKV Seguros posarà a la seva disposició una persona perquè viatgi amb ells fins al lloc d'inhumació o el seu domicili a Espanya.

Acompanyant en cas de defunció

Els familiars de l'assegurat difunt a l'estranger tenen dret a un bitllet d'avió (anada i tornada) o del mitjà de transport idoni per viatjar fins al lloc on s'hagi produït la defunció i tornar acompanyant el cadàver.

Cerca i transport d'equipatges i efectes personals

En cas de robatori, pèrdua o extraviament d'equipatges i efectes personals a l'estranger, DKV Seguros presta assessorament a l'assegurat per a la denúncia dels fets.

Tant en aquest cas com en el de pèrdua o extraviament d'aquestes pertinences, si són recuperades, DKV Seguros s'encarrega d'expedir-les fins al lloc on estigui l'assegurat de viatge o fins al seu domicili.

Enviament de documents a l'estranger

Si l'assegurat necessita algun document oblidat, DKV Seguros fa totes les gestions oportunes per fer-hi arribar fins al seu lloc de destí, fins a un màxim de 60,10 euros com a despeses d'enviament.

Defensa jurídica automobilística a l'estranger

Preveu la defensa del titular assegurat, conductor d'un vehicle, davant les jurisdiccions civils o penals, de les accions que es dirigeixin contra ell a conseqüència d'un accident de circulació, sofert amb el vehicle, i fins a una quantitat màxima de 1.500 euros.

Prestació i/o avançament de fiances penals a l'estranger Exigides al titular assegurat, conductor d'un vehicle, per garantir les costes processals en un procediment criminal a conseqüència d'un accident de circulació sofert amb el vehicle.

La suma màxima per a aquest concepte és l'assenyalada per a la garantia anterior, és a dir, 1.500 euros.

S'inclou aquí, en concepte d'avançament a compte del titular assegurat, la fiança penal per garantir la llibertat provisional d'aquest o la seva assistència personal al judici.

En aquest supòsit, l'assegurat haurà de signar un escrit de reconeixement de deute en el qual es compromet a tornar l'import dins dels dos mesos següents al seu retorn al domicili o, en tot cas, durant els tres mesos d'efectuada la seva petició.

La suma màxima avançada per aquest concepte és de 6.000 euros. DKV Seguros es reserva el dret de sol·licitar a l'assegurat algun tipus d'aval o garantia que li asseguri el cobrament de l'avançament.

Informacions de viatge

DKV Seguros facilita, a petició de l'assegurat, informació referent a:

- a) Vacunació i petició de visats per a països estrangers, així com els requisits que estan especificats en la publicació més recent del TIM (Travel Information Manual), Manual d'Informació sobre Viatges, publicació conjunta de catorze membres de línies aèries d'IATA. DKV Seguros no es responsabilitza de l'exactitud de la informació continguda en el TIM, ni de les variacions que s'hi puguin realitzar.
- b) Adreces i números de telèfon de les ambaixades espanyoles i consolats d'arreu del món, on n'hi hagi.

Transmissió de missatges

DKV Seguros s'encarrega de transmetre els missatges urgents que li encarreguen els assegurats, derivats dels esdeveniments coberts per aquestes garanties.

Assistència Mundial Complementària

Aquesta garantia, addicional a la d'Assistència Mundial Bàsica, inclou, en cas de defunció de l'assegurat, el cost de condicionament i trasllat del difunt des de qualsevol punt de l'estranger a qualsevol cementiri ubicat a la geografia espanyola (peninsular i insular), encara que la durada del viatge a l'estranger resulti superior a 60 dies.

Per poder beneficiar-se d'aquesta garantia almenys un assegurat de la pòlissa ha de tenir el seu domicili a Espanya i residir-hi habitualment.

A més, i exclusivament per a aquesta garantia complementària, tindrà consideració de beneficiari qualsevol altre assegurat de la pòlissa amb relació de parentesc fins al segon grau de consanguinitat o afinitat amb l'assegurat resident a Espanya, encara quan aquest beneficiari resideixi habitualment en un altre país. En aquest cas, l'aplicació d'aquesta garantia de repatriació no estarà limitada per la seva residència habitual.

La inclusió d'aquesta cobertura ha d'estar expressament reconeguda en les condicions particulars

Delimitacions de la garantia d'Assistència Mundial

Exclusions

- Les garanties i les prestacions que no han estat sol·licitades a DKV Seguros i que no han estat realitzades amb o pel seu acord, llevat de casos de força major o d'impossibilitat material demostrades.
- Les despeses medicoquirúrgiques i d'hospitalització a Espanya.
- Les malalties o lesions que es produeixin com a conseqüència de mals crònics o previs a l'inici del viatge, així com les seves complicacions i recaigudes.
- Els accidents que sobrevinguin en la pràctica de competicions esportives oficials o competicions que, malgrat que són privades, pel fet d'organitzar-les i participar-hi comporten estar fora del que es permet legalment en aquest tipus d'esdeveniments.
- S'inclouen en aquest apartat els entrenaments o proves i les apostes.
- Els sinistres derivats d'irradiacions nuclears o radioactivitat, així com els sinistres ocorreguts en cas de guerra, manifestacions i moviments populars, actes de terrorisme i sabotatge, vagues o detencions no derivades d'accident de circulació, llevat que l'assegurat provi que el sinistre no té relació amb aquests esdeveniments.

- **La mort per suïcidi o les malalties i lesions resultants de l'intent o causades intencionadament pel titular a si mateix i les derivades d'accions criminals del titular directament o indirectament.**
- **El tractament de malalties o estats patològics provocats per ingestió o administració intencional de tòxics (drogues), narcòtics o per la utilització de medicaments sense prescripció mèdica.**
- **Les despeses de pròtesis, ulleres i lentilles, els parts i embarassos llevat de complicacions imprevistes durant els sis primers mesos, i qualsevol tipus de malaltia mental.**
- **Els esdeveniments ocasionats en la pràctica d'esports en competició, en els esports o activitats d'alt risc (ràfting, parapent, alpinisme, etc.), així com el rescat de persones en mar, muntanya o desert.**
- **Qualsevol tipus de despesa mèdica o farmacèutica inferior a 9,02 euros.**
- **En el trasllat o repatriació de difunts: les despeses d'inhumació i cerimònia (que queden cobertes dins dels límits establerts per la garantia de Prestació de Servei).**

Disposicions addicionals

En les comunicacions telefòniques en què se sol·liciti l'assistència de les garanties assenyalades, cal indicar: nom de l'assegurat, número de pòlissa contractada amb DKV Seguros, el lloc on és, número de telèfon i tipus d'assistència que es necessita.

