

# Assistència sènior a Prima Única



**santalucía**  
■ ■ ■ ASSEGUANCES ■ ■ ■

*Som a prop, estàs segur.*



## Condicions Generals del contracte

*Assistència Sènior a Prima Única*

**santalucía**  
■ ■ ■ ASSEURANCES ■ ■ ■

## QUADRE EXTRACTE DE GARANTIES

Aquest quadre recull, de forma resumida, la cobertura bàsica i les opcionals de la pòlissa. En qualsevol cas és aplicable el que estableixen les condicions d'aquesta pòlissa.

### GARANTIA BÀSICA

#### Decessos

1. Servei fúnebre
2. Trasllat nacional per defunció
3. Acompanyant en cas de trasllat per defunció a Espanya
4. Despeses d'estada per a acompanyant en cas de defunció
5. Trasllat internacional per defunció
6. Acompanyant en cas de trasllat per defunció a l'estranger
7. Despeses d'estada per a acompanyant en cas de defunció a l'estranger
8. Assistència domiciliària a la família en cas de desplaçament fins on es troba l'assegurat mort
9. Assistència als fills menors de disset anys de l'assegurat mort en viatge
10. Atorgament de testament notarial a Espanya
11. Assistència jurídica en cas de defunció
  - 11.1. Obtenció de documentació
  - 11.2. Assessorament extrajudicial
  - 11.3. Documentació per a la sol·licitud de pensions
  - 11.4. Gestió de la declaració d'hereus, de les escriptures d'acceptació o renúncia d'herència i la inscripció en el Registre de la Propietat

### GARANTIES OPCIONALS

#### Assistència en viatge

1. Trasllat en ambulància en cas de malaltia o accident ocorreguts a Espanya
2. Anul·lació del viatge
3. Enviament de documents i objectes personals oblidats
4. Demora, cancel·lació del viatge o pèrdua de connexions
5. Reemborsament de despeses per demora en el lliurament d'equipatges
6. Localització d'equipatges
7. Desplaçament d'un acompanyant fins on es troba l'assegurat hospitalitzat

8. Assistència domiciliària a la família en cas de desplaçament fins on es troba l'assegurat hospitalitzat
9. Despeses d'estada per a acompanyant en cas d'hospitalització de l'assegurat
10. Assistència a fills menors de disset anys de l'assegurat hospitalitzat en viatge
11. Tornada anticipada de l'assegurat que està de viatge
12. Servei d'informació per a viatges a l'estranger
13. Despeses mèdiques d'urgència com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger
14. Prolongació d'estada en hotel a l'estranger
15. Avançament de fons per accident, malaltia o robatori a l'estranger
16. Avançament de fiança judicial i dels honoraris d'advocat a l'estranger
17. Dipòsit de fiança per hospitalització a l'estranger
18. Intèrpret en cas d'hospitalització a l'estranger
19. Repatriació sanitària en cas de malaltia o accident greus ocorreguts a l'estranger
20. Servei de tràmits administratius per a hospitalització
21. Enviament d'un metge especialista a l'estranger
22. Enviament de medicaments a l'estranger
23. Servei d'informació assistencial i missatges urgents

#### **Assistència sènior**

1. Avaluació geriàtrica integral
2. Servei de teleassistència
  - 2.1. Intervencions d'urgència i atenció immediata
  - 2.2. Vigilància i atenció en desplaçaments
  - 2.3. Localització i enviament de serveis assistencials
  - 2.4. Seguiment personalitzat de l'assegurat i el seu entorn
  - 2.5. Informació familiar en cas d'ocurrència del sinistre, incidències en la prestació del servei i evolució de l'estat de salut de l'assegurat
3. Programa de formació assistencial
4. Descans familiar
5. Consultes medicogeriàtriques
6. Assistència mèdica
7. Connexió amb centres residencials per a la tercera edat
8. Assessorament patrimonial personalitzat
9. Connexió amb reparadors
10. Inspecció tècnica d'edificis d'habitatges
11. Neteja de l'habitatge
12. Assistència posthospitalària

#### **Medicoassistencial**

1. Segona opinió mèdica
2. Consulta mèdica telefònica o per Internet

- 
3. Consulta psicològica telefònica
  4. Accés a la xarxa de professionals mèdics i centres sanitaris
    - 4.1. Serveis sanitaris
    - 4.2. Servei dental

**Protecció jurídica integral**

1. Assistència jurídica telefònica especialitzada
  2. Reclamació de danys
  3. Defensa penal
  4. Dret administratiu
  5. Dret de consum
  6. Dret laboral i seguretat social
  7. Habitatge
  8. Fiscalitat
  9. Tramitació d'expedients de jurisdicció voluntària i actuacions notariales i registrals
  10. Tramitació de sancions per circulació de vehicles de motor
  11. Connexió amb advocats i procuradors
-

SENSE VALOR CONTRACTUAL

# Assistència Sènior a Prima Única

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

### DISPOSICIONS GENERALS

#### Article preliminar BASES DEL CONTRACTE

1. Aquesta pòlissa ha estat contractada sobre la base de les declaracions formulades pel prenedor de l'assegurança o l'assegurat en la sol·licitud i el qüestionari que li han estat sotmesos i que motiven l'acceptació del risc per part de l'assegurador, amb l'assumpció, per part seva, de les obligacions derivades del contracte a canvi de la prima corresponent.

2. La sol·licitud i el qüestionari subscrits pel prenedor de l'assegurança o l'assegurat i aquesta pòlissa constitueixen un tot unitari, fonament de l'assegurança, que només inclou, dins els límits pactats, els riscos que s'hi especifiquen.

3. Si el contingut de la pòlissa difereix de les clàusules acordades, el prenedor de l'assegurança o l'assegurat pot reclamar a l'assegurador, en el termini d'un mes a comptar del lliurament de la pòlissa, perquè corregeixi la divergència existent. Si transcorre aquest termini sense que s'hagi fet la reclamació, cal atènyer-se al que disposa la pòlissa.

4. En el cas d'indicació inexacta de la data de naixement de l'assegurat, l'assegurador només pot impugnar el

contracte si l'edat real de l'assegurat en el moment de l'entrada en vigor del contracte excedeix els límits d'admissió que estableix l'assegurador. Si passa altrament, si com a conseqüència d'una declaració inexacta de l'edat de l'assegurat, la prima pagada és inferior a la que correspondria pagar, l'assegurador pot reclamar als familiars de l'assegurat mort l'import corresponent a la part proporcional de les prestacions fetes per l'assegurador d'acord amb la prima que realment hauria hagut d'abonar el prenedor de l'assegurança.

#### Article 1. DEFINICIONS

En aquest contracte s'entén per:

##### 1. Assegurat

La persona física titular de l'interès objecte de l'assegurança que, a falta del prenedor, assumeix les obligacions derivades del contracte.

##### 2. Assegurador

SANTA LUCÍA, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros, que assumeix el risc pactat contractualment.

### 3. Dependència

L'estat de caràcter permanent en el qual es troba l'assegurat que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i relacionades amb la falta o a la pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessita l'atenció d'una altra o d'altres persones o ajudes importants per dur a terme activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de persones amb discapacitat intel·lectual o amb malaltia mental, d'altres ajudes per a la seva autonomia personal.

### 4. Domicili del prenedor de l'assegurança

El que consta en la pòlissa, que es considera la seva residència habitual a tots els efectes.

### 5. Pòlissa

El document que conté les condicions reguladores de l'assegurança.

Formen part integrant de la pòlissa les condicions generals, les particulars i les especials que individualitzen el risc, i els suplementos i els apèndixs que s'hi emeten per complementar-la o modificar-la.

### 6. Prima

El preu de l'assegurança. El rebut ha d'incloure, a més, els recàrrecs i impostos que siguin aplicables legalment.

### 7. Servei

El conjunt d'elements i gestions necessàries per dur a terme la inhumació o la incineració de l'assegurat mort a la localitat que els seus familiars designin dins el territori nacional espanyol.

El servei que s'ha de fer l'estableix l'assegurador en funció de les característiques i els costums existents a la localitat de la defunció i a la localitat d'inhumació o incineració.

### 8. Sinistre

L'ocurrència de qualsevol esdeveniment que determini alguna prestació a càrrec de l'assegurador per aplicació de les garanties contractades en la pòlissa.

### 9. Suma assegurada

El límit màxim que ha de pagar l'assegurador en cada sinistre.

### 10. Prenedor de l'assegurança

La persona que, conjuntament amb l'assegurador, subscriu aquest contracte i a qui corresponen les obligacions que se'n deriven, llevat les que per la seva naturalesa hagi de complir l'assegurat.

### 11. Viatge

El desplaçament de l'assegurat a més de 100 km del seu domicili habitual o a l'estranger i per un temps inferior a tres mesos.



## Article 2. FORMALITZACIÓ I ENTRADA EN VIGOR DEL CONTRACTE

El contracte es formalitza amb el consentiment manifestat per la subscripció de la pòlissa per les parts contractants. **Les garanties contractades i les seves modificacions o addicions no tindran efecte fins que no s'hagi satisfet el rebut de prima, llevat pacte en contra.**

En cas de demora en el compliment de qualsevol d'ambdós requisits, les obligacions de l'assegurador comencen a les 00.00 h del dia en què hagin estat complerts.

