

# DKV Protecció Familiar

Condicions generals

**DKV**



**Passi el que passi,  
cuida la teva família**

Pòlissa d'assegurances

## DKV Protección Familiar

Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31  
50018 Zaragoza

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  
2DNP1.CG/11\_V20c  
Edició actualitzada: gener 2025

DKV Seguros compta amb un experimentat equip d'especialistes en les àrees de la Llar i Decessos. D'aquesta manera podem atendre millor les seves necessitats, alhora que treballar de forma contínua per adequar els nostres productes a les noves demandes del mercat. Volem seguir cuidant de vostè i del seu entorn, estant presents en els moments que més ens necessiti.

Tot el contingut d'aquest contracte i dels annexos és copyright de DKV Seguros. 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 ho sol·licitin per a la seva anàlisi i consulta, fins i tot sense que hi hagi la voluntat ferma de contractació, per tal de contribuir a la claredat i transparència de la informació de DKV Seguros i del llenguatge del sector assegurador, en general.**



# ÍNDEX

Responem a les vostres preguntes.....	5
Condicions generals.....	9
1. Clàusula preliminar.....	9
2. Definicions.....	11
3. Cobertura de decessos.....	14
4. Riscos coberts.....	15
4.1 Prestació de servei.....	15
4.2 Prestació complementària o reguladora.....	17
4.3 Prestació addicional per a despeses excepcionals de sepeli.....	17
4.4 Trasllat. Lliure elecció de cementiri.....	21
4.5 Hospitalització.....	24
4.6 Accident.....	25
5. Riscos exclosos.....	31
6. Clàusula d'indemnització per part del Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris en assegurances de persones.....	33
7. Assistència.....	37
7.1 Assistència familiar.....	37
7.2 Assistència jurídica.....	38
7.3 Assistència psicològica.....	42
7.4 Assistència Mundial.....	43
8. Assistència Plus.....	51
9. Serviplus - Serveis de Salut.....	62
10. Bases del contracte. Relació entre les parts. Aspectes jurídics.....	64
Annex I. Serveis complementaris. DKV Club Salud y Bienestar.....	69
Annex II. Protecció de pagaments: cobertura de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització.....	72



# 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 a 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 a les condicions particulars.

Hi són explicades detalladament a les condicions generals.

### **Què heu de fer amb aquesta documentació?**

Signar les condicions particulars i generals, desar-les i remetre'ns 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, podreu cancel·lar-lo sempre que ho comuniquem de manera provada amb un (1) mes d'antelació a la data de venciment.

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

### **Quins són els vostres drets en matèria de privacitat de dades personals?**

De conformitat amb el que indiquen els articles del 12 al 22 del Reglament general de protecció de dades UE 2016/679, DKV Seguros està expressament autoritzada per sol·licitar, tractar i cedir a les entitats del seu grup assegurador les dades personals del prenedor i els assegurats. La base jurídica que fa lícit el tractament de les seves dades és la relació contractual que manté amb DKV Seguros, així com les obligacions legals a què ens sotmet la nostra regulació sectorial.

Pel que fa a les dades de l'assegurat, només se cediran a tercers quan sigui necessari per prestar l'assistència sanitària o els serveis de la seva assegurança. DKV Seguros també està autoritzada per remetre al prenedor i als assegurats majors d'edat informació sobre productes i serveis relacionats amb la promoció de la salut i el benestar, així com iniciatives que puguin ser del seu interès.

Hem adoptat totes les mesures de seguretat d'índole tècnica i organitzativa necessàries per protegir la confidencialitat i la integritat de la informació i evitar l'alteració o la pèrdua de les seves dades o l'accés no autoritzat a aquestes, i fem comprovacions periòdiques per verificar el seu compliment.

Conservarem les dades personals durant tot el temps de vigència de la relació contractual, així com una vegada finalitzada quan el tractament de les dades sigui necessari per atendre les possibles responsabilitats o reclamacions que es puguin derivar de la relació mantinguda i del compliment de la normativa legal vigent. Com a norma general, un cop finalitzada la relació contractual conservem la informació durant set anys i, un cop ha transcorregut aquest termini, procedim a la seva completa eliminació.

L'assegurat pot exercir els seus drets en matèria de privacitat adreçant-se per correu postal a DKV Seguros, Torre DKV, Avenida María Zambrano, 31 (50018 Zaragoza), identificant-se amb el seu nom, cognoms i fotocòpia del seu DNI o bé registrant-se en l'àrea de client de [dkv.es](http://dkv.es). Podreu consultar informació més detallada sobre els vostres drets en matèria de privacitat en l'apartat de política de privacitat del web i en el document que us lliurem juntament amb la seva documentació contractual.

Si voleu ampliar la informació o plantejar-nos dubtes sobre els vostres drets en matèria de privacitat, també podeu contactar amb el nostre delegat de protecció de dades a l'adreça electrònica [dpogrupodkv@dkvseguros.es](mailto:dpogrupodkv@dkvseguros.es). I si no quedeu satisfet amb l'atenció dels vostres drets d'informació, també us podeu adreçar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, carrer Jorge Juan, 6 (28001 Madrid) i telèfon 901 100 099.

## **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, s'ha de contactar amb el telèfon que apareix en el rebut de prima, o amb el telèfon d'atenció al client 900 810 141.

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 900 810 141.

En qualsevol cas, si teniu algun dubte és aconsellable parlar prèviament amb DKV Seguros, en el telèfon 900 810 141, 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 que es pacten en el moment de la signatura de 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 tan aviat com us sigui 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 a les condicions particulars. Amb això es pretén evitar-ne el desfasament temporal respecte del cost dels serveis, tant en el capital assegurat en 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 està contractada.



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

Sempre que es produeixi una ampliació del 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 semestrals.

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 enviar-la al Servei de Defensa del Client.

Per fer-ho, us podeu adreçar al domicili social de DKV Seguros: Torre DKV, Av. María Zambrano, 31 (50018 Zaragoza), o per correu electrònic: [defensacliente@dkvseguros.es](mailto:defensacliente@dkvseguros.es).

També podeu trucar al telèfon 900 810 141 del nostre Servei d'Atenció al Client.

I també la podeu enviar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions: paseo de la Castellana, 44 (28046 Madrid).

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

# 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:

- Document preliminar d'informació de l'assegurança (sol·licitud d'assegurança).
- Declaració de salut (excepte en modalitat de prima única).
- Condicions generals.
- Condicions particulars.
- Condicions especials (només els casos que correspongui).
- Suplements o apèndixs.

Les transcripcions o referències a lleis no requereixen cap acceptació expressa, perquè 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 la reclamació davant les instàncies següents:

A qualsevol de les oficines de DKV Seguros, davant el Servei de Defensa del Client o a través del nostre Servei d'Atenció al Client.

Les reclamacions es poden enviar per correu a l'adreça de Defensa del Client de DKV Seguros: Torre DKV, avenida María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza, o per correu electrònic: [defensacliente@dkvseguros.es](mailto:defensacliente@dkvseguros.es).

O per telèfon trucant al número: 900 810 141 del nostre servei d'Atenció al Client.

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 hi ha disponible el Reglament del Servei d'Atenció al Client.

Un cop hagi transcorregut el termini de dos mesos, si el client discrepa de la solució proposada, es podrà adreçar al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb domicili al paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Un cop acreditada la tramitació prèvia davant DKV Seguros s'inicia 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 objecte de l'assegurança contractada.

#### **Assegurador**

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

### B

#### **Beneficiari**

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

### C

#### **Contractació a distància**

Es considera que existeix contractació de l'assegurança a distància quan, per a la negociació i celebració del contracte, s'utilitza exclusivament una tècnica de comunicació a distància, sense presència física i simultània del proveïdor i el consumidor, consistent en la utilització

d'una pàgina web, venda telefònica o altres mitjans similars.

### D

#### **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.

#### **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.

### 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 pòlissa.

### H

#### **Hospitalització**

Internament en un centre hospitalari per un espai de temps superior a 24 hores,

per prescripció mèdica, amb finalitats diagnòstiques o terapèutiques.

## M

### **Malaltia**

Alteració de l'estat de salut confirmada 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.

## 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 tal de completar-lo o modificar-lo.

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

### **Prendor 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.

### **Prima**

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

### **Prima anivellada**

Modalitat que 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 li correspon a l'assegurat aplicant la taxa de la seva edat en aquell moment.

### **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, revaloritzable en el percentatge indicat a les condicions particulars.

### **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.

## **Q**

### **Qüestionari o declaració de salut**

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

## **R**

### **Revaloració automàtica**

Sistema mitjançant el qual el capital assegurat, així com la prima, s'incrementen anualment d'acord amb el percentatge indicat a 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 fer que l'assegurat o el beneficiari percebin una indemnització.

### **Sol·licitud d'assegurança o document d'informació preliminar**

Conté, a més d'informació preliminar i la política de protecció de dades, un qüestionari d'estat de salut, 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 poden influir en la valoració d'aquest risc. S'exigeix veracitat en les respostes a les preguntes establertes per DKV Seguros.