No es respon dels retards o incompliments deguts a causes de força major o de les especials característiques administratives o polítiques d'un país determinat.

En tot cas, si no és possible una intervenció directa, a l'assegurat se li reembossaran, quan torni a Espanya o, en cas de necessitat, quan estigui en un país on no es donin les circumstàncies anteriors, les despeses en què hagi incorregut i es garanteixin, mitjançant la presentació dels justificants corresponents.

Les prestacions relatives al transport sanitari s'han de fer amb acord previ del metge del centre hospitalari, que atén l'assegurat, amb l'equip mèdic de DKV Seguros.

Les indemnitzacions fixades a les garanties seran en tot cas complement dels contractes que pogués tenir cobrint els mateixos riscos, de les prestacions de la Seguretat Social o de qualsevol altre règim de previsió col·lectiva.

DKV Seguros queda subrogat en els drets i accions que puguin correspondre a l'assegurat per fets que hagin motivat la intervenció d'aquell i fins al total de l'import dels serveis prestats o abonats.

Per a la prestació per part de DKV Seguros dels serveis inherents a les garanties anteriors, és indispensable que l'assegurat sol·liciti la seva intervenció, des del moment del succés, a un dels telèfons següents, segons el país on estigui:
Des d'Espanya: 902 499 800

Des de la resta del món: +34 934 968 893
Servei permanent les 24 hores.

Altres Serveis Assistencials

Els assegurats d'ERGO Protección Familiar, a més de les garanties descrites en aquesta pòlissa, disposen d'una gamma addicional de serveis assistencials, amb l'abast i el contingut que es detallen a l'Annex 1.

8. Assistència Plus

Garantia de contractació opcional. La seva inclusió ha de quedar expressament reconeguda en les condicions particulars de la pòlissa. La cobertura d'“Assistència Plus” comprèn el conjunt de prestacions que es descriuen a continuació:

- Assistència Sènior.
- Assistència Júnior
- Protecció Legal Familiar
- Assistència Integral Mascotes

Assistència Sènior

a) Teleassistència::

Els serveis de Teleassistència es presten quan l'assegurat ha patit un accident o una malaltia no preexistent que ha motivat un ingrés hospitalari no inferior a 3 dies de durada i, un cop donat d'alta hospitalària, ha d'estar immobilitzat en un domicili per prescripció facultativa durant un període mínim de 7 dies.

Si les característiques de la immobilització no permeten a l'assegurat realitzar una tasca concreta però sí totes les altres, l'assegurat té accés exclusivament al servei puntual relacionat amb aquesta tasca.

Les garanties descrites a continuació poden ser sol·licitades per l'assegurat des del moment que tingui i presenti l'alta mèdica hospitalària i la prescripció d'immobilització domiciliària (tipus i durada). La seva aplicació és efectiva entre 48 i 72 hores laborables després d'haver-se sol·licitat.

1. Cangur: Es cobreix un màxim de 2 hores diàries per a fills menors de 10 anys, consecutius o alterns, mentre duri el període d'immobilització domiciliària, fins a un màxim de 7 dies laborables.

2. Servei d'higiene personal: Es cobreix un màxim d'1 hora diària, durant un període de 7 dies laborables

3. Servei de perruqueria/barberia (tallada de cabells i/o afaitada): Es fan un màxim de 2 serveis al mes. L'assegurat es fa càrrec del cost del servei i l'assegurador del cost del desplaçament. El servei es cobreix mentre dura la immobilització domiciliària per prescripció facultativa.

4. Servei de neteja de la llar: S'atenen 3 hores diàries de serveis de neteja de la llar, consecutives o alterns, mentre dura el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa, fins a un màxim de 7 dies laborables

5. Acompanyament en el domicili: Es duen a terme un màxim de 4 hores diàries d'acompanyament, mentre dura el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa, fins a un màxim de 7 dies laborables.

6. Lliurament de productes d'alimentació i neteja a domicili: Es cobreix 1 servei setmanal de lliurament de productes d'alimentació i higiene personal, mentre dura el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa. El cost dels productes va a càrrec de l'assegurat.

7. Lliurament de menjar a domicili: Es facilita 1 servei diari de lliurament de menjar preparat, mentre dura el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa. El cost del menjar va a càrrec de l'assegurat.

8. Telefarmàcia: Es cobreix la cerca i el lliurament urgents en el domicili de l'assegurat dels medicaments necessaris prescrits per un facultatiu mitjançant recepta mèdica, en horari de 22 hores a 8 hores, amb el cost dels medicaments a càrrec de l'assegurat, mentre dura la immobilització domiciliària de l'assegurat.

9. Dispositiu de teleassistència: Instal·lació d'un aparell d'alarma-teleassistència durant un període màxim d'1 mes, en cas d'haver patit un accident emparat per la cobertura de la pòlissa que hagi requerit una hospitalització mínima de 15 dies i necessiti immobilització domiciliària per prescripció facultativa.

10. Servei d'acompanyament de mascotes: de mascotes: Es cobreix 1 hora diària d'acompanyament de la mascota, mentre dura el període d'immobilització domiciliària, fins a un màxim de 7 dies laborables.

11. Servei d'infermeria a domicili: Enviament de professionals d'infermeria per a l'aplicació d'injectables o cures, per prescripció facultativa. El cost dels honoraris professionals va a càrrec de l'assegurat. El servei es limita a 1 sessió d'1 hora diària, a dies alterns, només els dies laborables i durant un període màxim de 15 dies naturals.