## Article 3. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

**Si el prenedor o l'assegurat canvia de domicili, ho ha de comunicar a l'assegurador, el qual ha de fer les modificacions oportunes en el contracte d'assegurança.**

## Article 4. REVALORACIÓ

Per a la garantia bàsica de decessos i la garantia opcional de nínxol o sepultura a màxima temporalitat, i en el cas que l'increment dels costos reals del servei superi en un 10 % els costos estimats per l'assegurador, s'ha de proposar al prenedor la nova prima resultant.

Si el prenedor no accepta la nova prima proposada, l'assegurador només està obligat a prestar el servei fúnebre fins a la suma assegurada.

**Article 5.  
COMUNICACIONS**

Totes les comunicacions de les parts que intervenen en el contracte han d'efectuar-se per escrit o per qualsevol altre mitjà inqüestionable que permeti verificar la certesa de les dates d'enviament i recepció, així com del seu contingut.

**Article 6.  
LLEI APLICABLE**

La llei espanyola és l'aplicable a aquest contracte d'assegurança.

## OBJECTE I EXTENSIÓ DE L'ASSEGURANÇA

### Article 7. GARANTIA BÀSICA

Dins els límits que estableixen les condicions d'aquesta pòlissa, l'assegurador garanteix el compliment de les prestacions que s'hi acorden, en cas que ocorrin els fets la cobertura dels quals s'especifica a continuació:

#### DECESSOS

##### 1. Servei fúnebre

En cas de defunció de cadascun dels assegurats d'aquesta pòlissa, l'assegurador garanteix, com a prestador únic, la realització del servei fúnebre acordat a través d'entitats o altres professionals contractats per ell per dur a terme aquest servei.

En el cas que l'assegurador no hagi pogut proporcionar la prestació per causes alienes a la seva voluntat, força major o perquè s'hagi fet el servei a través d'altres mitjans diferents dels oferts, l'assegurador queda obligat a satisfer la suma assegurada als hereus de l'assegurat mort i no és responsable de la qualitat dels serveis prestats.

##### 2. Trasllat nacional per defunció

Són a càrrec de l'assegurat les gestions i les despeses necessàries per al trasllat de l'assegurat que mori en qualsevol lloc del territori espanyol fins al cementiri municipal o

parroquial o fins al crematori a Espanya, que aquest o els seus familiars hagin designat o designin, sempre que no hi hagi cap impediment per part de les autoritats competents per fer el trasllat i que el faci l'empresa de serveis funeraris que l'assegurador indiqui en comunicar el sinistre.

##### 3. Acompanyant en cas de trasllat per defunció a Espanya

Els familiars de l'assegurat que hagi mort a Espanya com a conseqüència d'un accident a més de 100 km del seu domicili poden designar una persona, amb residència a Espanya i que es trobi a Espanya en el moment de la defunció, la qual tindrà dret als bitllets necessaris d'avió (classe turista), ferrocarril (1a classe) o transport públic i col·lectiu més adequat, perquè pugui viatjar des del seu domicili fins al lloc on hagi ocorregut el sinistre, i traslladar-se posteriorment al lloc de la inhumació o la incineració a Espanya acompanyant el difunt i, finalment, tornar a la localitat del seu domicili a Espanya.

Té el mateix dret l'assegurat resident a la península que mori a Ceuta, Melilla, les Balears i les Canàries, i l'assegurat resident en aquests territoris que mori a la península, independentment de la causa de la defunció.

#### 4. Despeses d'estada per a acompanyant en cas de defunció

Si l'acompanyant ha de restar al lloc de la defunció per tràmits relacionats amb el trasllat de l'assegurat mort, l'assegurador ha de reintegrar, amb la presentació prèvia de les factures originals corresponents, les despeses d'allotjament i manutenció **FINS A 125 EUROS DIARIS AMB UN MÀXIM DE DEU DIES.**

Només es pot utilitzar aquesta garantia si s'ha utilitzat la garantia d'**acompanyant en cas de trasllat per defunció.**

#### 5. Trasllat internacional per defunció

Són a càrrec de l'assegurador les gestions i les despeses necessàries per al trasllat de l'assegurat que, mentre estigui de viatge, mori en qualsevol lloc del món, fins al cementiri municipal o parroquial o fins al crematori a Espanya que aquest o els seus familiars hagin designat o designin, sempre que no hi hagi cap impediment per part de les autoritats competents per fer el trasllat i que el facin les empreses de serveis funeraris que l'assegurador indiqui en comunicar el sinistre.

#### 6. Acompanyant en cas de trasllat per defunció a l'estranger

Els familiars de l'assegurat que mori mentre es trobi de viatge a l'estranger poden designar una persona, amb residència a Espanya i que es trobi a Espanya en el moment de la defunció,

la qual tindrà dret als bitllets necessaris d'avió (classe turista), ferrocarril (1a classe) o transport públic i col·lectiu més adequat, per viatjar des del seu domicili habitual a Espanya fins al lloc on hagi ocorregut el sinistre, i traslladar-se posteriorment al lloc de la inhumació o la incineració a Espanya acompanyant el difunt i, finalment, tornar a la localitat del seu domicili a Espanya.

#### 7. Despeses d'estada per a acompanyant en cas de defunció a l'estranger

Si l'acompanyant ha de restar al lloc de la defunció per tràmits relacionats amb el trasllat de l'assegurat mort, l'assegurador ha de reintegrar, amb la presentació prèvia de les factures originals corresponents, les despeses d'allotjament i manutenció **FINS A 150 EUROS DIARIS I AMB UN MÀXIM DE DEU DIES.**

Només es pot utilitzar aquesta garantia si s'ha utilitzat la garantia d'**acompanyant en cas de trasllat per defunció a l'estranger.**

#### 8. Assistència domiciliària a la família en cas de desplaçament fins on es troba l'assegurat mort

Si, en el transcurs d'un viatge, l'assegurat mor i el seu cònjuge no separat legalment o parella de fet o persona amb la qual convisqui de forma permanent en una relació d'afectivitat anàloga es desplaça, en virtut de les garanties d'**acompanyant en cas de trasllat per defunció a**

**Espanya i a l'estranger**, fins al lloc d'ocurrència del sinistre i deixa sols els fills menors de disset anys o les persones més grans de seixanta-cinc anys amb les quals convisqui permanentment, l'assegurador ha de reintegrar les despeses ocasionades per la contractació dels serveis destinats a la cura d'aquests, amb un **LÍMIT DE 60 EUROS DIARIS I UN MÀXIM DE DEU DIES.**

#### 9. Assistència als fills menors de disset anys de l'assegurat mort en viatge

Si l'assegurat viatja en companyia de fills menors de disset anys i aquests es queden sense assistència a causa de la defunció de l'assegurat amb motiu d'un risc cobert en la pòlissa, l'assegurador ha d'organitzar a càrrec seu el retorn dels menors fins al seu domicili a Espanya, amb l'acompanyament que en garanteixi la cura, en cas necessari.

#### 10. Atorgament de testament notarial a Espanya

Si l'assegurat decideix atorgar testament notarial a Espanya o modificar-ne un altre d'atorgat prèviament, l'assegurador s'ha de fer càrrec, **una sola vegada**, dels honoraris meritats pel notari autoritzant i reemborsar a l'assegurat l'import satisfet, amb la presentació prèvia de la factura original abonada.

**No queden coberts els honoraris notariais corresponents a altres atorgants, encara que hagin intervingut en el mateix instrument**

**que l'assegurat, així com els honoraris meritats per l'atorgament de codicils i escriptures públiques que continguin pactes successoris i donacions *mortis causa* o universals.**

#### 11. Assistència jurídica en cas de defunció

##### 11.1. Obtenció de documentació

En cas de defunció de l'assegurat derivada d'un sinistre emparat en la pòlissa, les gestions i les despeses necessàries per a l'obtenció o la tramitació de la documentació administrativa següent són a càrrec de l'assegurador, sempre que aquesta radiqui en registres, organismes o institucions situades en territori espanyol:

a) Quan els familiars de l'assegurat mort facilitin la informació necessària, s'han de fer els tràmits per a l'obtenció de:

1. Certificats del Registre Civil, en extracte o literal, de defunció, naixement i matrimoni de l'assegurat i de naixement dels seus fills o qualsevol altra que es consideri necessària per a la preparació de la declaració d'hereus.
2. Certificat del Registre General d'Actes d'Última Voluntat de l'assegurat.
3. Certificat del Registre de Contractes d'Assegurances de Cobertura de Defunció.