### 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.

Si DKV Seguros no pot proporcionar la prestació per causes alienes a la seva voluntat, força major o perquè s'ha realitzat el servei a través d'altres mitjans diferents dels oferts per l'assegurador; DKV Seguros abonarà la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort, però 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 altres cobertures, el contracte pot garantir el cobrament d'una renda diària, d'una indemnització en forma de capital o d'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 a 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 75 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 a les condicions particulars correspon al catàleg del vostre actual domicili.

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 tingui 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 a 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 és 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.**

## **Prestació del servei DKV Buen Legado**

En aquelles zones on sigui possible, DKV Seguros oferirà l'opció de fer la prestació del servei fúnebre amb la modalitat DKV Buen Legado, d'acord amb la descripció del servei que consta a les condicions particulars del contracte.

El servei DKV Buen Legado té el propòsit de guiar i facilitar la planificació d'un servei fúnebre d'impacte ambiental reduït a través dels nou principis establerts per la Fundació Terra:

- Principi de reducció de residus.
- Principi de reducció de components artificials no biodegradables.
- Principi de reducció de productes químics tòxics.
- Principi de reducció del consum d'energia no renovable.
- Principi de reducció d'emissions contaminants.
- Principi d'incorporació de productes de proximitat.
- Principi d'incorporació de materials naturals certificats.
- Principi de simplicitat en el procés.
- Principi de personalització en l'experiència.

El servei fúnebre amb la modalitat DKV Buen Legado el prestarà una empresa funerària capacitada i auditada per oferir un servei d'aquestes característiques.

En qualsevol cas, el prenedor de l'assegurança o els seus familiars podran modificar tots o algun dels components d'aquest servei i substituir-los per altres que no compleixin aquests requisits, sempre dins dels límits del capital assegurat.

### **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 de l'assegurat mort.

### **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 en 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 a on arribi aquesta quantitat, o bé a incloure elements funeraris no previstos en la descripció del servei contractat, bé sigui per petició de l'assegurat o dels seus familiars o a causa de força major.

Els apartats descrits en 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**

Aquesta prestació permet cobrir les despeses extraordinàries que es poden produir com a conseqüència d'una defunció: desplaçaments, allotjament, manteniment, telèfons i atenció general dels familiar del difunt, o bé, ser destinada a cerimònies d'homenatge o comiat diferents del servei funerari.

Percebran la prestació els familiars que acreditin haver incorregut en aquestes despeses, fins al límit indicat en les condicions particulars per a aquesta garantia.

**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 en 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 el suplement corresponent, 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, ha de comunicar de manera provada la seva decisió a DKV Seguros mitjançant una notificació escrita efectuada amb un termini d'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 d'aquestes modalitats:

### **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 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, en què la primera prima anual serà la que correspongui a l'assegurat, aplicant-hi 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 estigui 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 en el 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 revaloritzable 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 en el 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 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 amb edat 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 depenent del capital contractat i de l'edat de l'assegurat.
- Les successives primes anuals es calculen partint del capital revalorat en el percentatge indicat a 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 estigui vigent, la mateixa prima que l'any anterior revalorada en el percentatge indicat a les condicions particulars.

- La primera prima anivellada anual és la que li correspon a l'assegurat aplicant-hi 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 serà la que li correspongui 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 experimentés alguna variació, de tal

manera que fos 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 a 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 el crematori 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 90 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 disposarà de la totalitat del capital assegurat per persona, a excepció de la prestació addicional per a despeses excepcionals, per atendre el condicionament, conducció i 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 assumirà 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 baixarà 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 tindrà 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 de la garantia de «Trasllat. Repatriació d'estrangers residents a Espanya» les prestacions**

**que no hagin estat sol·licitades a l'entitat i que no hagin estat efectuades amb el seu acord, llevat de casos de força major o impossibilitat material demostrades.**

**En cap cas es reemborsarà el cost dels serveis que no hagin estat sol·licitats a DKV Seguros.**

**Així mateix, en queden exclosos:**

- **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 sobrevenen en la pràctica d'activitats o esports d'alt risc (parapent, alpinisme, etc.), competicions esportives oficials o competicions que, tot i ser privades, s'organitzin i s'hi participi d'una manera que estigui fora del que legalment està permès 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», aquesta 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 abonarà, 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'apliquen la mateixa prestació i les mateixes condicions a les mares assegurades, 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 correspongui 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'inclouï 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, l'avortament, el part i el puerperi és d'un màxim de set dies per procés de gestació. Cal tenir contractada la garantia d'hospitalització i ha d'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 finalitza en l'anualitat en què l'assegurat compleix 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 finalitats diagnòstiques o terapèutiques.

- 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 aplicarà, en cap cas, la clàusula anterior si entre la data d'alta hospitalària d'un període i la data d'ingrés hospitalari del següent han transcorregut més de sis mesos.

- d) L'import de la indemnització diària serà l'assenyalat en les condicions particulars, fins i tot en el supòsit que l'internament hospitalari sigui a causa de diverses malalties o 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 «mort i invalidesa permanent per accident», 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 mort o d'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 ha tingut lloc l'accident i només en comprendrà 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 finalitza en l'annualitat en què l'assegurat compleix 65 anys.

## **Normes d'aplicació. Delimitació de la cobertura**

Per al cas de mort per accident, es considera «beneficiari» la persona designada com a tal en la pòlissa o en una posterior declaració escrita o en testament.

En cas que no es designi ningú expressament, es considera «beneficiari» el cònjuge de l'assegurat o, si no, els fills de l'assegurat, a parts iguals i, si no n'hi ha, 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 correspondrà 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 segons el grau d'invalidesa contret, prenent com a base el quadre de percentatges que apareix a continuació.

Les indemnitzacions que recull el barem següent s'expressen en percentatges del capital fixat per a la cobertura d'«Invalidesa permanent» en les condicions particulars, en funció 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 manifestacions neurològiques o sense	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 o l'índex de la mà dreta	35%
Pèrdua total de tres dits, compresos el polze o 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 del coll 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%
Escurçament, 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 manifestacions neurològiques o sense	33%
Pèrdua completa de moviments de la columna dorsal, amb manifestacions neurològiques o sense	33%
Pèrdua completa de moviments de la columna lumbar, amb manifestacions neurològiques o sense	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. 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, durant l'any en què aquest s'hagi produït, DKV Seguros abonarà 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 reemborsament 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 mort per accident, el beneficiari ha de presentar aquests documents:

- a) Certificat del metge que ha assistit el difunt, en el qual cal detallar 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 els documents següents:

- 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'han 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 a «catàstrofe o calamitat nacional».

## Específiques per a les cobertures d'«Hospitalització» i «Accident»

- a) Les malalties, lesions, patologies o malalties preexistents, i també els defectes constitucionals o físics congènits i els que siguin conseqüència d'accidents o de 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 manera 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 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 en 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 marcial, 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 mena de tractament no curatiu a què se sotmeti voluntàriament l'assegurat, com ara cirurgia estètica, vasectomia, lligadura 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 PER PART DEL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES DE LES PÈRDUES DERIVADES D'ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS EN ASSEGURANCES DE PERSONES

De conformitat amb allò 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, el prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar obligatòriament un recàrrec a favor de l'entitat pública empresarial esmentada 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 esdeveniments extraordinaris esdevinguts a Espanya o 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 corresponents recàrrecs a favor seu i es produeixi 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, fins i tot estant emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no es puguin complir perquè ha estat declarada judicialment en concurs o perquè està 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 disposen l'Estatut legal esmentat; la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, aprovat pel Reial decret 300/2004, de 20 de febrer, i 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, incloses les produïdes per 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 cossos siderals i aeròlits.
- 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 els cossos de seguretat en temps de pau.

Els fenòmens atmosfèrics i sísmics, d'erupcions volcàniques i la caiguda de cossos siderals es certificaran, a instàncies del Consorci de Compensació d'Assegurances, mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), l'Institut Geogràfic Nacional i els altres organismes públics competents en la matèria. En els casos d'esdeveniments de caràcter polític o social, així com en el supòsit de danys produïts per fets o actuacions de les forces armades o de les forces o cossos de seguretat en temps de pau, el Consorci de Compensació d'Assegurances pot reclamar als òrgans jurisdiccionals i administratius competents informació sobre els fets esdevinguts.

### 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, sense perjudici d'allò que estableix la Llei 12/2011, de 27 de maig, sobre responsabilitat civil per danys nuclears o produïts per materials radioactius.
- e) Els produïts per fenòmens de la natura diferents dels assenyalats a l'apartat 1.a) anterior i, en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, despreniment de roques i fenòmens similars, llevat que aquests siguin 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 es produeixin amb caràcter simultani a aquesta inundació.