12. Servei de fisioteràpia a domicili: Enviament de professionals diplomats en fisioteràpia per fer aquest servei amb caràcter domiciliari, amb el cost dels honoraris professionals a càrrec de l'assegurat. El servei es limita a 1 sessió d'1 hora diària de fisioteràpia, a dies alterns, només els dies laborables i durant un període màxim de 15 dies naturals.

13. Servei d'ajuda domèstica diversa: Servei d'ajuda domèstica que comprèn les tasques d'àmbit domèstic més habituals per freqüència i necessitat puntual, com ara planxar, cosir, fer el llit, baixar les escombraries i estendre la roba.

Per aquesta garantia es cobreix 1 sessió diària de 2 hores de durada, els dies laborables, durant un període màxim de 7 dies.

S'exclouen d'aquestes garanties les lesions, patologies o malalties preexistents, així com les que siguin conseqüència d'accidents o malalties patits o manifestats amb anterioritat a la data d'efecte de la pòlissa o a la data de contractació d'“Assistència Plus”.

Per sol·licitar els serveis de teleassistència, és indispensable que l'assegurat faci la petició a través del telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 902 499 800, de dilluns a divendres, de 9 a 19 hores. En tots els casos cal indicar el nom de l'assegurat, el número de pòlissa, el número de telèfon, l'adreça i el tipus de servei que necessita.

b) Conservació d'ADN:

Servei amb càrrec a l'assegurat, a preu avantatjós.

El servei de conservació d'ADN ofereix la possibilitat de conservar-lo per a un ús futur en el camp de la medicina, tant per a malalties concretes per l'assegurat mateix com per a la prevenció de malalties a la resta de familiars.

El servei de conservació d'ADN consta de l'extracció d'una mostra de sang (teixit en el cas d'una persona morta), extreta per personal mèdic acreditat, que s'envia al laboratori per processar-la. La mostra obtinguda es lliura a l'assegurat o família perquè la custodii.

El cost del servei va a càrrec de l'assegurat, i queda garantit un descompte del 15% sobre el preu de mercat.

Per a la prestació d'aquest servei, DKV Seguros posa a disposició de l'assegurat el telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 902 499 800, on ha de trucar de dilluns a divendres, de 9 a 19 hores, per sol·licitar i abonar el servei i obtenir l'autorització de DKV Seguros per realitzar l'extracció al centre mèdic indicat. El resultat s'envia al domicili del client.

Assistència Júnior

a) Educasa:

Aquesta cobertura consisteix en un servei de suport pedagògic a domicili per a nens i adolescents assegurats a la pòlissa que estan immobilitzats i no poden assistir a les seves classes amb normalitat a causa d'accident o malaltia durant un període de temps superior als 15 dies.

A partir del quinzè dia de malaltia i/o accident que immobilitzi l'alumne en el seu domicili impedit-li seguir normalment la seva escolaritat, DKV Seguros busca i envia al domicili de l'assegurat un professor particular.

Aquest professor impartirà classes de les assignatures principals del curs en què estigui el beneficiari, a raó de

2 hores diàries de dilluns a divendres (sempre seguint el calendari escolar oficial del Ministeri d'Educació o Govern autonòmic).

DKV Seguros pren a càrrec seu les despeses ocasionades a raó de 10 hores setmanals, en fraccions de 2 hores diàries de dilluns a divendres. La prestació és proporcionada tantes vegades com calgui durant l'any escolar i finalitza quan l'alumne s'ha reincorporat a les classes.

Persistint la malaltia, la prestació del servei s'interromp l'últim dia del curs escolar (no és vàlida durant els períodes de vacances escolars).

En cas que un cop iniciat el curs següent, persisteixi en l'alumne la mateixa patologia, el servei se segueix prestant sempre que aquesta garantia segueixi contractada i la pòlissa estigui al corrent de pagament.

Els nens o adolescents que vulguin rebre el servei han de tenir una edat d'entre 6 i 16 anys, estar residint dins del territori espanyol i estar escolaritzats en els cursos d'Educació Primària o Educació Secundària Obligatoria.

b) Servei hospitalari:

La mateixa prestació anterior (Educasa) pot ser proporcionada, en les mateixes condicions, en cas d'hospitalització de l'assegurat, sempre que l'establiment hospitalari, els metges i el personal assistent aprovin el desenvolupament d'aquesta prestació.

Per a la sol·licitud del servei de suport pedagògic, en qualsevol de les seves modalitats (a domicili o hospitalari), és indispensable que el titular de la pòlissa realitzi la petició a través del telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 902 499 800, de dilluns a divendres, de 9 a 19 hores. En tots els casos cal indicar el nom de l'assegurat, el número de pòlissa, el número de telèfon, l'adreça i el tipus de servei que necessita.

Així mateix, per tenir dret a la prestació el titular de la pòlissa ha d'aportar a DKV Seguros la documentació mèdica necessària per acreditar la immobilització domiciliària o hospitalària de l'assegurat.

S'exclouen d'aquesta garantia les lesions, patologies o malalties preexistents, així com les que siguin conseqüència d'accidents o malalties patits o manifestats amb anterioritat a la data d'efecte de la pòlissa o a la data de contractació d'Assistència Plus".

Protecció Legal Familiar

Persones assegurades: tenen dret a les prestacions d'aquesta cobertura totes les persones assegurades a la pòlissa, sempre que en les condicions particulars consti explícitament inclosa la garantia d'Assistència Plus".

Despeses Jurídiques Assegurades: s'asseguren les despeses jurídiques fins a un límit de 2.000 euros. En cas que en un sinistre s'afecti a diverses garanties, el límit màxim de despeses jurídiques per al conjunt de pagaments del sinistre és de 2.000 euros

Mínim litigiós: s'estableix, en la garantia de Reclamació de Danys, un mínim litigiós de 200 euros.

Garanties:

- a) **Gestió documental**
- b) **Reclamació de danys**
- c) **Defensa penal privada i familiar**
- d) **Assistència jurídica en Testament Vital**

a) **Gestió documental**

Si de la consulta jurídica realitzada per l'assegurat, l'advocat considera necessari revisar documents o correspondència, l'assegurat ha de remetre per correu ordinari/electrònic o fax la documentació pertinent. Examinada i revisada, serà tornada pel mateix mitjà a l'assegurat amb les modificacions, redactat o consideracions jurídiques que l'advocat entengui convenients. La gestió documental relacionada amb la consulta jurídica en l'àmbit privat i familiar comprèn exclusivament la tipologia de documents següent:

- Redacció de model de "cartes de reclamació" a empreses privades i particulars.