4. Baixa de l'assegurat mort com a usuari del sistema públic sanitari o com a pensionista a l'Institut Nacional de la Seguretat Social o de l'organisme corresponent de la comunitat autònoma, si aquesta competència li ha estat transferida, o de la mutualitat de funcionaris o l'institut corresponent.

b) Després de l'aportació de la documentació necessària pels familiars de l'assegurat, s'ha de tramitar l'obtenció de:

1. Baixa de l'assegurat mort al llibre de família.

2. Certificat municipal de convivència amb l'assegurat.

c) **En els casos en què sigui imprescindible la presència dels familiars, l'assegurador limita la prestació a l'assessorament necessari per a l'obtenció de la documentació següent:**

1. Certificat de matrimoni de l'arxiu eclesiàstic.

2. Certificat del Registre de Parelles de Fet.

3. Còpia del testament atorgat per l'assegurat mort.

**L'obtenció de la documentació administrativa detallada en els apartats a) i b) anteriors es fa tenint en compte la petició feta pels familiars de l'assegurat mort.**

### 11.2. Assessorament extrajudicial

L'assegurador ha de prestar el servei d'informació, orientació i

assessorament telefònic que puguin necessitar els familiars de l'assegurat mort **derivat exclusivament de les consultes que es produeixin en relació amb les gestions i les actuacions següents:**

a) **Successions.** Assessorament per a la realització de l'inventari de béns, operacions parcials, liquidació d'obligacions fiscals i inscripcions registrals derivades de tot això.

b) **Assegurances.** Assessorament per a la reclamació dels drets i els beneficis que tinguin els familiars de l'assegurat mort davant altres asseguradores diferents de l'assegurador o gestores de fons de pensions, per contractes que l'assegurat tingui subscrits.

c) **Productes financers.** Assessorament per a la reclamació dels drets i els beneficis que tinguin els familiars respecte a bancs, caixes d'estalvis i altres entitats financeres per tot tipus de contractes o actius financers dels quals sigui titular o beneficiari l'assegurat mort.

d) **Contractes d'arrendament.** Assessorament sobre les gestions que cal fer per a la subrogació dels familiars en els contractes d'arrendament sobre béns immobles formalitzats per l'assegurat mort en qualitat d'arrendador o arrendatari.

e) **Canvis de titularitat.** Assessorament per efectuar el canvi de titularitat de vehicles davant la Direcció General de Trànsit, així

com dels contractes de subministrament d'aigua, energia elèctrica, telèfon i gas.

#### **f) Reclamació a tercers.**

Assessorament per fer una reclamació de responsabilitat pels danys i perjudicis patits pels familiars de l'assegurat mort com a conseqüència del fet que determina un sinistre cobert per la pòlissa, quan aquest sigui imputable a tercers, així com respecte a l'acció directa que els pugui correspondre davant l'entitat asseguradora del causant dels danys.

### **11.3. Documentació per a la sol·licitud de pensions**

L'assegurador, a petició dels familiars de l'assegurat mort, i quan s'hagin recollit les dades necessàries, ha d'enviar degudament emplenats, a aquests, els documents de sol·licitud de les pensions de viduïtat, orfanat, invalidesa o auxili per defunció, amb els certificats necessaris per a la seva obtenció, així com amb les instruccions i les comunicacions de l'oficina de la Seguretat Social o de la mutualitat de funcionaris o l'institut corresponent més proper al seu domicili per a la seva presentació.

### **11.4. Gestió de la declaració d'hereus, de les escriptures d'acceptació o renúncia d'herència i la inscripció en el Registre de la Propietat**

L'assegurador presta als descendents, als ascendents o al cònjuge de l'assegurat mort l'assessorament

jurídic necessari a Espanya perquè, mitjançant una acta de notorietat, puguin ser declarats notarialment hereus únics abintestat de l'assegurat mort, així com per atorgar a Espanya davant notari les escriptures públiques corresponents d'acceptació o renúncia d'herència.

Així mateix, l'assegurador presta l'assistència jurídica que necessitin aquestes persones per, si escau, inscriure en el Registre de la Propietat que correspongui els extrems d'aquests instruments públics que resultin necessaris.

**Els honoraris meritats per la intervenció de fedataris públics, així com, si escau, els tributs dels quals siguin subjectes passius aquests hereus, són a càrrec d'aquests.**

**En cap cas queda coberta per aquesta garantia la gestió de les escriptures públiques corresponents de protocol·lització d'operacions de participació o adjudicació de l'herència de l'assegurat mort.**

## **Article 8. GARANTIES OPCIONALS**

Només mitjançant la contractació expressa, que ha de constar en les condicions particulars d'aquesta pòlissa, i el pagament de la prima corresponent, es poden contractar les garanties i les cobertures opcionals següents, la vigència de les quals s'estén per un període de deu anys a comptar de la data de durada de l'assegurança o del suplement pel

qual es contractin aquestes garanties opcionals.

## ASSISTÈNCIA EN VIATGE

### 1. Trasllat en ambulància en cas de malaltia o accident ocorreguts a Espanya

L'assegurador ha d'abonar les despeses d'ambulància necessàries per traslladar l'assegurat malalt o accidentat a Espanya, des del lloc d'ocurrència del sinistre fins al centre sanitari més proper que disposi dels mitjans idonis per atendre degudament la malaltia o les lesions que pateixi l'assegurat.

Així mateix, quan els metges que assisteixin l'assegurat malalt o accidentat ho autoritzin en funció del seu estat i aptitud per viatjar, l'assegurador s'ha de fer càrrec de les despeses del seu trasllat en ambulància fins al centre sanitari més proper al seu domicili.

**Aquesta cobertura únicament esdevé efectiva quan la malaltia o l'accident hagi ocorregut a més de 20 km del domicili de l'assegurat.**

### 2. Anul·lació del viatge

Si s'anul·la el viatge ja concertat per l'assegurat, per la seva defunció o hospitalització, la del seu cònjuge no separat legalment o la parella de fet o la persona amb qui visqui de manera permanent en una relació d'afectivitat anàloga, els seus

ascendents o descendents de primer grau o col·laterals en segon grau per consanguinitat, o a causa d'un deure públic de compliment inexcusable, l'assegurador ha de reemborsar a l'assegurat o els beneficiaris, amb una justificació documental prèvia, les despeses originades per l'anul·lació **FINS A UN MÀXIM DE 600 EUROS.**

### 3. Enviament de documents i objectes personals oblidats

Si en el transcurs d'un viatge l'assegurat ha oblidat al seu domicili algun document imprescindible per al transcurs d'aquest, l'assegurador ha d'organitzar l'enviament i assumir-ne les despeses a l'adreça que indiqui l'assegurat a aquest efecte.

Així mateix, en cas que l'assegurat hagi oblidat al lloc on hagi residit durant el seu viatge algun objecte o document o que l'hi hagin sostret il·legítimament en aquest indret i, posteriorment, s'hagi recuperat, l'assegurador s'ha d'encarregar d'enviar-lo al seu domicili.

L'assegurador únicament ha d'organitzar i assumir les despeses d'enviament amb un **LÍMIT DE 150 EUROS PER ASSEGURAT I 450 EUROS PER SINISTRE O UNITAT FAMILIAR.**

### 4. Demora, cancel·lació del viatge o pèrdua de connexions

Si l'assegurat està en possessió d'un bitllet confirmat d'avió o vaixell de línia regular (sempre que la singladura tingui l'origen o la destinació en un



port estranger) i el dia de l'embarcament es produeix un retard, una cancel·lació o una falta de connexió entre dos trajectes prèviament concertats per un temps superior a 12 hores o amb una nit pel mig, per causa imputable al transportista, l'assegurador ha d'indemnitzar l'assegurat per les despeses ocasionades per aquest imprevist, amb una justificació documental prèvia, amb un **LÍMIT DE 200 EUROS**.

#### 5. Reemborsament de despeses per demora en el lliurament d'equipatges

L'assegurador ha de reemborsar a l'assegurat l'import dels articles necessaris, amb la presentació prèvia de les factures originals corresponents, com a conseqüència de la demora de més de 24 hores en el lliurament de l'equipatge facturat per l'assegurat en transport públic, excepte en el viatge de tornada al domicili de l'assegurat, **FINS AL LÍMIT DE 300 EUROS PER PERSONA I 1.200 EUROS PER SINISTRE**.

#### 6. Localització d'equipatges

Sempre que el transport sigui en avió o en vaixell, l'assegurador ha de prestar la seva col·laboració en les gestions de cerca i localització en cas de pèrdua total o parcial dels equipatges i els efectes personals prèviament facturats per l'assegurat.

#### 7. Desplaçament d'un acompanyant fins on es troba l'assegurat hospitalitzat

Si l'assegurat viatja sol i és hospitalitzat, a causa d'un risc cobert per la pòlissa, i la previsió del temps d'hospitalització és **SUPERIOR A QUATRE DIES**, l'assegurador ha de posar a disposició de la persona que l'assegurat designi, amb residència a Espanya i que es trobi a Espanya en el moment d'ocurrència del sinistre, un bitllet d'anada i tornada en avió (classe turista), ferrocarril (1a classe) o transport públic i col·lectiu més adequat, perquè pugui viatjar des del seu domicili fins al lloc on l'assegurat estigui hospitalitzat.

#### 8. Assistència domiciliària a la família en cas de desplaçament fins on es troba l'assegurat hospitalitzat

Si, en virtut de la garantia de **desplaçament d'un acompanyant fins on es troba l'assegurat hospitalitzat**, el seu cònjuge no separat legalment o la parella de fet o la persona amb la qual convisqui de forma permanent en una relació d'afectivitat anàloga es desplaça fins al lloc d'ocurrència del sinistre i deixa sols els fills menors de disset anys o les persones més grans de seixanta-cinc anys amb les quals convisqui permanentment, l'assegurador ha de reintegrar les despeses ocasionades per la contractació dels serveis destinats a la cura d'aquests, amb un **LÍMIT DE 60 EUROS DIARIS I UN MÀXIM DE DEU DIES**.