- f) **Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs 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 el transcurs de vagues legals, llevat que les actuacions esmentades es puguin qualificar d'esdeveniments extraordinaris dels assenyalats en l'apartat 1.b) anterior.**
- 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 allò 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 la seva magnitud i gravetat siguin qualificats pel Govern de la Nació com a «catàstrofe o calamitat nacional».**

### **3. Extensió de la cobertura**

1. La cobertura dels riscos extraordinaris inclou les mateixes persones i les mateixes sumes assegurades que s'han establert en les pòlisses d'assegurança a l'efecte de la cobertura dels riscos ordinaris.

2. En les pòlisses d'assegurança de vida que d'acord amb allò que preveu el contracte, i de conformitat amb la normativa reguladora de les assegurances privades, generin provisió matemàtica, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances 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 l'entitat asseguradora que l'hagi emès ha de tenir constituïda. L'import corresponent a la provisió matemàtica l'ha de satisfer l'entitat asseguradora esmentada.

### **COMUNICACIÓ DE DANYS AL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES**

1. La sol·licitud d'indemnització de danys la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances s'efectuarà mitjançant comunicació a aquest pel prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari de la pòlissa, o per qui actui per compte i nom dels anteriors, o per l'entitat asseguradora o el mediador d'assegurances amb la intervenció del qual s'hagi gestionat l'assegurança.
2. La comunicació dels danys i l'obtenció de qualsevol informació relativa al procediment i a l'estat de tramitació dels sinistres es pot fer:

- Trucant al Centre d'Atenció Telefònica del Consorci de Compensació d'Assegurances (952 367 042 o 900 222 665).
  - A través de la pàgina web del Consorci de Compensació d'Assegurances ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).
3. Valoració dels danys: La valoració dels danys que resultin indemnitzables d'acord amb la legislació d'assegurances i el contingut de la pòlissa d'assegurança la farà el Consorci de Compensació d'Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si escau, hagi fet l'entitat asseguradora que cobreixi els riscos ordinaris.
  4. Abonament de la indemnització: el Consorci de Compensació d'Assegurances ha de fer el pagament de la indemnització al beneficiari de l'assegurança mitjançant una transferència bancària.

# 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

DKV 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, còpia de l'últim testament de l'assegurat.
- Obtenció del certificat de contractes d'assegurances de cobertura de mort.

- 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 els seus beneficiaris.
- Sol·licitud i tramitació de la pensió de viduïtat davant l'INSS.
- Sol·licitud i tramitació de la pensió d'orfanat davant l'INSS.
- Obtenció de 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 contemplés aquest capital per mort en accident de l'assegurat; la liquidació va a càrrec de l'hereu.

En qualsevol cas els tràmits es faran 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 podrà sol·licitar el servei d'Assistència Familiar a través del telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (900 810 141). 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 en la pòlissa DKV Protecció Familiar els serveis següents:

- Assessoria Jurídica.
- Elaboració de Testament online.
- Gestió del final de la vida digital.
- Protecció de pagaments: cobertura de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització.

### **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 requereixen 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.**

El servei d'assessoria jurídica es podrà sol·licitar a través del telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (900 810 141 de dilluns a divendres, en dies feiners, de 8 a 22 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 online**

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 facilitarà telefònicament a l'assegurat el



codi d'accés al web on pot elaborar el testament amb l'assessorament d'un advocat.

També es donarà 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 de tractar-se d'un assegurat dependent o sense mobilitat es concertarà la signatura notarial al lloc de residència de l'assegurat.

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

Per informar-se sobre aquest servei o sol·licitar-lo, l'assegurat haurà de contactar amb el telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (900 810 141) de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 hores. En tots els casos ha d'indicar el nom de l'assegurat, número de pòlissa, número de telèfon i tipus de servei que necessita.

## Gestió del final de la vida digital

DKV Seguros garanteix als hereus de l'assegurat que ho sol·licitin, sempre que sigui possible, la cancel·lació a internet de la informació que hi pugui aparèixer relacionada amb l'assegurat mort (esborrament de la vida digital).

Aquest servei de cancel·lació es limitarà al següent:

- Sol·licitud de baixa del difunt a les xarxes socials de les que fos usuari o sol·licitud de canvi a compte commemoratiu.
- Tramitació de la baixa del correu electrònic.
- Tramitació de la baixa o el traspàs de blogs o webs del difunt, perfils en fòrums, xats o pàgines de cerca de parella.
- Tramitació de l'eliminació o el traspàs d'arxius emmagatzemats en servidors d'internet (núvol d'internet).

L'obligació de DKV Seguros es concreta a informar els responsables dels fitxers sobre la defunció, a fi que aquests procedeixin a cancel·lar les dades. La prestació del servei queda condicionada al fet que sigui possible identificar el responsable davant el qual s'ha de sol·licitar la cancel·lació. **En cas que els responsables dels fitxers no facin la cancel·lació, no es garanteixen les despeses derivades d'accions judicials ni de la sol·licitud de tutela de drets o**

## **denúncia davant l'autoritat de protecció de dades.**

Per sol·licitar la cancel·lació, els hereus de l'assegurat mort hauran d'aportar la informació o documentació següent:

- Si es coneixen, identificació dels recursos d'internet de què era usuari l'assegurat i sobre els quals volen efectuar la cancel·lació.
- Fotocòpia del DNI o NIE del sol·licitant.
- Certificat de defunció de l'assegurat mort.
- Acreditació de la condició d'hereu.
- Autorització de l'hereu.
- Adreça electrònica del difunt, si se'n sol·licita la baixa.
- Si es tenen, dades d'usuari i claus d'accés.

DKV Seguros es farà càrrec de les despeses derivades de la sol·licitud i, si cal, de la traducció de la documentació requerida a l'idioma del país a què es remeti. L'assegurat tindrà dret a la sol·licitud de cancel·lació de dades d'un màxim de quatre comptes o webs.

**No es garanteix el servei de cancel·lació de comptes o webs ubicats a la Xina ni el servei de cancel·lació en cas de discrepància entre els hereus.**

Aquest servei es podrà sol·licitar a través del telèfon d'atenció al client de DKV Seguros (900 810 141) de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 hores. En tots els casos s'hauran d'indicar el nom de l'assegurat i del sol·licitant, el número de pòlissa i el telèfon de contacte.

## **Protecció de pagaments: cobertura de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització**

Aquesta cobertura té l'objectiu de compensar la **pèrdua d'ingressos del prenedor de l'assegurança de decessos quan es trobi en situació de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització.**

Es garanteix al prenedor de l'assegurança de decessos el pagament d'un import igual a una mensualitat de la prima anual de l'assegurança per cada **30 dies** consecutius en què el prenedor es trobi en situació de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització. En el cas d'hospitalització, el primer pagament es fa un cop transcorreguts **7 dies** en situació d'ingrés hospitalari.

L'abast i contingut d'aquesta cobertura es descriuen en l'«Annex II. Protecció de pagaments: cobertura de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització» d'aquestes condicions generals.

La sol·licitud d'indemnització pot fer-se a través del telèfon 910 878 095, de dilluns a dijous de 9 a 18 hores, i divendres de 9 a 15 hores, en dies feiners. Així mateix, el

sinistre pot comunicar-se a través de l'adreça de correu electrònic clp.es. siniestros@partners.axa. En tots els casos s'ha d'indicar el nom del prenedor de l'assegurança de decessos i del sol·licitant, el número de pòlissa i un telèfon de contacte.

### **Persones assegurables**

Les persones físiques, residents a Espanya, prenedores d'una pòlissa de decessos de DKV Seguros, que tinguin més de 18 i menys de 67 anys, per a les cobertures de desocupació i incapacitat temporal; i més de 18 i menys de 80 anys, per a la cobertura d'hospitalització.

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

### **Delimitacions de la cobertura**

- Màxim de 6 mensualitats consecutives o alternes per any, amb un límit de 3.000 euros per sinistre i any.
- Per abonar l'import de la indemnització, cal que el prenedor de la pòlissa de decessos estigui al corrent de pagament de la prima.
- El pagament de la prestació per una de les garanties d'incapacitat temporal, desocupació o hospitalització exclou el pagament simultani per qualsevol altra garantia.
- Els detalls de les delimitacions i exclusions de la cobertura es descriuen

en l'«Annex II. Protecció de pagaments: cobertura de desocupació, incapacitat temporal o hospitalització» d'aquestes condicions generals.

## **7.3 ASSISTÈNCIA PSICOLÒGICA**

### **Acompanyament al 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, l'equip d'assistència psicològica contactarà amb la família de l'assegurat mort i oferirà 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 tindrà 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 tal que la prestació d'aquest servei sigui eficaç, les dues primeres sessions es faran conjuntes en 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.

### **Atenció psicològica en cures pal·liatives**

DKV Seguros posa a disposició dels assegurats de la pòlissa de Decessos i dels seus familiars un servei d'atenció psicològica en situacions de cures pal·liatives (o situacions de final de vida) mitjançant sessions d'atenció psicològica presencial i telefònica, amb l'extensió i els límits que s'indiquen a continuació.

Podran ser beneficiaris del servei els assegurats de la pòlissa i els familiars següents: pare, mare, cònjuge o parella de fet, fills/es i germans/es.