- Redacció d'escrits adreçats a empreses privades i particulars en què es refusin pagaments i obligacions.
- Revisió de documents privats.
- Revisió de clàusules contractuals.

Els advocats de DKV Seguros verifiquen els documents i ajuden a redactar-los de la manera que millor convingui als drets de l'assegurat en les reclamacions següents i exclusivament referides a la via amistosa de reclamació:

- Per incompliments de contractes privats, instant l'industrial, comerciant o professional de compliment.
- Per pèrdua d'equipatges i/o retards injustificats del transportista.
- Per productes defectuosos davant del fabricant o venedor.
- Per incompliment del termini de la garantia en la compra de béns d'ús domèstic (rentadora, televisor, frigorífic, rentaplats, aparells d'alta fidelitat d'imatge i so, etc.).
- Per cobrament indegut de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas i telèfon).
- Per comunicar al llogater o al propietari de l'habitatge increments de renda de lloguer o per oposar-s'hi.
- Per manca de pagament de la renda per part del llogater.
- Per a la pròrroga del contracte d'arrendament.

- Per sol·licitar al president de la comunitat de propietaris punts o temes de l'ordre del dia de la Junta de Propietaris.
- Sol·licituds a l'accés, rectificació i/o cancel·lació de dades personals, en fitxers informàtics, quan legalment sigui procedent.

Exclusions: la gestió documental no comprèn:

- **La signatura del document a compte de l'assegurat, tramitació, enviament o presentació.**
- **L'emplenament d'impresos oficials de qualsevol tipus, instàncies a organismes oficials o judicials, autodeclaracions d'impostos o d'obligacions legals.**
- **L'emissió d'informes o dictàmens escrits sobre la qüestió sotmesa a consulta jurídica.**
- **La defensa o representació de l'assegurat en procediments judicials, arbitrals o administratius.**
- **Qüestions fiscals o de seguretat social.**

La garantia té efectivitat exclusiva per a les qüestions amb transcendència jurídica, sobrevingudes després de l'efecte de la pòlissa, de caire privat que afectin la vida privada i familiar de l'assegurat i que s'hagin de resoldre de conformitat amb la legislació espanyola.

b) Reclamació de danys

Reclamació de danys materials

Aquesta garantia comprèn la protecció dels drets de l'assegurat, en l'àmbit de la seva vida privada i familiar, reclamant els danys materials, d'origen no contractual, amb resultat de danys materials en béns mobles de la seva propietat, ocasionats per tercer identificat per imprudència o dolosament. També queda coberta la reclamació dels perjudicis patrimonials derivats dels danys materials abans esmentats.

Els animals de companyia s'assimilen a les coses mobles.

En cas de defunció de l'assegurat, poden exercir la reclamació els familiars, hereus o beneficiaris.

Reclamació de danys com a vianant

Aquesta garantia s'estén a la reclamació de danys i perjudicis soferts per l'assegurat com a vianant a conseqüència d'un accident de circulació, conductor de vehicle terrestre sense motor, ocupant d'un vehicle de motor o d'embarcació d'ús particular, passatger de qualsevol mitjà de transport terrestre, o com a practicant no professional de qualsevol esport, no relacionat amb el motor.

També s'estén a la reclamació dels danys materials causats als vehicles terrestres sense motor propietat de l'assegurat, que estiguin emparats per la pòlissa.

En cas de defunció de l'assegurat, poden exercir la reclamació els familiars, hereus o beneficiaris.

c) **Defensa Penal Privada i Familiar**

Aquesta garantia comprèn la defensa penal dels assegurats de la pòlissa en processos que se'ls segueixin per imprudència, imperícia o negligència, per fets relacionats amb la vida privada i familiar.

La garantia s'estén a la defensa penal de l'assegurat com a vianant, conductor de vehicle terrestre sense motor, ocupant de vehicle de motor o embarcació d'ús particular, passatger de qualsevol mitjà de transport terrestre, o en la pràctica no professional de qualsevol esport no relacionat amb el motor.

d) **Assistència jurídica en Testament Vital**

Aquesta garantia comprèn:

- Assessorament jurídic específic sobre testament vital.
- Assessorament sobre tràmits legals en el cas de trasplantaments d'òrgans.
- Gestions de redacció, obtenció i registre del document de Voluntats Anticipades (testament vital) sol·licitat per l'assegurat.
- Gestions d'anul·lació o revocació del testament vital, a petició de l'assegurat.

Les despeses de notaria, expedició de documents, taxes, poders i similars han de ser abonats per l'assegurat.

Es poden sol·licitar els serveis de Protecció Legal Familiar a través del telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 902 499 800, de dilluns a divendres, de 9 a 19 hores. En tots els casos cal indicar el nom de l'assegurat, el número de pòlissa, el número de telèfon, l'adreça i el tipus de servei que necessita.

**Sinistres no coberts per la cobertura de Protecció Legal Familiar:
No queden coberts, en cap cas, per aquesta pòlissa els fets següents:**

- Els que tinguin l'origen o estiguin relacionats amb el projecte, construcció, transformació o enderroc de l'immoble o instal·lacions de l'habitatge, habitatges o immobles de propietat, usdefruit, possessió o ús del prenedor o altres assegurats de la pòlissa.
- Es conceptuen com a tals els vicis o defectes de construcció, les instal·lacions lliurades amb l'immoble i totes aquelles obres per a les quals les ordenances requereixin llicència municipal i projecte tècnic.
- Els relacionats amb vehicles de motor i els seus remolcs, dels quals siguin titulars o conductors els assegurats d'aquesta pòlissa.