Només es pot utilitzar aquesta garantia si s'ha utilitzat la garantia de **desplaçament d'un acompanyant fins on es troba l'assegurat hospitalitzat.**

#### 9. Despeses d'estada per a acompanyant en cas d'hospitalització de l'assegurat

L'assegurador ha de reintegrar a l'acompanyant designat, amb la presentació prèvia de les factures originals corresponents, les despeses d'allotjament i manutenció ocasionades al lloc on l'assegurat estigui hospitalitzat **FINS A 125 EUROS DIARIS A ESPANYA I 150 EUROS DIARIS A L'ESTRANGER, AMB UN MÀXIM DE DEU DIES**, en el còmput de les quals cal incloure els dies durant els quals, per prescripció facultativa, l'assegurat hospitalitzat hagi de prolongar la seva estada en hotel abans de tornar al seu domicili.

Només es pot utilitzar aquesta garantia si s'ha utilitzat la garantia de **desplaçament d'un acompanyant fins on es troba l'assegurat hospitalitzat.**

#### 10. Assistència a fills menors de disset anys de l'assegurat hospitalitzat en viatge

Si l'assegurat viatja en companyia de fills menors de disset anys i aquests es queden sense assistència a causa de l'hospitalització de l'assegurat per un **TEMPS SUPERIOR A QUATRE DIES**, l'assegurador ha d'organitzar a càrrec seu el retorn dels menors fins al seu domicili a Espanya, amb l'acompanyament que en garanteixi la cura, en cas necessari.

#### 11. Tornada anticipada

Si l'assegurat ha d'interrompre el viatge per la defunció del seu cònjuge no separat legalment o parella de fet o persona amb la qual convisqui de manera permanent en una relació d'afectivitat anàloga, els seus ascendents o descendents fins a segon grau o col·laterals de segon grau per consanguinitat, l'assegurador ha de reemborsar-li les despeses que se li originin pel desplaçament en avió (classe turista), ferrocarril (1a classe) o transport públic i col·lectiu més adequat perquè pugui tornar des del lloc on es trobi en aquell moment fins al d'inhumació o incineració a Espanya.

Disposa del mateix dret en cas de sinistre greu produït a l'immoble en el qual radiqui el domicili particular o professional propietat de l'assegurat, sempre que aquest es vegi obligat a interrompre el seu viatge a l'estranger per tornar fins al seu domicili a Espanya.

#### 12. Servei d'informació per a viatges a l'estranger

A través del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**, l'assegurat pot obtenir informació important de caràcter administratiu o mèdic abans d'iniciar el seu viatge a l'estranger, com per exemple sobre passaports, visats d'entrada al país de destinació, vacunes exigibles, duanes, moneda, tipus de canvi i altres serveis.

### 13. Despeses mèdiques d'urgència com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger

Si l'assegurat es troba de viatge a l'estranger i pateix una malaltia o un accident greu, l'assegurador li ha de reemborsar, amb la presentació prèvia de les factures originals i els certificats mèdics corresponents, les despeses mèdiques d'urgència que se li hagin ocasionat al país d'ocurrència del sinistre (els honoraris mèdics, els medicaments receptats per un metge o cirurgià, l'hospitalització i l'ambulància per a un trajecte local per prescripció facultativa) **FINS A UN LÍMIT DE 15.000 EUROS PER ASSEGURAT I SINISTRE.**

Els arranjaments dentals d'urgència que necessiti l'assegurat durant el seu viatge a l'estranger queden coberts **FINS A UN LÍMIT DE 500 EUROS PER ASSEGURAT I SINISTRE.**

**Llevat pacte en contra, no queden cobertes les despeses mèdiques següents:**

- a) Les que es derivin de qualsevol malaltia preexistent o congènita, afeccions cròniques, malalties o lesions per accident diagnosticades prèviament o per les quals l'assegurat es trobi en tractament mèdic.
- b) Les procedents de malaltia mental.
- c) Les de cures termals.
- d) Les que es derivin del seguiment de l'embaràs, inclòs el part i el puerperi, excepte les alteracions

patològiques agudes i imprevisibles d'aquest estat.

e) Les que es derivin de l'adquisició, la implantació, la substitució, l'extracció o la reparació de pròtesis en general.

f) Les produïdes per moviments tel·lúrics, inundacions o erupcions volcàniques.

g) Les que tinguin l'origen en la ingestió o el consum intencionat de begudes alcohòliques, estupefaents, drogues o medicaments, llevat que aquests últims els hagi prescrit un facultatiu.

### 14. Prolongació d'estada en hotel a l'estranger

Quan per prescripció facultativa l'assegurat hospitalitzat per malaltia o accident greus ocorreguts a l'estranger per sinistre emparat per la cobertura de **despeses mèdiques d'urgència com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger** hagi de prorrogar la seva estada al lloc on es trobi de viatge i on s'hagi produït aquest sinistre després de finalitzar la seva hospitalització i fins a rebre l'alta mèdica per poder viatjar, l'assegurador li ha de reintegrar, amb la presentació prèvia de les factures originals corresponents, les despeses d'allotjament i manutenció **FINS A 150 EUROS DIARIS I AMB UN MÀXIM DE DEU DIES.**

**15. Avançament de fons per accident, malaltia o robatori a l'estranger**

Si com a conseqüència d'accident, malaltia o robatori de béns ocorregut a l'estranger l'assegurat es queda sense recursos econòmics i no disposa de mitjans per obtenir-ne, l'assegurador li ha d'avançar la quantitat necessària per afrontar les seves necessitats urgents **FINS A UN MÀXIM DE 1.000 EUROS.**

L'assegurat s'obliga a retornar l'import prestat quan torni al seu domicili habitual i, com a màxim, en el termini de seixanta dies. Si transcorregut aquest termini no s'ha fet la devolució de la quantitat prestada, l'assegurador la pot reclamar incrementada en l'interès legal del diner aplicable en el moment de la seva reclamació.

En qualsevol cas, l'assegurador pot sol·licitar a l'assegurat algun tipus d'aval o garantia que li asseguri el cobrament de l'avançament.

**16. Avançament de fiança judicial i honoraris d'advocat a l'estranger**

Si com a conseqüència d'un procediment judicial instruït per un accident de circulació a l'estranger s'exigeix a l'assegurat el dipòsit d'una fiança, l'assegurador li ha de concedir un avançament equivalent a l'import de la fiança exigida **FINS A 15.000 EUROS PER ASSEGURAT.** Així mateix, i en aquest cas, l'assegurador li ha d'avançar els honoraris de

l'advocat **FINS A UN LÍMIT DE 7.500 EUROS.**

En tots dos casos, l'assegurador pot sol·licitar a l'assegurat algun tipus d'aval o garantia que li asseguri el cobrament de l'avançament.

**17. Dipòsit de fiança per hospitalització a l'estranger**

Si l'assegurat necessita ser hospitalitzat a l'estranger, l'assegurador ha de fer el dipòsit de la fiança que l'administració de l'hospital li sol·liciti **FINS A 15.000 EUROS PER ASSEGURAT I SINISTRE.**

**Per a aquesta cobertura són aplicables les mateixes exclusions que per a despeses mèdiques d'urgència com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger.**

**Sempre que el risc estigui cobert en la pòlissa, les quantitats lliurades en concepte de dipòsit de la fiança per hospitalització s'entenen com a avançaments de la suma a pagar per despeses mèdiques d'urgències com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger.**

**18. Intèrpret en cas d'hospitalització a l'estranger**

Si amb motiu d'un risc cobert en la pòlissa l'assegurat és hospitalitzat a l'estranger per un **TEMPS SUPERIOR A QUATRE DIES** i cal la prestació d'un servei d'intèrpret per cobrir les necessitats medicosanitàries que requereixi la seva hospitalització, l'assegurador l'ha de posar a

disposició de l'assegurat al més aviat possible. Les despeses cobertes per l'assegurador es limiten a **60 EUROS DIARIS AMB UN MÀXIM PER SINISTRE DE DEU DIES.**

### 19. Repatriació sanitària en cas de malaltia o accident greus ocorreguts a l'estranger

Si l'assegurat es troba de viatge a l'estranger i pateix una malaltia o un accident greu que impliquin un risc vital, l'assegurador ha d'organitzar, quan els metges ho aconsellin, la repatriació de l'assegurat. **Només les circumstàncies d'índole mèdica, com ara urgència, estat de l'assegurat i aptitud per viatjar, han de determinar si s'ha de dur a terme el transport i en quin mitjà (avió sanitari especial, helicòpter, avió de línia regular, cotxe llit o ambulància).** Per als països que estiguin fora de l'àrea d'Europa i del Mediterrani, la repatriació de l'assegurat s'ha de fer en avió de línia regular en l'itinerari i, quan ho requereixi el cas, amb vigilància mèdica.

La decisió de repatriar l'han de prendre conjuntament el metge que tracti l'assegurat al lloc del sinistre i els serveis mèdics de l'assegurador. Tots els serveis s'han de fer sota un control mèdic constant.