Els beneficiaris tindran dret a un total de 5 sessions d'atenció psicològica en

consulta sense cost i a atenció psicològica telefònica les 24 hores, els 365 dies, de manera il·limitada en nombre i durada de les trucades.

Per accedir a l'atenció telefònica, l'assegurat o els familiars podran trucar al telèfon gratuït 900 314 016 qualsevol hora del dia i qualsevol dia de la setmana.

Per a l'atenció presencial en consulta, l'assegurat o el familiar podrà sol·licitar el servei a través del mateix telèfon 900 314 016. Aquesta sol·licitud es derivarà al professional de la seva zona, que es posarà en contacte amb el sol·licitant per concretar dia, hora i lloc de visita. La durada mínima de cada sessió presencial és de 45 minuts. Per a una gestió més eficaç d'aquest servei, les dues primeres sessions es prestaran de manera conjunta, per la qual cosa la primera visita tindrà una durada mínima d'una hora i mitja.

Si l'assegurat o els seus familiars volen contractar pel seu compte més sessions presencials a banda de les que ja tenen dret a rebre en la prestació, podran fer-ho a preus especials inferiors als del mercat.

## **7.4 ASSISTÈNCIA MUNDIAL**

### **ASSISTÈNCIA MUNDIAL BÀSICA**

#### **Persones assegurades**

La persona física, resident a Espanya, assegurada en la pòlissa (DKV Protecció

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 seu domicili a Espanya, residir-hi habitualment i el temps de permanència fora d'aquesta residència no ser superior als 90 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 farà 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 proper al seu domicili, DKV Seguros es farà càrrec, en el seu moment, del subsegüent trasllat fins allà.

El mitjà de transport utilitzat a Europa i països riberecs 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 traslladarà 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

Quan un dels assegurats hagi estat repatriat per malaltia o accident en aplicació de l'apartat anterior i aquesta circumstància impedeixi a la resta dels familiars assegurats la tornada fins al seu domicili pels mitjans inicialment previstos, DKV Seguros es farà 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 viatge o el bitllet contractat de tornada no li permeti avançar-lo, DKV Seguros es farà càrrec de les despeses del transport fins al lloc d'inhumació a Espanya del familiar i, si escau, de les d'un bitllet de tornada al lloc on era en produir-se la defunció del familiar, si per motius professionals o personals necessita prosseguir el 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 en el seu habitatge un sinistre de tal gravetat que el faci inhabitable, DKV Seguros posarà a disposició de l'assegurat un bitllet de tren o d'avió per tornar-hi.

També, en cas que l'assegurat necessiti tornar al punt de partida, DKV Seguros posarà 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 es trobi hospitalitzat a l'estranger i el seu internament es prevegi de durada superior als 5 dies, DKV Seguros posarà a disposició d'un familiar un bitllet d'anada i tornada amb la finalitat d'acudir i romandre al seu costat.

Així mateix, DKV Seguros es farà càrrec de les despeses d'estada del familiar en un hotel, contra els justificants oportuns, fins a 150 euros per dia amb un màxim de 1500 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 18.000 euros.

### **Despeses odontològiques d'urgència a l'estranger**

DKV Seguros es farà 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 500 euros.

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

Quan sigui aplicable la garantia anterior de pagament de despeses mèdiques, DKV Seguros es farà 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 150 euros per dia, amb un màxim de 1500 euros.

### **Enviament de medicaments a l'estranger**

DKV Seguros s'encarregarà d'enviar els 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 sigui possible obtenir en el lloc on estigui, la podrà 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 farà càrrec de totes les formalitats i gestions en el lloc de la defunció de l'assegurat per tal de facilitar-ne la repatriació fins al lloc de la inhumació a Espanya.

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

Si els familiars són fills menors de 15 anys de l'assegurat mort i no disposen d'un 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 de la inhumació o del seu domicili a Espanya.

### **Acompanyant en cas de defunció**

Els familiars de l'assegurat difunt tindran dret a un bitllet d'avió (anada i tornada) o del mitjà de transport idoni perquè la persona que ells designin pugui viatjar fins al lloc on s'hagi produït la defunció i tornar acompanyant el cadàver.

Cobertura a l'estranger **i a Espanya a**

## **partir del límit provincial de la residència habitual de l'assegurat.**

### **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 prestarà 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'encarregarà 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 farà totes les gestions oportunes per fer-los- 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 càrrec del titular assegurat, la fiança penal per garantir-li la llibertat provisional o l'assistència personal al judici.

En aquest supòsit, l'assegurat ha de signar un escrit de reconeixement de deute en què es compromet a tornar-ne l'import dins dels dos mesos següents a la seva tornada al domicili o, en tot cas, en els tres mesos de realitzada 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 la bestreta.

### **Informacions de viatge**

DKV Seguros facilitarà, 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 a la publicació més recent del TIM (Travel Information Manual), Manual d'Informació sobre Viatges, publicació conjunta de catorze membres de línies aèries d'I.A.T.A.



DKV Seguros no es responsabilitza de l'exactitud de la informació continguda en el TIM, ni de les variacions que puguin fer-s'hi.

- 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'encarregarà de transmetre els missatges urgents que li encarreguin 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 mort des de qualsevol punt de l'estranger a qualsevol cementiri ubicat a la geografia espanyola (peninsular i insular), encara quan la durada del viatge a l'estranger sigui superior a 90 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 a les condicions particulars.

### **Delimitacions de la garantia d'Assistència Mundial**

#### **Exclusions**

- **Les garanties i prestacions que no hagin estat sol·licitades a DKV Seguros i que no hagin estat efectuades amb o pel seu acord, llevat de casos de força major o d'impossibilitat material demostrades.**
- **Les despeses mèdiques-quirúrgiques 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, tot i ser privades, s'organitzin i s'hi participi d'una manera que estigui fora del que legalment està permès 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 reemborsaran, a la seva tornada 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 d'efectuar 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 són, en tot cas, complement dels contractes que pugui 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 les 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 DKV Seguros dels serveis inherents a les anteriors garanties, és indispensable que l'assegurat sol·liciti la seva intervenció, des del moment del succés, a un d'aquests telèfons, segons el país on sigui:

Des d'Espanya: 900 810 141

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

### **Altres serveis assistencials**

Els assegurats de DKV 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 en l'Annex I.

## 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

#### Teleassistència

Els serveis de teleassistència es prestaran quan l'assegurat hagi patit un accident o una malaltia no preexistent que motivi un ingrés hospitalari no inferior a 3 dies de durada i, un cop rebuda l'alta hospitalària, hagi d'estar immobilitzat al domicili per prescripció facultativa durant un període mínim de 7 dies.

Si les característiques de la immobilització no permeten a l'assegurat fer una tasca concreta però sí totes les altres, l'assegurat tindrà 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 serà 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 de menys 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 faran un màxim de 2 serveis al mes. L'assegurat es farà càrrec del cost del servei i l'assegurador, del cost del desplaçament. El servei es cobrirà mentre duri la immobilització domiciliària per prescripció facultativa.

- 4. Servei de neteja de la llar:** s'atendran 3 hores diàries de serveis de neteja i ordre de la llar, consecutives o alternes, mentre duri el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa, fins a un màxim de 7 dies feiners.
- 5. Acompanyament en el domicili:** es duran a terme un màxim de 4 hores diàries d'acompanyament, mentre duri 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 cobrirà 1 servei setmanal de lliurament de productes d'alimentació i higiene personal, mentre duri 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 facilitarà 1 servei diari de lliurament de menjar preparat, mentre duri el període d'immobilització domiciliària per prescripció facultativa. El cost del menjar va a càrrec de l'assegurat.
- 8. Telefarmàcia:** es cobrirà la cerca i el lliurament urgent al domicili de l'assegurat dels medicaments necessaris prescrits per un facultatiu mitjançant recepta mèdica, en horari de 22 hores a 8 hores, mentre duri la immobilització domiciliària de l'assegurat. El cost dels medicaments va a càrrec 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:** es cobrirà 1 hora diària d'acompanyament de la mascota, mentre duri 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'assegurador. 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 a domicili. El cost dels honoraris professionals va a càrrec

de l'assegurador. 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 cobrirà 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, 900 810 141, de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 hores. En tots els casos ha d'indicar el nom de l'assegurat, número de pòlissa, número de telèfon i tipus de servei que necessita.

## 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 per 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 al seu domicili i li impedeixi seguir la seva escolaritat amb normalitat, DKV Seguros buscarà i enviarà al domicili de l'assegurat un professor particular.

Aquest professor impartirà classes de les assignatures principals del curs en què es trobi 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 prendrà a càrrec seu les despeses ocasionades a raó de 10 hores setmanals, en fraccions de 2 hores diàries de dilluns a divendres. La prestació serà proporcionada tantes vegades com calgui durant l'any escolar i finalitzarà quan l'alumne s'hagi reincorporat a les classes.