- Els que es produeixin en l'exercici d'una activitat professional, industrial o comercial de l'assegurat o derivin de qualsevol activitat aliena a l'àmbit de la seva vida particular.
- Les reclamacions que es puguin formular entre si els assegurats en aquesta pòlissa o que qualsevol d'aquests formuli contra l'assegurador, excepte en la prestació per divorci o separació.
- Els litigis sobre qüestions de propietat intel·lectual o industrial, així com els procediments judicials en matèria d'urbanisme, concentració parcel·lària i expropiació o que dimanin de contractes sobre cessió de drets a favor de l'assegurat.
- Els sinistres assegurats que es declarin després de transcórrer dos anys des de la data en què van succeir, excepte en matèria fiscal, en què el termini és de quatre anys.
- La reclamació del dany moral o immaterial, excepte com a reclamació accessòria i subordinada d'una reclamació econòmica principal de dany patrimonial coberta per l'assegurança.
- Les reclamacions judicials de quantia econòmica de perjudicis inferior a 200 euros.

Assistència Integral Mascotes

A través d'aquesta cobertura, DKV Seguros posa a disposició dels assegurats d'aquesta pòlissa que siguin propietaris d'animals de companyia, els serveis i prestacions que aquí es detallen, els quals seran gestionats pel servei especialitzat en mascotes "**Animalia Assistència**".

Per als efectes d'aquesta cobertura s'entén com a animal de companyia els gossos i gats, únicament.

a) **Assistència a animals de companyia:**

Serveis d'informació

Si un assegurat de la pòlissa és propietari d'un animal de companyia pot contactar amb **Animalia Assistència**, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i sol·licitar informació sobre qualsevol dels serveis relacionats a continuació:

- Servei d'orientació sobre hotels a Espanya que admeten animals de companyia
- Perruqueria
- Botigues especialitzades en alimentació, complements i accessoris per a mascotes (roba, collars, etc.).
- Ensinistrament
- Criadors
- Clubs de mascotes
- Assistència a concursos i altres esdeveniments
- Adopcions i centres d'acollida

- Cuidadors a domicili
- Tràmits per a trasllats de la mascota en transports públics i privats

Animalia Assistència facilita adreces i telèfons de contacte, i fa les gestions necessàries per proporcionar al propietari de la mascota tota la informació necessària perquè pugui accedir sense dificultat als serveis

Serveis d'assessorament

L'assegurador de la pòlissa pot contactar amb **Animalia Assistència** les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i sol·licitar assessorament sobre qualsevol dels serveis relacionats a continuació

- **Què fer abans de conviure amb un animal de companyia:** **Animalia Assistència** assessora qualsevol persona que vulgui adquirir o adoptar un animal de companyia, sobre les races, mides i comportaments de l'animal, tenint en compte l'entorn físic, social o familiar amb què hagi de conviure.
- **Abans de viatjar a l'estranger:** el propietari de l'animal pot sol·licitar d'**Animalia Assistència** la informació necessària sobre el país de destí, pel que fa a requisits sanitaris i administratius per al trànsit de l'animal a aquell país.
- **Assessorament telefònic d'orientació veterinària:** **Animalia Assistència** servei 24h per fer qualsevol consulta relativa a simptomatologia o tractaments veterinaris d'acord amb les necessitats de l'animal de companyia: programes de salut, geriàtrics, cura bucal, etc.

El servei **no comporta una diagnosi veterinària** i ha de ser entès com un consell..

- **Assessorament per a tràmits amb l'Administració:** davant qualsevol necessitat que tingui el propietari de l'animal, per fer tràmits amb l'Administració pública o organismes privats que afectin la seva mascota, pot accedir al servei d'assessoria d'**Animalia Assistència**, perquè li pugui facilitar totes les orientacions necessàries per poder fer els tràmits requerits. Qualsevol cost que pugui generar una gestió determinada va a càrrec del propietari de l'animal.
- **Assessorament jurídic telefònic:** El propietari de l'animal de companyia té accés a un servei jurídic telefònic per poder plantejar qualsevol situació o dubte d'àmbit legal que afecti el seu entorn en relació amb l'animal de companyia. Si la consulta deriva en actuacions que generin honoraris professionals d'un advocat, aquests van a càrrec del propietari.

Animalia Assistència facilitarà adreces, telèfons de contacte i farà les gestions necessàries per facilitar al propietari de l'animal de companyia tot l'assessorament necessari perquè aquest pugui accedir sense dificultat als serveis.

Costos a càrrec del propietari de l'animal de companyia: Animalia Assistència

assegura que les garanties descrites i que impliquen que el propietari de l'animal ha de suportar determinats costos són tractades basant-se en preus preferents que beneficiïn en tot moment el propietari de l'animal, d'acord amb els preus prèviament pactats amb la xarxa d'especialistes que presta els serveis descrits.

Animalia Assistència no fa cap reembossament al propietari de l'animal per cap quantitat relacionada amb aquestes garanties, llevat de pacte exprés previ amb el propietari mateix de l'animal.

b) Gestió de decessos (gossos i gats):

DKV Seguros, a través d'**Animalia Assistència**, atén els assegurats d'aquesta pòlissa que, havent contractat aquesta garantia, requereixin qualsevol de les gestions que es detallen a continuació, relacionades amb la mort d'un gos o gat del qual són propietaris:

- Gestions de retirada de l'animal del domicili particular on ha mort i, en cas de mort en un centre veterinari, coordinació de les gestions d'eliminació del cadàver.

- Gestió de la documentació sanitària necessària de la baixa de l'animal mort.
- Coordinació del servei d'incineració de l'animal, ja sigui col·lectiva o individual, així com la possibilitat d'enterrar-lo sempre que sigui possible, segons disponibilitat de la zona.