En cas de rebre l'alta mèdica al lloc del sinistre i quan no es tracti, per tant, d'una malaltia o un accident greu cobert per aquesta garantia, si l'assegurat ha perdut els mitjans previstos per tornar a Espanya o no pot continuar el viatge per

impossibilitat física o material, l'assegurador ha d'organitzar, a càrrec seu, el retorn a Espanya en avió de línia regular o en el mitjà de transport públic i col·lectiu més adequat **FINS A UN LÍMIT DE 1.500 EUROS.**

**Llevat pacte en contra, aquesta cobertura no té efecte quan les ferides o la malaltia que hagi patit l'assegurat no es considerin greus per part del personal facultatiu que l'assisteixi i es puguin curar al lloc on es trobi, sense que l'impossibilitin per continuar el viatge. Tanmateix, en aquest cas, es presta l'assistència que preveu la cobertura de despeses mèdiques d'urgència com a conseqüència de malaltia o accident greus a l'estranger.**

### 20. Servei de tràmits administratius per a hospitalització

En cas que es produeixi la repatriació sanitària de l'assegurat com a conseqüència de malaltia o accident greus ocorreguts a l'estranger, l'assegurador ha de col·laborar en la gestió de tots els tràmits administratius que siguin necessaris per formalitzar l'admissió de l'assegurat a l'hospital que li correspongui en funció del seu domicili habitual.

### 21. Enviament d'un metge especialista a l'estranger

Quan l'assegurat presenti, per un risc cobert en la pòlissa, un quadre clínic molt greu que no li permeti ser traslladat i l'assistència mèdica que se li pugui prestar a l'estranger no sigui l'adequada per al seu estat,

l'assegurador ha d'enviar un metge especialista al lloc on es trobi.

## 22. Enviament de medicaments a l'estranger

Quan l'assegurat, per un risc cobert en la pòlissa, necessiti algun medicament d'interès vital que no es pugui obtenir al lloc on es trobi, l'assegurador ha d'organitzar-ne, a càrrec seu, l'enviament des d'Espanya o des del país més proper on es pugui obtenir.

## 23. Servei d'informació assistencial i missatges urgents

L'assegurador, a través del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**, ha d'informar la família de l'assegurat, en cas necessari, de qualsevol sol·licitud d'assistència i de les operacions de socors dutes a terme.

L'assegurador té a disposició de l'assegurat el servei permanent del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES** per transmetre els missatges urgents relatius a les incidències sobre riscos coberts per aquesta garantia.

**Llevat pacte en contra, s'exclouen les cobertures assegurades d'assistència en viatge en els casos següents:**

- a) Quan l'assegurat tingui la seva residència habitual a l'estranger.
- b) Quan les lesions que hagi patit s'hagin produït per intent de suïcidi.
- c) Quan les ferides o la malaltia s'hagin produït com a conseqüència directa o indirecta de la reacció o la

**radiació nuclear o la contaminació radioactiva.**

d) Quan l'assegurat participi en ral·lis o practiqui l'alpinisme.

e) En les operacions de rescat a la muntanya, en avencs, al mar o al desert.

f) Quan el viatge de l'assegurat a l'estranger tingui la finalitat de rebre tractament mèdic.

**Per a les cobertures d'obtenció de documentació i assessorament extrajudicial incloses en la garantia d'assistència jurídica, l'assessorament legal se circumscriu al derivat exclusivament de l'ordenament jurídic espanyol.**

**NO FER ÚS DE LES COBERTURES DE LA GARANTIA D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE NO DONA DRET A CAP INDEMNITZACIÓ.**

## ASSISTÈNCIA SÈNIOR

### 1. Avaluació geriàtrica integral

L'assegurador, mitjançant la gestió d'equips multidisciplinaris, ha de proporcionar a l'assegurat, si ho sol·licita prèviament, una avaluació medicopsicològica integral anual, amb la finalitat de detectar possibles patologies, facilitar un diagnòstic específic i establir les necessitats assistencials que pugui requerir d'acord amb la seva situació.

**Les despeses de desplaçament de l'assegurat per a la realització de**

**l'avaluació medicopsicològica són al seu càrrec.**

## 2. Servei de teleassistència

Així mateix, l'assegurador ha de proporcionar a l'assegurat, sempre que el resultat de l'**avaluació geriàtrica integral** n'estableixi la necessitat, un transmissor d'assistència fix o mòbil que ha d'estar connectat telefònicament i de manera permanent amb el **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**.

**L'assegurador queda exonerat de qualsevol responsabilitat si no es pot dur a terme aquesta prestació per la inexistència o per fallades de la xarxa elèctrica o telefònica, fixa o mòbil, o en cas de força major.**

**El cost derivat de les trucades que faci l'assegurat és al seu càrrec.**

### 2.1. Intervencions d'urgència i atenció immediata

Si l'assegurat fa una trucada a través del transmissor d'assistència domiciliària i el **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES** no pot contactar amb ell adequadament amb la finalitat de valorar la situació presentada, l'assegurador ha d'organitzar immediatament l'ajuda d'urgència necessària per resoldre aquesta eventualitat, i s'ha de posar en contacte amb els familiars o les persones designades en la fitxa personal o que hi constin i tinguin accés a l'habitatge i, en el cas que sigui estrictament necessari, ha d'avisar els serveis públics

d'emergència oportuns (bombers, policia local...).

**L'assegurat o el beneficiari de les intervencions d'urgència eximeix expressament l'assegurador de qualsevol responsabilitat pels danys o deterioraments que puguin produir tercers a l'habitatge.**

### 2.2. Vigilància i atenció en desplaçaments

L'assegurador, amb la petició prèvia de l'assegurat que tingui instal·lat el servei de teleassistència mòbil, s'ha de posar en contacte amb ell a través del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**, a l'efecte de fer el seguiment adequat en els desplaçaments que, amb la comunicació prèvia a l'assegurador, faci l'assegurat.

### 2.3. Localització i enviament de serveis assistencials

Davant una necessitat mèdica, l'assegurador ha d'enviar al domicili de l'assegurat els metges, els serveis d'ambulància o altres serveis assistencials que l'assegurat pugui requerir, en funció dels serveis públics d'emergència mèdica existents a la zona geogràfica del domicili de l'assegurat.

### 2.4. Seguiment personalitzat de l'assegurat i el seu entorn

L'assegurador, a través del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**, s'ha de posar en contacte amb l'assegurat durant les 24 hores del dia i els

365 dies de l'any i de conformitat amb el programa personalitzat que es defineixi en cada cas, per tal de conèixer-ne l'estat, avisar-lo de quan ha de prendre medicaments, recordar-li les visites mèdiques que tingui concertades, així com per a qualsevol altra circumstància que requereixi d'acord amb la seva fitxa de seguiment personalitzat.

Així mateix, l'assegurat té a la seva disposició el **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**, al qual pot trucar en situacions de soledat les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, que li proporciona un servei d'acompanyament telefònic.

### 2.5. Informació familiar sobre ocurrència del sinistre, incidències en la prestació del servei i evolució de l'estat de salut de l'assegurat

A petició expressa de l'assegurat i amb la seva autorització, el **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES** ha d'informar els seus familiars o les persones designades en la fitxa personal sobre qualsevol malaltia o accident corporal que hagi patit l'assegurat, així com de les incidències que tinguin lloc sobre la prestació del servei i informar-los periòdicament de l'evolució de l'estat de salut de l'assegurat.

### 3. Programa de formació assistencial

L'assegurador, davant una situació de discapacitat de l'assegurat, i a petició expressa d'aquest, ha d'organitzar i

tramitar un programa formatiu sobre cures que cal proporcionar a persones amb discapacitat per al seu cuidador habitual.

**Qualsevol despesa necessària per a la realització del programa formatiu diferent del cost del mateix programa és a càrrec de l'assegurat.**

### 4. Descans familiar

Si l'assegurat pateix una situació de dependència de grau III, pot ser ingressat en un complex residencial geriàtric durant **DEU DIES** l'any. **Si la prestació assegurada no es pot satisfer, l'assegurador ha de rescabalar les despeses ocasionades fins al límit de 600 EUROS i amb la presentació prèvia de les factures corresponents**, a qui acreditati de manera suficient haver satisfet les despeses originades per l'internament de l'assegurat.

**Aquesta cobertura no és aplicable fins que no hagin transcorregut SIS MESOS des de l'entrada en vigor de la garantia d'assistència sènior.**

### 5. Consultes medicogeriàtiques

L'assegurador, a petició de l'assegurat al qual s'hagi instal·lat el **servei de teleassistència** o que presenti algun grau de discapacitat, ha de posar a la seva disposició un ampli quadre de metges especialistes en geriatria, amb dret a dues consultes medicogeriàtiques anuals sense cap cost addicional.



## 6. Assistència mèdica

Mitjançant aquesta cobertura, **i en el cas que estigui contractada la medicoassistencial**, l'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de posar a la seva disposició un quadre d'especialistes medicosanitaris, i l'assegurat té dret al reemborsament del cost dels serveis següents, de conformitat amb el que estableix l'article 11 d'aquestes condicions generals:

- Una consulta medicogeriàtrica.
- Una consulta oftalmològica.
- Una revisió de pròtesis auditives.
- Una consulta psicològica.