Si persisteix la malaltia, la prestació del servei s'interromprà 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 seguirà 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, residir en 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 faci la petició a través del telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 900 810 141, de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 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:** tindran 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:** Per tal d'iniciar un procés de reclamació de danys s'estableix una quantia mínima de perjudicis 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 considerés necessari revisar documents o correspondència, l'assegurat haurà de remetre per correu ordinari/electrònic o fax la documentació pertinent. Examinada i revisada, és tornarà 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 verificaran els documents i ajudaran 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 mena, 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 caràcter 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, podran 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 podran sol·licitar els serveis de Protecció legal familiar a través del telèfon d'Atenció al Client de DKV Seguros, 900 810 141, de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 hores. En tots els casos, cal indicar el nom de l'assegurat, número de pòlissa,

número de telèfon, adreça i 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 tenen el seu origen o estan relacionats amb el projecte, la construcció, la transformació o l'enderroc de l'immoble o de les 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 els 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 produeixen 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 qualssevol 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·lars 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 les prestacions que aquí es detallen, els quals seran gestionats pel servei especialitzat en mascotes «**Animalia Asistencia**».

Per als efectes d'aquesta cobertura s'entenen com a animals 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 Asistencia, 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 Asistencia** facilitarà adreces i telèfons de contacte i farà 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'assegurat de la pòlissa podrà contactar amb **Animalia Asistència**, 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 Asistència** 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 podrà sol·licitar d'**Animalia Asistència** la informació necessària sobre el país de destinació, pel que fa a requisits sanitaris i administratius per al trànsit de l'animal en aquell país.
- **Assessorament telefònic d'orientació veterinària: Animalia Asistència** ofereix el seu servei 24 hores 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 els organismes privats que afectin la seva mascota, podrà accedir al servei d'Assessoria d'**Animalia Asistència**, perquè li pugui facilitar totes les orientacions precises 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 aniran a càrrec del propietari.

**Animalia Asistència** facilitarà adreces i 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 Asistència** 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 Asistencia** no fa cap reemborsament al propietari de l'animal per cap quantitat relacionada amb aquestes garanties, llevat de pacte exprés previ amb el propietari de l'animal.

### **b) Gestió de decessos (gossos i gats)**

DKV Seguros, a través d'**Animalia Asistencia**, atindrà 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, tant col·lectiva com individual, i també la possibilitat d'enterrar-lo sempre que sigui possible, segons disponibilitat de la zona.

DKV Seguros, a través d'**Animalia Asistencia**, 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 Asistencia es reserva el dret de poder prestar el servei d'assistència en condicions òptimes, si es detecta qualsevol de les circumstàncies següents:**

- **Malalties infectocontagioses, episòdiques, parasitàries o de qualsevol mena**
- **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 en 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 els 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 Asistencia** o per a la comunicació d'un sinistre emparat per la garantia d'Assistència integral mascotes, l'assegurat ha de trucar al 900 812 921 (telèfon d'atenció 24 hores) i ha de 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, per la qual cosa no es reemborsarà 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, les ha de justificar mitjançant la presentació de les corresponents

factures, certificat de defunció i certificat d'incineració o enterrament, per tenir dret al reemborsament 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 en l'«Annex I. DKV Club Salud y Bienestar».

### **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 estàtica 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 reemborsarà la quantitat satisfeta dins dels límits establerts.

Per poder-ho fer efectiu, el prenedor o assegurat haurà de lliurar a DKV Seguros la declaració del sinistre subscrita 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 podrà reemborsar al prenedor o assegurat les quantitats a què tingui dret d'acord amb aquesta pòlissa, mitjançant l'abonament al compte corrent designat a aquest efecte.

El pagament fet per aquest mitjà és plenament vàlid, eficaç i alliberador per a DKV Seguros.

La facturació de despeses realitzada i pagada en divises pel prenedor o assegurat s'abonarà 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 provinquin 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, i també 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 contemplats 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 efectuades 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 serà nul si en el moment de la conclusió no existia 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 pot reclamar a DKV Seguros, en el termini d'un mes a comptar del lliurament de la pòlissa, que esmeni la divergència existent.

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 sepeli», 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 conegudes per ell que puguin influir en la valoració del risc.
- b) En el decurs 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 natura que si haguessin

estat conegudes per DKV Seguros 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.

Així mateix, el prenedor de l'assegurança o, si escau, l'assegurat tenen la facultat de:

- a) Quan el contracte d'assegurança es formalitzi utilitzant una tècnica de contractació a distància, si el prenedor de l'assegurança és una persona física, podrà desistir del contracte sense necessitat d'indicar els motius i sense que se li apliqui cap penalització, dins el termini dels 14 dies naturals següents a la data en què l'asseguradora li lliuri, mitjançant suport durador, la documentació corresponent a la pòlissa. **Si, en compliment del contracte d'assegurança, DKV ha donat cobertura a algun sinistre o ha prestat algun servei, podrà exigir el reemborsament d'allò pagat amb anterioritat a fer-se efectiu el desistiment.**

El prenedor podrà exercir el dret de desistiment esmentat mitjançant una carta signada al domicili de l'asseguradora: Torre DKV, Avenida María Zambrano, 31 (50018 Zaragoza); o a través de l'adreça de correu electrònic: [atencion.cliente@dkvseguros.es](mailto:atencion.cliente@dkvseguros.es), identificant clarament, en ambdós casos, les seves dades personals i les del contracte sobre el qual vol exercir el dret de desistiment.

El contracte quedarà extingit i, conseqüentment, sense cobertura del risc assegurat en la mateixa data en què l'asseguradora rebí la notificació del desistiment per part del prenedor,

que tindrà dret a la devolució de la part proporcional de la prima no consumida que correspongui una vegada descomptat l'import del servei prestat. Aquesta devolució tindrà lloc en el termini màxim de 14 dies naturals des del dia de notificació del desistiment.

### **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.

Haurà 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'incrementa 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'aplica 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 tot cas, i llevat de pacte en contrari a les condicions particulars, si la prima no ha estat pagada abans que es produeixi el sinistre, DKV Seguros queda exempt de la seva obligació.

En cas d'impagament de la segona o successives primes o els seus

fraccionaments, la cobertura de DKV Seguros queda suspesa un mes després del dia del 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 emesos per DKV Seguros.

Llevat que en les condicions particulars s'especifiqui una altra cosa, el lloc de pagament de la prima és el que consta 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 en les condicions particulars no es determina cap lloc per al pagament de la prima, s'entén que s'ha de fer al domicili del prenedor de l'assegurança.

El pagament de les primes realitzat pel prenedor a l'agent que fa de mediador 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 el prenedor o l'assegurat, en completar la declaració de salut, no respon amb veracitat, ja sigui ocultant de manera conscient circumstàncies rellevants o bé no observant la deguda diligència 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 hi concorregué mala fe.**
- d) Si el sinistre es produeix per mala fe de l'assegurat o del prenedor o del beneficiari.**

**En qualsevol 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 mitjançat 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 faran a través de qualsevol de les dades de contacte facilitades pel prenedor o l'assegurat.

## **10.7 JURISDICCIÓ**

Aquest contracte d'assegurança queda sotmès a la jurisdicció espanyola i serà jutge competent per al coneixement de

les accions derivades d'aquest contracte d'assegurança el que correspongui 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 SALUD Y BIENESTAR

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 Salud y Bienestar.

## Relació de serveis inclosos:

### Serveis d'orientació telefònica 900 812 306 (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
- Otorrinolaringologia
- Pediatria
- Radiodiagnòstic per la imatge
- Reumatologia
- Traumatologia
- Urologia
- 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 pelvià
- Salut capil·lar

### **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

### **Wellness (serveis de benestar)**

- Hidroteràpia, balneoteràpia
- Gimnasos, fitness

### **Dispositius mèdics**

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

### **Accés als serveis**

DKV Seguros lliurarà 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 Salud y Bienestar a:

- **[dkvclubdesalud.es](https://dkvclubdesalud.es)**

O bé, trucant al tel. 900 810 141, de dilluns a divendres (en dies feiners), de 8 a 22 hores.



# ANNEX II. PROTECCIÓ DE PAGAMENTS: COBERTURA DE DESOCUPACIÓ, INCAPACITAT TEMPORAL O HOSPITALITZACIÓ.

Per aquest certificat, **AXA FRANCE VIE i AXA FRANCE IARD, sucursals a Espanya**, amb domicili al carrer Arequipa 1, escala esquerra 3a planta, CP 28043 de Madrid, amb número CIF W2502654C i W2502653E, respectivament, amb una pòlissa de la qual DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., és prenedor, garanteix la cobertura dels riscos de desocupació, incapacitat temporal i hospitalització, segons els casos, dels prenedors de les pòlisses de l'assegurança de decessos.

**Tipus de producte:** assegurança de protecció de prima.

**Assegurats:** les persones físiques que tinguin la condició de prenedors en l'assegurança de decessos seran incloses per DKV en la pòlissa col·lectiva, d'acord amb les condicions que s'estableixen en aquest certificat d'assegurança.