DKV Seguros, a través d'**Animalia Assistència**, cobrirà el cost d'aquestes gestions fins a una quantitat màxima de 250 euros, IVA inclòs, per sinistre, any i pòlissa, i amb els límits establerts en el detall de cobertures que consta tot seguit: Detall de les cobertures per mort de l'animal de companyia (gos o gat):

- Despeses d'enterrament: fins a 100 euros
- Despeses d'incineració: fins a 100 euros
- Despeses de sacrifici i eliminació de restes: fins a 50 euros

Exclusions: Animalia Assistència es reserva el dret de poder prestar el servei d'assistència en òptimes condicions, si es detecta qualsevol de les circumstàncies següents:

- **Malalties infectocontagioses, episòdiques, parasitàries o de qualsevol tipus**
- **Enverinaments o intoxicacions**
- **Les tares pròpies de l'edat de l'animal**
- **Intervencions quirúrgiques de tipus estètic, com les que es fan amb algunes races per modelar orelles**

- **Maltractaments a l'animal, excés de treball, falta de qualitat higiènica o d'aliments, imputables al propietari de l'animal**
- **Participació de l'animal en apostes, desafiaments o esports**
- **Destinar l'animal a funcions diferents de les especificades a les condicions particulars de la pòlissa que empari aquestes garanties.**

Així mateix, queden expressament exclosos de la garantia de decessos d'animals de companyia els gossos i/o gats de menys de 6 mesos i els que tenien més de 8 anys en el moment de la contractació d'aquesta garantia.

Com actuar en cas de sinistre:

Per a la sol·licitud de qualsevol servei a Animalia Assistència o per a la comunicació d'un sinistre emparat per la garantia d'Assistència Integral Mascotes, l'assegurat ha de trucar al 902 499 030 (telèfon d'atenció 24 hores) i facilitar el seu nom, núm. de pòlissa, adreça i tipus de servei o assistència que necessita.

Les comunicacions de sinistres s'han de fer en tots els casos abans de transcorreguts 60 dies des de la mort de l'animal, i per tant no es reembossa cap despesa derivada de defuncions no comunicades dins d'aquest termini.

Si en el moment de la comunicació el propietari de l'animal de companyia ja ha gestionat pel seu compte les despeses d'enterrament, incineració, sacrifici i/o eliminació de restes, haurà de justificar-les mitjançant la presentació de les factures corresponents, certificat de defunció i certificat d'incineració o enterrament, per tenir dret al reembossament fins al límit de despeses especificat anteriorment per a cadascun d'aquests conceptes.

9. Serviplus - Serveis de Salut

La cobertura Serviplus - Serveis de Salut comprèn les prestacions que es detallen a continuació:

- Prestació dental per accident.
- Serveis complementaris de salut amb abast i contingut descrits a l'Annex 1 "DKV Club de Salut i Benestar".

Prestació dental per accident

Queda inclòs dins la cobertura de la pòlissa el tractament bucal com a conseqüència d'un accident greu.

S'entén per accident greu el que afecta més de tres peces dentals. En aquest supòsit, el límit màxim de la cobertura s'estableix en 6.000 euros des de la data de l'accident, incloent-hi la cirurgia estètica si cal i en un període màxim d'un any.

Per a aquesta cobertura per accident, l'assegurat es pot adreçar a qualsevol odontòleg i DKV Seguros reembossarà la quantitat satisfeta dins dels límits establerts.

Per poder-ho fer efectiu, el prenedor o assegurat ha de lliurar a DKV Seguros la declaració del sinistre subscripta per l'assegurat, informe mèdic en què es determini la data de l'accident i les seves conseqüències, factures originals i informe del centre mèdic en què s'especifiqui el tractament realitzat.

DKV Seguros pot reembossar al prenedor o assegurat les quantitats a què tingui dret d'acord amb aquesta pòlissa, mitjançant l'abonament en el compte corrent designat a aquests efectes.

El pagament realitzat per aquest mitjà serà plenament vàlid, eficaç i alliberador per a DKV Seguros.

La facturació de despeses realitzada i pagada en divises pel prenedor o assegurat s'abona a Espanya i en euros al canvi del dia del pagament, i si aquest no consta, el de la data d'emissió de la factura o, si no, el de la prestació del servei.

Exclusions

Queden exclosos de la cobertura general d'aquesta assegurança:

- a) Els danys físics conseqüència de guerres, motins, revolucions i terrorisme;
els causats per epidèmies declarades oficialment; els que tinguin relació directa o indirecta amb radiació o reacció nuclear i els que vinguin de cataclismes (terratrèmols, inundacions i altres fenòmens sísmics o meteorològics).
- b) L'assistència odontològica en accidents produïts per embriaguesa, agressió, baralla, intent de suïcidi o autolesions, així com per malalties o accidents soferts amb intenció de frau, negligència o imprudència de l'assegurat.
- c) L'assistència odontològica que estigui coberta per una assegurança d'accidents de treball i malalties professionals o una assegurança obligatòria de vehicles de motor, segons les seves legislacions específiques.
- d) Així mateix, les derivades dels serveis no tinguts en compte expressament en el contracte.

10. Bases del contracte. Relació entre les parts. Aspectes jurídics

10.1 Formalització del contracte i durada de l'assegurança

Aquest contracte ha estat concertat d'acord amb les declaracions fetes pel prenedor de l'assegurança i l'assegurat en el qüestionari previ, que han motivat DKV Seguros per acceptar el risc i han estat determinants per fixar la prima.

El contracte d'assegurança i les seves modificacions no tindran efecte mentre no s'hagi signat la pòlissa i s'hagi abonat el primer rebut de prima, excepte que s'estableixi un pacte en contra en les condicions particulars.

El contracte és nul si en el moment de la conclusió no existeix el risc o s'havia produït el sinistre.

Si el contingut de la pòlissa difereix de la sol·licitud de l'assegurança o de les clàusules acordades, el prenedor de l'assegurança podrà reclamar a DKV Seguros, en el termini d'un mes a comptar del lliurament de la pòlissa, que repari la divergència.

Si transcorre aquest termini sense que s'hagi efectuat cap reclamació, cal atènyer-se al que disposa la pòlissa. Per a les cobertures de "Prestació de Serveis", "Prestació Reguladora" i "Prestació Addicional per a despeses

extraordinàries de defunció", és facultat exclusiva del prenedor de l'assegurança rescindir el contracte als venciments anuals.

Per tant, DKV Seguros està obligada a prorrogar el contracte, sempre que la pòlissa estigui al corrent del pagament de la prima.