**No estan coberts per aquesta garantia els honoraris o les despeses que es derivin de les proves o els tractaments que, si escau, s'hagin de fer, així com les consultes que es facin en centres o amb professionals no concertats.**

## 7. Connexió amb centres residencials per a la tercera edat

L'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de facilitar l'accés a una àmplia xarxa de centres residencials específics per a la tercera edat.

**L'import corresponent a la prestació dels serveis que contracti l'assegurat sempre és al seu càrrec.**

## 8. Assessorament patrimonial personalitzat

L'assegurador ha de prestar a l'assegurat assessorament personalitzat mitjançant professionals especialistes en matèria de gestió i optimització del seu patrimoni immobiliari i financer, amb la finalitat de facilitar-li l'accés a un centre residencial per a la tercera edat.

## 9. Connexió amb reparadors

L'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de posar a la seva disposició els professionals necessaris per fer qualsevol reparació o reforma al seu habitatge, de manera que li facilitin els pressupostos oportuns i, si escau, duguin a terme les obres o els serveis sol·licitats. **L'import corresponent a l'execució d'aquests treballs i serveis és sempre a càrrec de l'assegurat**, i l'assegurador ha d'assumir el cost de la realització i la presentació del pressupost per part del professional.

A títol orientatiu, s'indiquen alguns dels serveis de reparació que es poden sol·licitar:

- Feines de paleta.
- Antenes.
- Electrodomèstics.
- Fusteria.
- Vidres.
- Jardineria.
- Instal·lacions elèctriques.
- Moquetes i sintasol.
- Tendals.
- Marbres.
- Parquet.

- Reparació de teulades i terrats.
- Pintura i paper pintat.
- Reformes.
- Serralleria.
- Tapisseria.
- Tancaments metàl·lics.
- Lampisteria.
- Climatització.
- Escaiola.
- Visió i so.
- Informàtica.
- Persianes.
- Personal de seguretat.
- Calderes i instal·lacions de gas.

Així mateix, l'assegurador ha de prestar l'assessorament necessari per a l'adaptació geriàtrica de l'habitatge de l'assegurat (banys...), l'ús de material sanitari especialitzat (grues, llits articulats, cadires...) i la gestió del lloguer o la compra d'aquest material.

### 10. Inspecció tècnica d'edificis d'habitatges

A petició de l'assegurat, l'assegurador ha de posar a la seva disposició un professional que faci un diagnòstic preventiu de les instal·lacions del seu habitatge i faci un pressupost de totes les reparacions que consideri necessàries.

El servei s'ha de dur a terme quan l'assegurat ho sol·liciti i com a màxim una vegada l'any. **És a càrrec de l'assegurat l'import corresponent a l'execució de les reparacions que**

**siguin necessàries**, i l'assegurador ha d'assumir el cost de l'elaboració del pressupost.

### 11. Neteja de l'habitatge

L'assegurador, a petició de l'assegurat, l'ha de posar en contacte amb professionals especialitzats en neteges generals perquè li facilitin els pressupostos oportuns i, si escau, facin una neteja a fons de l'habitatge. **L'import corresponent a l'execució d'aquests serveis és sempre a càrrec de l'assegurat.**

### 12. Assistència posthospitalària

Quan l'assegurat hagi estat ingressat en un hospital i se li hagi prescrit una immobilització al seu domicili habitual de **MÉS DE QUATRE DIES**, l'assegurador, en coordinació amb l'assegurat, ha d'elaborar un pla assistencial d'acord amb les necessitats immediates i necessàries que la immobilització de l'assegurat requereixi i durant el temps que aquesta duri, com ara professors particulars, assistència a casa seva, assistència geriàtrica o instal·lació d'un transmissor de teleassistència, amb un **LÍMIT PER ASSEGURAT I SINISTRE DE 1.200 EUROS**.

## MEDICOASSISTENCIAL

### 1. Segona opinió mèdica

L'assegurador ha de posar a disposició de l'assegurat els mitjans necessaris perquè, en cas que pateixi una malaltia greu, es faci una segona

valoració amb la finalitat de confirmar o modificar el primer diagnòstic, s'indiqui quin és el tractament més adequat, així com els hospitals i els facultatius més prestigiosos de l'àmbit nacional i internacional que el facin.

**Les exploracions complementàries addicionals que, si escau, siguin necessàries per poder fer la segona valoració són a càrrec de l'assegurat.**

En el cas que existeixi una alternativa, l'assegurat ha de decidir si el tractament es durà a terme a Espanya o a l'estranger.

Si l'assegurat decideix viatjar a l'estranger per iniciar el tractament mèdic, l'assegurador s'ha de fer càrrec de la prestació d'un servei d'atenció personalitzada que inclou la coordinació de les cites mèdiques, la reserva d'hotel i el transport de l'assegurat o dels seus familiars, la contractació d'intèrprets i les gestions prèvies a l'admissió a l'hospital. **Les despeses d'allotjament, de transport i de serveis d'intèrpret i hospitalàries esmentades anteriorment són a càrrec de l'assegurat.** El cost del servei d'assessorament i la gestió dels tràmits necessaris per al trasllat de l'assegurat i el seu ingrés a l'hospital designat són a càrrec de l'assegurador.

A aquests efectes, s'entén per *malalties greus* per fer la segona valoració les següents:

- a) Malalties cardiovasculars.
- b) Infart de miocardi.
- c) Cirurgia de revascularització coronària (bypass).

d) Malalties neurològiques i neuroquirúrgiques.

e) Esclerosi múltiple.

f) Paràlisi.

g) Afecció oftalmològica amb la finalitat de salvar la vista.

h) Vessament, hemorràgia o infart cerebral.

i) Càncer.

j) Insuficiència renal.

k) Sida.

l) Malalties immunològiques.

m) Trasplantament d'òrgans (cor, pulmons, fetge, pàncrees, ronyó i medul·la òssia).

n) Parkinson.

o) Alzheimer.

p) Segona valoració sobre intervencions quirúrgiques.

## PERÍODE DE CARÈNCIA

**Aquesta cobertura és aplicable quan hagin transcorregut tres mesos des de la seva entrada en vigor**, llevat en cas d'accident, en el qual no s'aplica cap període de carència.

### 2. Consulta mèdica telefònica o per Internet

Si l'assegurat necessita informació de caràcter mèdic, la pot sol·licitar trucant al **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES** o a través del lloc web **[www.santalucia.es](http://www.santalucia.es)**

La informació facilitada té caràcter orientatiu, sense que es pugui establir un diagnòstic a partir d'aquesta.

### 3. Consulta psicològica telefònica

Si l'assegurat necessita informació de caràcter psicològic, la pot sol·licitar a través del **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**.

La informació telefònica facilitada té caràcter orientatiu, sense que es pugui establir un diagnòstic a partir d'aquesta.

### 4. Accés a la xarxa de professionals mèdics i centres sanitaris

#### 4.1. Serveis sanitaris

L'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de posar a la seva disposició un quadre mèdic que inclou totes les especialitats.

**Els honoraris meritats per la contractació dels serveis mèdics són sempre a càrrec de l'assegurat.**

#### 4.2. Servei dental

L'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de posar a la seva disposició un quadre de clíniques dentals, en les quals té dret a les prestacions següents:

- Una revisió dental anual, que inclou el diagnòstic clínic i el pressupost del tractament.
- Radiografies intrabucals de peces dentals individuals.

- Educació en matèria d'higiene bucal.
- Tractament de fluoració.
- Retirada de punts de sutura bucals.
- Estudi implantològic.
- Periodòncia: diagnòstic i sondatge.
- Una neteja de boca anual en peces dentals sobre genives sanes.

**L'import corresponent a qualsevol prestació dental diferent de les enumerades anteriorment és sempre a càrrec de l'assegurat.**

**NO FER ÚS DE LES COBERTURES DE LA GARANTIA MEDICOASSISTENCIAL NO DONA DRET A CAP INDEMNITZACIÓ.**

### PROTECCIÓ JURÍDICA INTEGRAL

#### 1. Delimitació de la garantia

L'assegurador s'obliga, **dins els límits i amb les condicions que estableix la llei i les que s'estableixen a continuació**, a fer-se càrrec de les despeses en les quals pugui incórrer l'assegurat com a conseqüència de la seva intervenció en un procediment administratiu, judicial o arbitral, i a prestar-li els serveis d'assistència jurídica judicial i extrajudicial derivats de la cobertura de l'assegurança i que es descriuen tot seguit:

### 1.1. Assistència jurídica telefònica especialitzada

L'assegurat té a la seva disposició, sense necessitat de demanar cita prèvia, un equip d'advocats exercents especialitzats en diferents disciplines jurídiques que atendran telefònicament, **de dilluns a divendres en horari de 09.00 h a 21.00 h i els dissabtes de 09.00 h a 14.00 h, excepte els dies festius d'àmbit nacional**, totes les seves consultes, els dubtes o els problemes sobre qualsevol matèria jurídica d'**índole particular i privada. S'exceptuen les que versin sobre l'aplicació de dret estranger.**

**No obstant això, per a casos d'urgència jurídica el servei és de 24 hores al dia i tots els dies de l'any.**

El servei d'assistència jurídica especialitzada se circumscriu a l'orientació telefònica respecte a la qüestió plantejada, **sense que sigui procedent l'emissió de dictamen per escrit.**

**Les consultes s'atenen a través del número de telèfon 902 24 2000.**

### 1.2. Reclamació de danys

Inclou la reclamació amistosa i judicial, davant els tribunals espanyols, dels danys materials en els béns propietat de l'assegurat, els danys personals i els perjudicis que es derivin d'aquests, causats per actes o omissions de caràcter extracontractual d'un tercer.