**Beneficiari:** el beneficiari principal és el prenedor de l'assegurança de decessos per abonar l'import de la prima de l'assegurança de decessos protegida, llevat que hi hagi rebuts de prima vençuts i impagats després de la data

d'ocurrència del sinistre. En aquest cas, AXA ha d'abonar la indemnització a DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., per satisfer les primes pendents de pagar pel prenedor de l'assegurança de decessos i, en segon lloc, ha d'abonar la resta de la indemnització, si n'hi ha i fins al màxim de la prestació garantida, al prenedor de l'assegurança de decessos.

**Data d'inici de la cobertura:** per a cada prenedor de l'assegurança de decessos és la data d'inici de la seva assegurança i sempre que es compleixin els criteris d'elegibilitat de l'assegurança de protecció de prima.

## 1. A QUINES COBERTURES TINC DRET?

L'assegurança cobreix els riscos d'incapacitat temporal, desocupació i hospitalització. L'objectiu d'aquesta pòlissa és compensar la pèrdua d'ingressos del prenedor de l'assegurança de decessos quan estigui en una de les situacions descrites. És admissible qualsevol persona física que (a) sigui client de DKV, (b) no sigui discapacitat legal, (c) que, en la data d'adhesió a l'assegurança, tingui més

de 18 anys i menys de 67 anys, per a les cobertures de desocupació i incapacitat temporal, i més gran de divuit (18) anys i menor de vuitanta (80) anys, per a la cobertura d'hospitalització, (d) per a la cobertura de desocupació, ha de treballar de manera remunerada a l'Estat espanyol partint d'un contracte indefinit de manera contínua els últims 6 mesos, durant un mínim de 13 hores setmanals, estant en situació d'alta a la Seguretat Social, en una mutualitat de previsió social o una institució anàloga que la legislació determini i per a incapacitat temporal ha de disposar d'un contracte temporal o ser autònom o funcionari de qualsevol administració estatal, regional o local, (e) per a la cobertura d'hospitalització, no ha de treballar de manera remunerada.

## 2. QUINS RISCOS ESTAN GARANTITS?

- En cas d'**incapacitat temporal** del prenedor de l'assegurança de decessos, es garanteix al beneficiari el pagament d'un **import igual a una mensualitat (1/12) de la prima anual de l'assegurança de DKV per cada 30 dies consecutius** que el prenedor de l'assegurança de decessos estigui en situació d'incapacitat temporal a comptar de la data de sinistre, amb un **màxim de 6 mesos consecutius o alterns per any. L'import màxim garantit és de 3.000 euros per sinistre i any.**
- En cas de **desocupació** del prenedor de l'assegurança de decessos, es garanteix al beneficiari el pagament

**d'un import a una mensualitat (1/12) de la prima anual de l'assegurança de DKV per cada 30 dies consecutius** que el prenedor de l'assegurança de decessos estigui en situació de desocupació a comptar de la data del sinistre, **amb un màxim de 6 mesos consecutius o alterns per any. L'import màxim garantit és de 3.000 euros per sinistre i any.** S'entén per data d'esdeveniment de sinistre la data efectiva de la inscripció com a demandant d'ocupació emesa per l'INEM o organisme competent sense perjudici del període de carència en situació de desocupació establert en aquest certificat.

- En cas d'**hospitalització** del prenedor de l'assegurança de decessos, es garanteix al beneficiari **el pagament d'un import igual a una mensualitat (1/12) de la prima anual de l'assegurança de DKV protegida una vegada transcorreguts set dies en situació de sinistre.** Passats trenta dies des de la data d'ocurrència del sinistre, **el prenedor de l'assegurança de decessos ha de continuar rebent un import igual a una mensualitat (1/12) de la prima anual de l'assegurança de decessos de DKV per cada 30 dies consecutius** que estigui en situació d'hospitalització a comptar de la data d'ingrés hospitalari del prenedor de l'assegurança de decessos, amb un **màxim de 6 mesos consecutius o alterns per any. L'import màxim garantit és de 3.000 euros per sinistre i any.** Correspon la garantia d'hospitalització als prenedors

de l'assegurança de decessos que no treballin de manera remunerada.

Per a totes les garanties s'indemnitza fent servir com a base la quota anterior a la data del sinistre.

### **Incompatibilitat de garanties**

El pagament de la prestació per una de les garanties d'incapacitat temporal, desocupació o hospitalització exclou el pagament simultani per qualsevol altra garantia.

Si la situació laboral del prenedor de l'assegurança de decessos canvia, el prenedor queda cobert per la cobertura que compleixi amb els requisits de la nova situació i no cal que n'informi l'asseguradora.

### **Extinció de garanties**

La durada no pot superar mai els vuitanta (80) anys del prenedor de l'assegurança de decessos.

Aquest certificat deixarà de tenir efecte quan:

1. Per a la cobertura d'incapacitat temporal, en cas d'arribar al nombre màxim de trenta (30) mensualitats d'indemnització durant tota la vigència.
2. Per la defunció del prenedor de l'assegurança de decessos.
3. Per cancel·lació total de l'assegurança en què es basa aquesta assegurança.

4. En cas que manqui una de les primes següents a la primera, la cobertura queda suspesa un mes després del dia del seu venciment. Si l'asseguradora no reclama el pagament dins els sis (6) mesos següents al venciment de la prima, s'entén que la pòlissa de l'assegurança queda extingida. Igualment, quan la pòlissa de l'assegurança estigui en suspens, només pot exigir el pagament de la prima del període en curs.

### **3. EN CAS DE SINISTRE, HAIG DE COMPLIR CAP PERÍODE DE CARÈNCIA?**

Sí. El dret a les prestacions cobertes per aquest contracte s'inicia des de la contractació de l'assegurança de decessos, amb els períodes de carència que s'esmenten tot seguit. S'entén per període de carència el període en què la producció del sinistre no genera cap dret a indemnització, present o futura, per al prenedor de l'assegurança de decessos. Aquest període és de dos mesos per a la desocupació i d'un mes per a la incapacitat temporal o hospitalització.

No hi ha carència per a la incapacitat temporal o hospitalització derivada d'accident.

### **4. EXCLUSIONS**

**Les exclusions que es descriuen tot seguit són comunes a totes les cobertures:**

- a. Els sinistres produïts quan el prenedor de l'assegurança de decessos estigui en estat d'embriaguesa, és a dir, quan el grau d'alcoholèmia sigui superior al que estableix la normativa en matèria de trànsit i circulació de vehicles de motor vigent en el moment de l'accident o sota els efectes de drogues tòxiques o estupefaents, fàrmacs o tractaments que no li hagin estat prescrits o administrats per un metge, o que li hagin estat prescrits o administrats mèdicament; els que es produeixin en estat de perturbació mental, somnambulisme o en desafiament, lluita o baralla, llevat de cas provat de legítima defensa; així com els derivats d'una actuació delictiva del prenedor de l'assegurança de decessos, declarada judicialment.
- b. Els sinistres derivats de la participació del prenedor de l'assegurança de decessos en curses de vehicles de motor, així com els accidents produïts en circuits, i les de resultes de la pràctica de qualsevol esport de risc i les ocasionades per la conducció de vehicles de motor si el prenedor de l'assegurança de decessos no té l'autorització administrativa corresponent i, en tot cas, els derivats de l'ús de motocicletes de cilindrada superior a 250 cc, com a conductor o com a ocupant, i les esdevingudes durant viatges submarins o d'exploració, així com els d'aviació, llevat de com a passatgers de línies comercials, i en general totes les ocorregudes arran de la participació del prenedor de l'assegurança de decessos en qualsevol acte notòriament perillós que no estigui justificat per cap necessitat de la seva professió (si no es tracta de salvar una vida humana).
- c. Les intervencions quirúrgiques i tractaments mèdics sol·licitats pel prenedor de l'assegurança de decessos exclusivament per raons estètiques, sempre que no es deguin a seqüeles d'accidents, així com les lesions o malalties causades voluntàriament pel prenedor de l'assegurança de decessos.
- d. Les intoxicacions alimentàries o per verí.
- e. Les esdevingudes per maneig, manipulació o ús d'explosius o pirotècnics.
- f. Les causades per circumstàncies extraordinàries.
- g. Les produïdes per mala fe del prenedor de l'assegurança de decessos, així com les provocades intencionadament pel prenedor de l'assegurança de decessos, actes d'imprudència temerària o negligència greu del prenedor de l'assegurança de decessos, una vegada hagi estat dictat per resolució judicial.

Les exclusions següents que es descriuen tot seguit són particulars a cada cobertura, i s'han de tenir en compte juntament amb les exclusions comunes anteriorment descrites.