10.2 Altres obligacions, deures i facultats del prenedor o assegurat

El prenedor de l'assegurança o, si escau, l'assegurat ha de:

- a) Abans de la conclusió del contracte, declarar a DKV Seguros amb veracitat, diligència i sense ocultar res de totes les circumstàncies per ell conegudes que puguin influir en la valoració del risc.
- b) Durant el curs del contracte, comunicar a l'assegurador, tan aviat com li sigui possible, totes les circumstàncies que, segons el qüestionari que va completar abans de la formalització del contracte, modifiquin el risc i siguin de tal naturalesa que si DKV Seguros les hagués conegudes en el moment de la subscripció del contracte, no l'hauria formalitzat o ho hauria fet en condicions diferents.

La variació de les circumstàncies relatives a l'estat de salut de l'assegurat no es consideraran agreujament del risc.

- c) Comunicar a DKV Seguros, tan aviat com li sigui possible, el canvi de domicili habitual.
- d) Posar tots els mitjans al seu abast per disminuir les conseqüències del sinistre.
L'incompliment d'aquest deure amb la intenció d'enganyar o perjudicar DKV Seguros o obtenir un lucre addicional, eximeix l'assegurador de tota prestació derivada del sinistre.
- e) Facilitar la cessió dels seus drets o subrogació a DKV Seguros, en cas de tenir dret a un rescabament per part de tercers responsables, per a l'import satisfet per DKV Seguros.
- f) Comunicar a DKV Seguros amb la màxima urgència i, en tot cas, dins del termini màxim de set dies d'haver-lo conegut, l'esdeveniment del sinistre, i facilitar tot tipus d'informació sobre les circumstàncies i efectes del sinistre que puguin ser requerits per DKV Seguros.

10.3 Altres obligacions de DKV Seguros

DKV Seguros està obligada a satisfer la prestació/indemnització al terme de les investigacions necessàries per establir l'existència i la quantia del sinistre.

Ha de pagar o consignar la prestació garantida i, en qualsevol cas, dins dels quaranta dies següents, a partir de la recepció de la declaració de sinistre, l'import mínim del que pugui deure, segons les circumstàncies conegudes.

Si, en el termini de tres mesos des de l'esdeveniment del sinistre, l'assegurador no ha pagat la prestació garantida o l'import mínim del que pugui deure per causa no justificada o que li sigui imputable, la indemnització s'incrementarà amb el pagament d'un interès anual igual al de l'interès legal del diner vigent en el moment en què es meriti, incrementat en un 50%. Aquests interessos es consideraran produïts per dies, sense necessitat de reclamació judicial.

És obligació de DKV Seguros, en contractar l'assegurança, lliurar al prenedor la pòlissa, el document de cobertura provisional o el que sigui procedent segons l'article 5 de la Llei de contracte d'assegurança.

10.4 Pagament de l'assegurança (primes)

El prenedor de l'assegurança està obligat a pagar la primera prima en el moment de l'acceptació del contracte.

Les primes successives s'han de fer efectives en els venciments corresponents.

El prenedor de l'assegurança pot sol·licitar el fraccionament de pagament de les primes anuals en períodes trimestrals, trimestrals o mensuals.

En aquests casos s'aplicarà el recàrrec que correspongui.

El fraccionament de la prima no eximeix el prenedor de la seva obligació d'abonar la prima anual completa.

Si, per culpa del prenedor, la primera prima no ha estat pagada, DKV Seguros té dret a rescindir el contracte o exigir el pagament de la prima deguda en via executiva amb base en la pòlissa.

En qualsevol cas, i llevat de pacte en contrari en les condicions particulars, si la prima no ha estat pagada abans que es produeixi el sinistre, DKV Seguros quedarà exempt de la seva obligació.

En cas d'impagament de la segona prima o de les primes successives o els seus fraccionaments, la cobertura de DKV Seguros queda suspesa un mes després del dia de venciment de la prima impagada.

Si DKV Seguros no reclama el pagament dins els sis mesos següents a aquest venciment, s'entén que el contracte queda extingit.

En qualsevol cas, quan el contracte estigui en suspens, DKV Seguros només podrà exigir el pagament de la prima del període en curs.

Si el contracte no es resol o extingeix de conformitat amb les condicions anteriors, la cobertura torna a tenir efecte a les vint-i-quatre hores següents al dia en què el prenedor pagarà la prima. DKV Seguros només queda obligat pels rebuts lliurats per DKV Seguros.

Llevat que en les condicions particulars s'especifiqui una altra cosa, el lloc de pagament de la prima serà el que consti a la domiciliació bancària.

A aquest efecte, el prenedor de l'assegurança lliurarà a DKV Seguros les dades del compte bancari en què es domiciliarà el pagament dels rebuts d'aquesta assegurança, i autoritzarà l'entitat financera a fer-los efectius.

Si a les condicions particulars no es determina cap lloc per al pagament de la prima, s'entén que s'ha de fer en el domicili del prenedor de l'assegurança.

El pagament de les primes realitzat pel prenedor a l'agent que fa de mitjancer a la pòlissa té els mateixos efectes que si es fa directament a l'assegurador.

10.5 Pèrdua de drets i rescissió del contracte d'assegurança

L'assegurat perd el dret a la prestació garantida:

- a) Si en completar la declaració de salut el prenedor o l'assegurat no responen amb veracitat ja sigui ocultant de manera conscient circumstàncies rellevants, ja sigui no observant la diligència deguda per proporcionar les dades que se li demanen (no aplicable en modalitat de prima única).**
- b) Si el sinistre es produeix abans que s'hagi pagat la prima inicial, llevat que es pacti expressament el contrari.**
- c) Si el prenedor de l'assegurança o l'assegurat no faciliten a DKV Seguros la informació sobre les circumstàncies o conseqüències del sinistre, a instàncies d'aquesta, i s'hi dona mala fe.**
- d) Si el sinistre es produeix per mala fe de l'assegurat o del prenedor o del beneficiari.**

En tot cas, DKV Seguros pot rescindir el contracte mitjançant una comunicació adreçada al prenedor de l'assegurança, en el termini d'un mes a comptar del moment en què ha tingut coneixement de qualsevol reserva o inexactitud del prenedor de l'assegurança.