Si l'assegurador arriba a un acord sobre la indemnització que ha de satisfer el tercer presumpte responsable per la via amistosa, ho ha de posar en coneixement de l'assegurat perquè aquest manifesti la seva conformitat. Si l'assegurat es mostra disconforme amb l'acord assolit i l'assegurador considera que no és factible obtenir millors resultats formulant una reclamació judicial, l'assegurat té la llibertat d'iniciar pel seu compte les accions legals que consideri convenients. L'assegurador resta obligat a rescabalar-li les despeses judicials degudament justificades en què hagi incorregut en la reclamació, com ara els honoraris de l'advocat, el procurador i les altres costes, **sempre que el perjudicat hagi obtingut un resultat més favorable que l'ofert per l'assegurador i amb el límit màxim de les despeses jurídiques garantides.**

### 1.3. Defensa penal

L'assegurador ha d'assumir la defensa de la responsabilitat penal de l'assegurat en qualsevol procés que s'instrueixi per fets no causats voluntàriament per ell mateix o en els quals no concorri dol o culpa greu per part seva. Així mateix, queda coberta la defensa jurídica davant l'ordre jurisdiccional penal en aquells casos en què l'assegurat o els seus familiars siguin perjudicats pel delicte.

#### 1.4. Dret administratiu

##### a) Defensa davant l'Administració:

Inclou la defensa **per la via administrativa** davant els procediments incoats a l'assegurat per la comissió de presumptes infraccions administratives o relatives al seu habitatge.

##### b) Reclamacions a l'Administració:

Inclou la reclamació de responsabilitat patrimonial a les administracions públiques per accidents de circulació en vehicles de motor, els quals hagi patit l'assegurat i que hagin estat ocasionats per senyalització defectuosa o pel mal estat de la via pública.

Així mateix, queda coberta la reclamació de responsabilitat patrimonial a l'Administració pública competent per accidents que ha patit l'assegurat com a vianant originats a la via pública.

També queda coberta la reclamació de la responsabilitat civil en la qual pugui incórrer el titular d'un servei de transport públic en els casos de caigudes i lesions de l'assegurat a l'interior d'aquest transport.

Així mateix, queda coberta la sol·licitud a l'administració competent del reconeixement de la situació de dependència de l'assegurat i del dret que pugui tenir a les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència.

#### 1.5. Dret de consum

L'assegurador ha d'assumir la presentació de reclamacions en nom de l'assegurat davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) o davant l'organisme de consum autonòmic, així com la presentació de sol·licituds d'arbitratge de consum relatives a adquisicions de béns o serveis **SUPERIORS A 150 EUROS** pagats amb targeta per compres a distància i per adquisicions que s'hagin fet fora dels establiments mercantils.

Així mateix, inclou la reclamació amistosa i judicial per incompliment de contractes de:

- **Compravenda i dipòsit** d'objectes de decoració i mobiliari, aparells electrodomèstics, aixovar personal i animals de companyia **que tinguin un valor unitari que no superi els 18.000 EUROS.**

- **Prestació de serveis** de professionals titulats, hospitalaris, viatges turístics, hostaleria, ensenyament, tintoreria i reparació d'objectes d'ús personal, dels quals l'assegurat sigui titular i destinatari final.

- **Subministrament** d'aigua, gas, electricitat, telèfon o Internet, dels quals l'assegurat sigui titular i destinatari final.

L'assegurador també ha de reclamar amistosament i judicialment davant el fabricant d'un vehicle nou adquirit per l'assegurat per incompliment de la garantia, pels danys causats quan el

vehicle de l'assegurat es trobi en dipòsit i per la seva reparació defectuosa en un taller autoritzat. Les despeses de peritatge també s'hi inclouen.

### 1.6. Dret laboral i seguretat social

**Com a receptor de pensions públiques**, la reclamació a la Seguretat Social (incloses les reclamacions a la mutualitat de funcionaris o l'institut que correspongui) dels drets relatius a la pensió corresponent, **quan s'hagi denegat la sol·licitada inicialment per l'assegurat**.

**Com a ocupador**, la defensa davant organismes de conciliació i la jurisdicció social en les reclamacions del seu personal al servei domèstic, **sempre que aquest estigui en situació d'alta en el règim corresponent de la Seguretat Social**.

### 1.7. Habitatge

L'assegurador ha de reclamar els danys i perjudicis ocasionats al mobiliari amb motiu del transport o el dipòsit, dut a terme per empreses de mudances.

**Si l'assegurat és el propietari** de l'habitatge, inclou:

- a) La reclamació amistosa i judicial contra el venedor i qualsevol conflicte derivat de contractes d'arrendament d'habitatge.

**Només és objecte de reclamació judicial el pagament de les rendes que es meritin quan estigui en vigor**

**aquesta garantia i hagi transcorregut el període de carència.**

b) La reclamació judicial i extrajudicial per incompliment de contractes d'arrendament d'obres o serveis de reforma, reparació, conservació i manteniment d'instal·lacions a l'habitatge, **quan el seu pagament correspongui en la seva totalitat i hagi estat satisfet per l'assegurat i la part incomplidora estigui legalment autoritzada per a l'exercici de l'activitat.**

c) La defensa i la reclamació en els conflictes amb els seus veïns immediats per qüestions de servituds de pas, llums, vistes, distàncies, límits, mitgeries o plantacions.

d) La defensa i la reclamació dels seus interessos davant la comunitat de propietaris, **sempre que estigui al corrent de pagament de les quotes acordades legalment.**

e) La revisió o la redacció de documents contractuals, cartes i escrits anàlegs relatius a la compravenda o l'arrendament de l'habitatge.

**Si l'assegurat és arrendatari** d'habitatge, la defensa i la reclamació amistosa i judicial a l'arrendador per qualsevol conflicte derivat del contracte d'arrendament, **excepte en els procediments de desnonament per impagament.**

### 1.8. Fiscalitat

L'assegurador ha d'assumir la defensa dels interessos de l'assegurat com a obligat tributari, **fins a esgotar la via economicoadministrativa**, en els procediments tributaris iniciats per l'Administració i relatius a:

- L'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF).
- L'impost sobre el patrimoni.
- L'impost sobre successions i donacions.
- L'impost sobre transmissions patrimonials i sobre actes jurídics documentats.
- L'impost sobre béns immobles (IBI o contribució urbana).
- L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua municipal).

Així mateix, l'assegurador s'ha d'encarregar de l'obtenció de duplicats dels rebuts de l'impost sobre béns immobles (IBI o contribució urbana).

### 1.9. Tramitació d'expedients de domini i actuacions notarials i registrals.

Inclou l'assistència jurídica necessària per tramitar els procediments i les actuacions següents, **sempre que els insti un assegurat i, si escau, facin referència a l'habitatge propietat de l'assegurat**:

- Atorgament d'escriptures públiques de declaració d'obra nova.
- Expedients de domini o actes de notorietat per a la immatriculació de finques, la represa del tracte successiu interromput i la inscripció en el Registre de la Propietat en cas de cabuda més gran de finques ja inscrites.
- Localització de l'escriptura pública que documenti el títol de propietat de l'habitatge de l'assegurat.
- Obtenció de certificacions literals de domini i càrregues del Registre de la Propietat, així com de notes simples informatives per titular i finca relatives a l'habitatge propietat de l'assegurat.
- Sol·licituds de consignació judicial relatives a l'arrendament de l'habitatge en el qual visqui l'assegurat.

**Els honoraris meritats per la intervenció de fedataris públics són sempre a càrrec de l'assegurat.**

### 1.10. Tramitació de sancions per circulació de vehicles de motor

Inclou la presentació d'al·legacions en qualsevol procediment sancionador relatiu a infraccions a la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat vial o a l'Ordenança municipal sobre la matèria, incloses les d'aparcament, incoat a l'assegurat per les prefectures provincials de



trànsit, els organismes de comunitats autònomes amb competències transferides en matèria de trànsit i els ajuntaments, així com la interposició dels recursos que pertocuin legalment (inclosa la via executiva), fins a esgotar la via administrativa i, posteriorment, **amb l'estudi previ de la viabilitat i les possibilitats d'èxit, per la via contenciosa administrativa només en el cas que la sanció consisteixi en la suspensió o la retirada del permís de conduir, impliqui la seva falta de vigència per pèrdua dels punts assignats o, si és d'índole econòmica, superi individualment els 100 EUROS.**

**S'entén que concorren possibilitats d'èxit quan hi ha una prova objectiva que permet fonamentar el recurs contenciós administratiu. No constitueix prova suficient la simple versió, contrària a la denunciada, que sostingui l'assegurat.**

A aquest efecte és imprescindible que el vehicle de motor, en relació amb el qual s'hagi incoat el procediment sancionador, consti inscrit en el registre corresponent a nom de l'assegurat.