### **INCAPACITAT TEMPORAL I HOSPITALITZACIÓ**

No es consideren incapacitat temporal ni hospitalització i, conseqüentment, no es paga cap prestació pels sinistres que resultin o siguin conseqüència de les situacions següents:

- a. Les produïdes per malalties psiquiàtriques, cefalees, malalties mentals i nervioses, incloses la depressió, l'estrès i afeccions semblants, i les seves conseqüències.
- b. No es consideraren incapacitat temporal els sinistres que resultin dels períodes de descans obligatori i voluntari que siguin procedents per maternitat o paternitat. No se n'exclouen, però, els sinistres motivats per complicacions en cas d'embaràs, part o avortament.
- c. Mals d'esquena i coll (com ara cervicàlgia, dorsàlgia o lumbàlgia), llevat que hi hagi evidències objectivades per estudis mèdics complementaris (radiologies, gammagrafies, escàner, TAC, etc.) que acreditin una lesió o malaltia i que siguin causants de la incapacitat temporal.

### **DESOCUPACIÓ**

No es considera desocupació quan el **prenedor de l'assegurança de decessos** estigui en qualsevol de les situacions següents:

- a. Quan la fi del contracte indefinit es degui a un acomiadament declarat legalment procedent o baixa voluntària, llevat de si es tracta d'un acomiadament procedent basat en causes objectives econòmiques, tècniques, organitzatives o de producció, de conformitat amb l'apartat c de l'article 52 de l'Estatut dels treballadors o en virtut d'un acomiadament col·lectiu adoptat per decisió de l'empresari a l'empara del que estableix l'article 51 de l'Estatut dels treballadors o de resolució judicial adoptada en un procediment concursal.
- b. Quan cessin voluntàriament a la feina, llevat de les causes previstes en els articles 40, 41 i 50 de l'Estatut dels treballadors o quan el prenedor de l'assegurança de decessos s'aculli voluntàriament a un expedient de regulació d'ocupació.
- c. Quan el contracte indefinit acabi per jubilació del prenedor de l'assegurança de decessos o per jubilació de l'ocupador, sigui quina sigui la causa o quan el treballador hagi arribat a l'edat legal de jubilació i compleixi tots els requisits legals necessaris per accedir a la pensió de jubilació.

- d. Quan l'acomiadament és comunicat al prenedor de l'assegurança de decessos amb anterioritat a la contractació de l'assegurança o dins els períodes de carència o quan l'acomiadament es produeixi dins el període de prova d'un contracte indefinit, si n'hi ha.
- e. Els contractes de treball fixos de caràcter discontinu, durant els períodes en què no tinguin ocupació efectiva.
- f. Quan es redueixi la jornada de treball per qualsevol causa i el prenedor de l'assegurança de decessos continuï percebent una part del salari.
- g. Quan se suspengui la relació laboral, per decisió de l'empresari, a l'empara d'un expedient de regulació temporal de treball a causa de força major.
- h. Quan hagin estat acomiadats i no reclamin dins el termini establert i en la forma pertinent contra la decisió empresarial, llevat de quan sigui per extinció del contracte o acomiadament basat en les causes objectives que preveu l'article 52 de l'Estatut dels treballadors o acomiadament col·lectiu adoptat per decisió de l'empresari a l'empara del que estableix l'article 51 de l'Estatut dels treballadors o de resolució judicial adoptada al si d'un procediment concursal, cas en què no cal aquesta reclamació.
- i. Quan el treballador no hagi sol·licitat el reingrés al lloc de treball en cas en què l'opció entre indemnització o readmissió correspongui al treballador o el prenedor de l'assegurança de decessos no exerceixi aquest dret quan l'acomiadament hagi estat declarat nul o improcedent en sentència ferma i comunicada per l'ocupador en la data de reincorporació o s'estigui en excedència i venci el període fixat per a aquesta.
- j. Si el prenedor de l'assegurança de decessos refusa, dins el seu àmbit geogràfic, un lloc de treball alternatiu ofert per ell o un altre empresari que estigui d'acord amb la seva formació i experiència prèvia.
- k. Si el prenedor de l'assegurança de decessos no té dret a percebre un salari de l'ocupador. S'exceptuen d'aquest supòsit els complements salarials pactats col·lectivament en els supòsits de suspensió de la relació laboral, per decisió de l'empresari a l'empara del que estableix l'article 47 de l'Estatut dels treballadors, o en virtut de resolució judicial adoptada al si d'un procediment concursal.
- l. Quan la relació laboral del prenedor de l'assegurança de decessos sigui amb una empresa propietat del seu àmbit familiar fins al tercer grau de consanguinitat o afinitat, així

- com en els casos en què el prenedor de l'assegurança de decessos o un familiar seu fins al tercer grau de consanguinitat o afinitat sigui soci o administrador de l'empresa. I també si el prenedor de l'assegurança de decessos és soci amb presència o representació directa en els òrgans d'administració de la societat.
- m. Quan el seu contracte indefinit s'extingeixi per expiració del temps convingut, fi de l'obra o servei objecte del contracte o fi del contracte temporal per circumstàncies de la producció.
  - n. Si, immediatament abans de la data d'inici de la desocupació, el prenedor de l'assegurança de decessos: (i) no ha tingut relació laboral durant un període continuat de com a mínim 6 mesos o no ha treballat a jornada completa durant aquest període o (ii) ha estat vinculat per una relació laboral en què l'acomiadament és una característica regular o recurrent.
  - o. Quan el prenedor de l'assegurança de decessos s'aculli voluntàriament a un acomiadament col·lectiu adoptat per decisió de l'empresari a l'empara del que estableix l'article 51 de l'Estatut dels treballadors o de resolució judicial adoptada en un procediment concursal.
  - p. Els acomiadaments que tinguin lloc durant el període de prova.
  - q. En cas que continuï rebent una part del seu salari a conseqüència d'una reducció de la seva jornada laboral.
  - r. Tampoc no té dret el prenedor de l'assegurança de decessos a percebre les prestacions corresponents a la cobertura de desocupació en cas (i) d'adhesió voluntària a un expedient de regulació d'ocupació ni de (ii) suspensió de la relació laboral a causa de força major per decisió de l'empresari a l'empara del que estableix l'article 47 de l'Estatut dels treballadors; ni (iii) d'extinció de la relació laboral a causa de força major.

## 5. QUÈ HAIG DE FER EN CAS DE VOLER FER ÚS D'AQUESTA GARANTIA?

En cas de passar un sinistre, el prenedor de l'assegurança de decessos ho ha de comunicar a la companyia trucant al telèfon 910 878 095, de dilluns a dijous en horari de 9.00 h a 18.00 h, i divendres i agost en horari de 8.00 h a 15.00 h, o per mitjà de l'adreça de correu electrònic [clp.es.siniestros@partners.axa](mailto:clp.es.siniestros@partners.axa). En cas que el sinistre sigui per desocupació o incapacitat temporal, el prenedor de l'assegurança de decessos també ho pot comunicar per mitjà del web de sinistres <http://clp.partners.axa/es/siniestros>, en què, a més, pot adjuntar la documentació requerida i fer seguiment de l'estat del sinistre mitjançant un ordinador, un dispositiu mòbil, una tauleta tàctil o un altre dispositiu electrònic anàleg. El prenedor

de l'assegurança de decessos ha d'aportar la documentació acreditativa del sinistre que li exigeixi la companyia asseguradora. La companyia pot exigir en qualsevol moment la documentació acreditativa que el prenedor de l'assegurança de decessos continua en situació de desocupació o incapacitat temporal.

## 6. RECLAMACIONS

El prenedor de l'assegurança de decessos disposa d'un Servei d'Atenció al Client al qual es pot adreçar per escrit o per correu electrònic per interposar una reclamació o queixa (carrer Arequipa, 1, 3a planta 28043 Madrid, correu electrònic cliente.atencion@partners.axa). Les reclamacions o queixes s'han de resoldre en un termini màxim de dos mesos.

En cas de no obtenir resposta de la companyia en el termini esmentat, o en cas que la seva queixa o reclamació sigui denegada per la companyia, el prenedor de l'assegurança de decessos pot al·lugar-se al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions. Per a l'admissió i tramitació de la queixa o reclamació davant aquest Comissionat, el prenedor de l'assegurança de decessos ha d'acreditar que ha acudit amb anterioritat al Departament d'Atenció al Client de la companyia.

Això s'entén sens perjudici que el prenedor de l'assegurança de decessos acudeixi a qualsevol altre

mitjà que procedeixi segons el dret. Alternativament, es poden sotmetre a la decisió arbitral, en els termes previstos en el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (sistema arbitral de consum).

## 7. CONDICIONS DE RESCISSIÓ ANTICIPADA DE LA PÒLISSA

Rescissió per l'asseguradora: (i) impagament de prima (article 15 de la Llei de contracte d'assegurança), (ii) reticència o inexactitud en la declaració del prenedor de l'assegurança de decessos (article 12, 89 i 90 de la Llei de contracte d'assegurança).