10.6 Comunicacions

Les comunicacions per part del prenedor de l'assegurança o de l'assegurat a DKV Seguros s'han de fer en el domicili d'aquesta entitat.

No obstant això, també són vàlides les comunicacions que s'efectuïn de manera provada a l'agent de DKV Seguros que hagi mitjançant en la pòlissa.

Les comunicacions que faci un corredor d'assegurances a DKV Seguros en nom del prenedor de l'assegurança o de l'assegurat tenen els mateixos efectes que si aquests les haguessin efectuat directament a DKV Seguros.

Tot i així, les comunicacions efectuades pel prenedor de l'assegurança al corredor d'assegurances, no s'entenen realitzades a DKV Seguros fins que no les rep.

Les comunicacions de DKV Seguros al prenedor de l'assegurança o a l'assegurat es fan en el domicili d'aquest últim recollit a la pòlissa.

10.7 Jurisdicció

Aquest contracte d'assegurança queda sotmès a la jurisdicció espanyola i és jutge competent per al coneixement de les accions derivades d'aquest contracte d'assegurança el que correspon al domicili de l'assegurat.

10.8 Prescripció

Les accions derivades d'aquest contracte d'assegurança prescriuen en el terme de cinc anys.

**Annex I:
Serveis
complementaris.
DKV Club Salut
i Benestar**

Els assegurats poden accedir amb unes tarifes especials i/o en unes condicions econòmiques avantatjoses als serveis sanitaris i de benestar descrits a continuació, a través d'una xarxa de professionals i centres mèdics concertats, denominada DKV Club de Salut i Benestar.

Relació de serveis inclosos:

Serveis d'orientació telefònica 902 499 901 (365 dies, 24 hores)

- Assessorament mèdic DKV
- Línia mèdica pediàtrica
- Línia mèdica de l'embaràs
- Línia mèdica de la dona
- Línia mèdica esportiva
- Línia mèdica nutricional
- Línia mèdica tropical

Servei dental

Especialitats mèdiques (consultes)

- Al·lèrgologia
- Angiologia
- Aparell digestiu
- Cardiologia
- Dermatologia
- Infermeria
- Geriatria
- Ginecologia
- Hematologia
- Cirurgia maxil·lofacial
- Medicina general
- Medicina interna
- Nefrologia

- Pneumologia
- Neurologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Otorinolaringologia
- Pediatria
- Radiodiagnòstic per la imatge
- Reumatologia
- Traumatologia
- Urologia

Altres especialitats i tractaments

- Assistència psicològica
- Assessorament dietètic i nutricional
- Fisioteràpia
- Podologia
- Logopèdia
- Cirurgia plàstica i medicina estètica
- Reconeixements mèdics
- Conservació de sang del cordó umbilical
- Segona opinió mèdica
- Cirurgia làser de la miopia, astigmatisme i hipermetropia
- Cirurgia de la presbícia o vista cansada
- Deshabitució tabàquica
- Servei de fertilitat i reproducció assistida
- Estudi biomecànic de la marxa
- Estudis genètics predictius
- Tractament de l'apnea del son
- Reeduació del sòl pèlvic
- Salut capil·lar

Medicines alternatives

- Acupuntura
- Homeopatia
- Osteopatia o quiromassatge

Wellness (serveis de benestar)

- Hidroteràpia, balneoteràpia
- Gimnasos, fitness

Dispositius mèdics

- Òptiques: ulleres, lentilles, lents intraoculars
- Audiòfons/pròtesis auditives
- Ortopèdia

Accés als serveis
DKV Seguros lliura al prenedor de
l'assegurança la targeta d'Assistència/
Serviplus com a element identificatiu
per a cada beneficiari.

Per obtenir més informació sobre els
serveis i com accedir-hi, consulteu els
centres mèdics i proveïdors de DKV
Club de Salut i Benestar a:

- www.ergoseguros.com
- www.dkvseguros.com

o bé, trucant al tel. 902 499 800, de
dilluns a divendres, de 9 a 19 hores.

Declaració d'acceptació expressa del contracte

El prenedor, per a aquests efectes previnguts a l'article 3r de la Llei de contracte d'assegurança, reconeix haver rebut i llegit íntegrament aquestes condicions generals, que li han estat explicades, les accepta i atorga expressament la seva conformitat a les clàusules limitadores i delimitadores de cobertures incloses, i en especial, a les exclusions de cobertures, que s'expressen en les tres garanties principals, decessos, hospitalització i accidents, les quals han estat ressaltades de manera especial i separadament, i el contingut de les quals coneix i comprèn.

Com a prova de conformitat, subscriu aquest document.

El prenedor de
l'assegurança,

L'assegurat,

Per DKV Seguros
El conseller delegat



902 499 800
www.ergoseguros.com

Segueix-nos a:  

DKV | ERGO és un equip d'especialistes creat per respondre millor a les teves necessitats. Mentre DKV és l'especialista que t'assessora en assegurances mèdiques, ERGO complementa aquesta oferta integral d'assegurances centrant-se en les àrees de vida, llar i decessos. Estar junts ens permet especialitzar-nos i dedicar-nos amb deteniment a les àrees que t'interessen, per seguir treballant per la teva tranquil·litat i seguretat.

902 499 800
Servei d'atenció telefònica atès per:

DKV integralia 

Fundación para la integración laboral
de personas con **discapacidad**



OXFAM Intermón

Amb Oxfam Intermón,
perquè el món pot millorar.

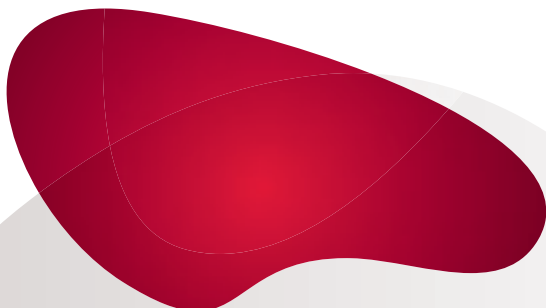


360° Empresa
Responsable

Responsables amb la teva salut,
amb la societat i amb el planeta.



Som
una empresa
excel·lent.



ERGO

Escotar, entendre, assegurar!