## 8. PROTECCIÓ DE DADES

### Dades de contacte del responsable del tractament i del delegat de protecció de dades

AXA FRANCE VIE, sucursal a Espanya, i AXA FRANCE IARD, sucursals a Espanya, tots dos amb domicili social al carrer Arequipa 1, 3a planta, 28043 Madrid són els responsables del tractament de les dades de caràcter personal subministrades pel prenedor de l'assegurança de decessos i, per tant, determinen les finalitats i els mitjans del tractament de la seva informació. El contacte del delegat de protecció de dades del responsable és el següent: [clp.es.privacidad@partners.axa](mailto:clp.es.privacidad@partners.axa).



Els responsables garanteixen que tractaran les dades de caràcter personal facilitades pel prenedor de l'assegurança de decessos de conformitat amb la normativa aplicable i, en concret, d'acord amb el que ha disposat pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), així com de conformitat amb la normativa nacional de desenvolupament d'aquest Reglament, i es comprometen, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i llibertats de les persones físiques, a aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, així com a garantir la confidencialitat, protegir la seva informació i evitar l'ús indegut de les seves dades personals de conformitat amb el manual tècnic de seguretat d'AXA Partners, en què es detallen les mesures que duem a terme, com ara pseudonimització i xifratge de dades personals, controls de seguretat tant físics com informàtics, emplets capacitats, polítiques de privacitat, garantia de seguretat amb servidors segurs mitjançant el protocol SSL, entre moltes altres mesures.

### **Finalitats del tractament de les seves dades de caràcter personal**

La finalitat del tractament de les seves dades personals és necessari per al

ple desenvolupament del contracte d'assegurança i el compliment de les obligacions legals.

Els responsables poden tractar les seves dades de caràcter personal amb la finalitat de liquidació de sinistres i la col·laboració estadística actuarial a fi de permetre la tarificació i selecció de riscos i l'elaboració d'estudis de tècnica asseguradora. També poden establir aquest tipus de fitxers que tinguin la finalitat de prevenir el frau en l'assegurança.

Així mateix, l'asseguradora garanteix que les dades facilitades pel sol·licitant no es tractaran per a cap altra finalitat que les establertes amb anterioritat ni es vendran per cap concepte .

### **Legitimació per al tractament**

La base que legitima aquest tractament és, de conformitat amb el que disposa l'article 99 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, que les entitats asseguradores, com a responsables de les seves dades, tractin les seves dades a l'efecte de garantir el ple desenvolupament del contracte d'assegurança i el compliment de les obligacions establertes en la llei esmentada i en les seves disposicions de desenvolupament.

### **Destinatari de les seves dades**

Les seves dades personals no se cediran amb caràcter general a tercers, si no és a professionals mèdics i altres

professionals, o tercers proveïdors, quan sigui necessari per a la valoració correcta del risc i el compliment de les finalitats directament relacionades amb les seves cobertures en el contracte d'assegurança.

En aquest sentit, les seves dades personals es poden cedir a altres entitats o proveïdors per a les finalitats establertes en aquesta política de protecció de dades dels responsables, els quals poden ser a tercers països per als quals calgui fer una transferència internacional de dades.

Així mateix, les seves dades de caràcter personal s'han de comunicar a altres empreses d'AXA, perquè participin en el desenvolupament i compliment de les obligacions derivades del contracte d'assegurança, així com per a finalitats administratives internes, incloent-hi el tractament de dades personals de clients o empleats, per a finalitats actuàries, estadístiques i comptables, i també es poden cedir a altres entitats asseguradores o reasseguradores per raons de reassegurança o coassegurança.

Les companyies a les quals se cediran les seves dades personals són les següents:

- **AXA FRANCE VIE (313 Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex – París).**
- **AXA IARD (313 Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex- París).**
- **AXA Partners SAS (313 Jardin de l'Arche 92000 Nanterre-París).**
- **AXA Partners SAS, sucursal a Espanya (carrer Arequipa, 1, 3a planta 28043 Madrid).**

L'encarregat de tractament de DKV pot consultar les seves dades amb la finalitat d'executar el contracte d'encàrrec per tractar les dades personals a compte del responsable del tractament.

Finalment, aquestes dades es poden cedir per obligació legal. En aquest sentit, les seves dades estaran sempre a disposició de les administracions públiques, jutges i tribunals.

En tot cas, es comunicaran les dades resultin imprescindibles per al compliment de les obligacions legals, per abonar la indemnització o la prestació derivada de la pòlissa, o per al ple desenvolupament del contracte d'assegurança i solament a les entitats que apliquin el mateix grau de protecció de la informació que el responsable de tractament.

### **Transferència internacional**

L'informem que AXA té aprovades unes normes corporatives vinculants. Es tracta d'un estàndard reconegut internacionalment que proporciona una protecció adequada en la gestió de les dades de caràcter personal en l'àmbit d'una companyia multinacional. Aquestes normes han estat aprovades per setze autoritats de protecció de dades europees, entre les quals hi ha

l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. D'una manera més concreta, en aquestes normes s'estableixen unes mesures semblants per a la protecció de dades personals obtingudes en el curs del negoci quan aquestes dades hagin de transferir-se dins les companyies del grup. Les seves dades es poden comunicar a una entitat del grup situada fora d'Espanya o de l'Espai Econòmic Europeu. Aquestes transferències es fan partint de les normes corporatives vinculants del Grup AXA a les quals estem adherits, normes que garanteixen un nivell adequat de protecció equivalent al de la Unió Europea. En cas que l'entitat del grup no estigui adherida a les normes corporatives vinculants, la transferència es farà a l'empara de les clàusules contractuals tipus. En tot cas, les seves dades es tractaran tenint en compte el compliment de la legislació europea i espanyola en matèria de protecció de dades.

### **Drets que l'assisteixen**

Té dret a consultar la seva informació personal, així com a sol·licitar-ne la rectificació en cas de ser inexactes, o a sol·licitar-ne la supressió, quan, entre altres motius, ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals s'han obtingut. Així mateix, es pot oposar al tractament de les seves dades per a determinades finalitats, o exercir el dret de limitació del tractament de la seva informació, i sol·licitar-ne la conservació.

En determinats casos el prenedor de l'assegurança de decessos pot sol·licitar

la portabilitat de les seves dades a un altre responsable de tractament.

El prenedor de l'assegurança de decessos pot sol·licitar l'exercici de qualsevol d'aquests drets per escrit. Per fer-ho ha de facilitar una fotocòpia del DNI a l'adreça dels responsables, AXA FRANCE VIE, sucursals a Espanya, tots dos amb domicili social al carrer Arequipa, 1, 3a planta 28043 Madrid, o per mitjà de l'adreça de correu electrònic del Delegat de Protecció de Dades del responsable: [clp.es.privacidad@partners.axa](mailto:clp.es.privacidad@partners.axa).

Intentarem atendre la seva consulta en el termini màxim d'un mes a partir de la recepció de la seva sol·licitud. Tanmateix, en cas que aquest termini s'hagi de prorrogar fins a dos mesos més a causa de la complexitat o del nombre de sol·licituds, l'informarem sobre els motius d'aquesta dilació.

Per acabar, l'informem que com a titular de les seves dades té dret a recollir tutela i a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment quan no estigui satisfet amb la gestió que hem dut a terme en relació amb l'exercici dels seus drets. Pot consultar-ne més detalls al web de l'agència: [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

### **Conservació de la informació de caràcter personal**

Les seves dades personals es conservaran mentre estigui en vigor el contracte d'assegurança, atès que aquesta és la finalitat per a la qual s'han

obtingut. Després de la seva terminació, o si el prenedor de l'assegurança de decessos exerceix el dret de supressió, cancel·lació o limitació del tractament de les seves dades, mantindrem la seva informació degudament bloquejada, sense fer-ne cap ús, durant el termini necessari en què se'n pugui derivar algun tipus de responsabilitat judicial, reguladora o contractual per als responsables i per al que calgui per recuperar-la.

Malgrat això, en cap cas no es mantindran les seves dades bloquejades durant un termini superior a 10 anys des de la fi de la relació contractual, pel fet de ser el termini de conservació obligatori que estableix la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

### **Consentiment**

L'informem que el tractament de les seves dades personals per a la finalitat principal, és a dir, per a l'execució i el ple desenvolupament d'aquests beneficis, així com per poder complir les obligacions que se'n deriven, no requereix el seu consentiment exprés. No obstant això, necessitem la seva informació personal atès que, en cas contrari, no es podria dur a terme la prestació de la cobertura.

## Declaració d'acceptació expressa del contracte

El prenedor, per als efectes previnguts en 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 especialment, 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 qual 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 y Reaseguros, S.A.E. Fernando Campos Márquez Conseller delegat
------------------------------	-------------	--



900 810 141 | [dkv.es](http://dkv.es)



Baixa't l'app



Servei d'atenció telefònica  
atès per:

Fundació

**INTEGRALIA DKV**



Descobreix l'espai  
virtual de DKV

**AENOR**

EMPRESA  
SALUDABLE

DKV Seguros y Reaseguros, SAE. Torre DKV, Avda. María Zambrano, 31,  
50018 Saragossa, inscrita en el Registre Mercantil de la província de Saragossa,  
tom 1.711, foli 214, full núm. Z-15.152. CIF: A-50004209.