### 1.11. Connexió amb advocats i procuradors

En els casos no emparats per aquesta garantia de **protecció jurídica integral**, l'assegurador, a petició de l'assegurat, ha de posar a la seva disposició un advocat o un procurador, sense cap cost addicional en la primera consulta, per a la realització de qualsevol comesa

pròpia d'aquests professionals. **Els honoraris meritats per la prestació dels serveis professionals requerits són sempre a càrrec de l'assegurat.**

### 2. Extensió territorial

Es garanteixen els esdeveniments assegurats produïts en territori espanyol que siguin competència dels jutjats i els tribunals espanyols.

### 3. Despeses jurídiques garantides

La quantia màxima garantida per a les despeses que impliqui la defensa jurídica de l'assegurat i el màxim dels dipòsits, les caucions i les fiances judicials, civils i penals que cal prestar per cada sinistre, s'estableix en 3.500 EUROS per a les garanties descrites, i es fixa una quantia mínima litigiosa genèrica de 180 EUROS.

No estan cobertes les indemnitzacions, les multes o les sancions econòmiques a les quals s'hagi condemnat l'assegurat, els tributs dels quals sigui subjecte passiu i les despeses que siguin procedents per acumulació o reconvenció quan facin referència a matèries no incloses en aquesta garantia.

### 4. Períodes de carència

Llevat per a la cobertura d'assistència jurídica telefònica especialitzada i de tramitació de sancions per circulació de vehicles de motor, **el període de carència és de TRES MESOS a comptar de la data d'entrada en vigor de la garantia.**

No hi ha cobertura si, en el moment de formalitzar aquesta garantia o durant el període de carència, alguna de les parts resol el contracte origen de litigi o en sol·licita la resolució, l'anul·lació o la modificació.

### 5. Col·laboració de l'assegurat

L'assegurat s'obliga expressament a prestar la col·laboració deguda a fi d'atorgar la representació corresponent i facilitar la direcció jurídica per a la consecució de les prestacions assegurades.

Així mateix, i en els casos en què sigui necessari, l'assegurat ha de fer arribar a l'assegurador el text íntegre de la documentació pertinent per fax, carta certificada o personalment, i és imprescindible indicar, en el cas de les notificacions, la data en què s'hagin rebut i un telèfon de contacte en cas que es necessiti informació addicional.

L'assegurador ha d'iniciar, sempre que sigui possible, la gestió d'un arranjament transaccional per la via amistosa o extrajudicial que reconegui els drets de l'assegurat. Si la via amistosa o extrajudicial no dona un resultat positiu acceptable per l'assegurat, de conformitat amb les cobertures contractades s'ha d'iniciar la tramitació per via judicial, sempre que la pretensió no es consideri temerària.

Es considera *temerària* la pretensió de l'assegurat quan sol·liciti l'exercici d'accions que no tinguin elements de

prova que serveixin de base per a la seva sostenibilitat, quan no tinguin fonament jurídic, s'exerceixin amb abús de dret o en frau de llei.

Si l'assegurat decideix presentar una reclamació en contra del criteri de l'assegurador i el resultat és favorable, l'assegurador ha d'abonar a l'assegurat el cost dels honoraris professionals meritats, fins a la suma assegurada per aquesta garantia.

### 6. Elecció d'advocat i procurador

L'assegurat té dret a escollir lliurement el procurador i l'advocat que l'hagin de representar i defensar en qualsevol classe de procediment relacionat amb les cobertures d'aquesta garantia, però en el cas que l'advocat escollit no resideixi en el partit judicial on s'hagi de substanciar el procediment base de la prestació garantida, les despeses i els honoraris per desplaçaments que aquest professional inclogui en la seva minuta són a càrrec de l'assegurat.

**Abans de nomenar-los, l'assegurat ha de comunicar a l'assegurador el nom de l'advocat i el procurador escollits. En cas d'incompliment d'aquest deure, l'assegurador queda facultat per denegar el pagament de les minuts dels professionals escollits per l'assegurat.**

L'assegurat té, així mateix, dret a la lliure elecció de l'advocat i el procurador en els casos en què es presenti un conflicte d'interessos entre les parts del contracte.

L'advocat i el procurador designats per l'assegurador no estan subjectes, en cap cas, a les instruccions de l'assegurador.

### 7. Pagament d'honoraris

L'assegurador ha de satisfer els honoraris de l'advocat que actuï en defensa de l'assegurador, amb subjecció a les normes fixades pels col·legis d'advocats respectius als efectes exclusius de la taxació de costos i del jurament de comptes dels advocats. Aquests criteris es consideren el límit màxim de l'obligació de l'assegurador, sempre que no superin la quantitat màxima establerta per a despeses jurídiques garantides.

**Les discrepàncies sobre la interpretació d'aquestes normes s'han de sotmetre a la comissió competent del col·legi d'advocats corresponent.**

Els drets del procurador, **quan la seva intervenció sigui preceptiva**, s'han d'abonar de conformitat amb l'aranzel.

### 8. conflicte d'interessos

En cas de conflicte d'interessos o de desavinença sobre com tractar una qüestió litigiosa, l'assegurador ha d'informar immediatament l'assegurador de la facultat que li competeix d'exercir els drets de l'article corresponent a la lliure elecció d'advocat i procurador i de l'article corresponent a la solució de conflictes entre les parts.

### 9. Solució de conflictes entre les parts

L'assegurador té dret a sotmetre a arbitratge qualsevol diferència que pugui sorgir entre ell i l'assegurador sobre aquesta garantia.

La designació d'àrbitres no es pot fer abans que sorgeixi la qüestió disputada.

### 10. Definició de sinistre

A l'efecte d'aquesta garantia, s'entén per *sinistre* qualsevol fet o esdeveniment imprevist que causi lesió en els interessos de l'assegurador o modifiqui la seva situació jurídica i determini la necessitat d'assistència jurídica per part dels professionals corresponents.

En les infraccions o les reclamacions penals i administratives, es considera que s'ha produït el sinistre en el moment en què hagi tingut lloc o es pretengui que ha tingut lloc el fet punible o quan s'hagin produït els fets determinants de la reclamació, amb independència del moment en què l'assegurador hagi de satisfer els honoraris meritats pels professionals que hagin prestat l'assistència legal.

En els casos de reclamació per culpa no contractual, es considera que s'ha produït el sinistre en el mateix moment en què el dany hagi estat causat, amb independència del moment en què l'assegurador hagi de satisfer els honoraris meritats pels professionals que hagin prestat l'assistència legal.

En els litigis sobre matèria contractual o relatius a l'habitatge, es considera que s'ha produït el sinistre en el moment en què l'assegurat, el contrari o el tercer hagi comès, o es pretengui que hagi comès, la infracció de les obligacions contractuals, amb independència del moment en què l'assegurador hagi de satisfer els honoraris meritats pels professionals que hagin prestat l'assistència legal.

En matèria de fiscalitat, es considera que s'ha produït el sinistre en el moment en què l'assegurat rebi la notificació corresponent, amb independència del moment en què l'assegurador hagi de satisfer els honoraris meritats pels professionals que hagin prestat l'assistència legal.

**Llevat pacte en contra, no són objecte de cobertura en aquesta garantia:**

- a) Els sinistres emparats per la resta de garanties de la polissa.
- b) Les reclamacions de qualsevol tipus que pugui formular l'assegurat contra SANTA LUCÍA, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros, els seus agents d'assegurances exclusius, els seus proveïdors de serveis o qualsevol de les persones que, directament o indirectament, estiguin vinculades amb aquesta per formar part de la mateixa unitat de decisió.
- c) Els litigis sobre qüestions de propietat intel·lectual i industrial o de societats, així com els procediments judicials sobre concentració parcel·lària, expropiació o que dimanin de contractes sobre cessió de drets a favor de l'assegurat.

d) La defensa en els procediments adreçats contra l'assegurat per morositat en el pagament de deutes.

e) Els sinistres que es declarin quan hagin transcorregut DOS ANYS des de la data de rescissió o anul·lació d'aquesta garantia.

f) Les actuacions judicials, la resolució de les quals comporti l'aplicació de dret estranger.

De conformitat amb el que disposa el punt 17.a) de l'annex de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores (BOE de 15 de juliol), la gestió dels sinistres d'aquesta assegurança de defensa jurídica queda confiada a la societat especialitzada SOS SEGUROS Y REASEGUROS, SA.

#### Article 9. RISCS EXCLOSOS PER A TOTES LES GARANTIES

**LLEVAT PACTE EN CONTRA, S'EXCLOUEN LES COBERTURES ASSEGURADES EN ELS CASOS SEGÜENTS:**

a) Quan el sinistre s'origini amb anterioritat a l'entrada en vigor de les garanties d'aquesta assegurança.

b) Quan el sinistre sigui produït per conflictes armats, tot i que no hagi precedit la declaració oficial de guerra, revoltes, motins, insurreccions o usurpacions de poder, vagues, epidèmies declarades oficialment i esdeveniments

qualificats pel Govern com a *catàstrofe* o *calamitat nacional*.

c) Quan el sinistre correspongui a cobertures opcionals que no s'hagin contractat expressament en les condicions particulars o especials.

## TRAMITACIÓ DE SINISTRES

### Article 10. DECESSOS

1. En cas de defunció de l'assegurat, s'ha de posar en coneixement immediat de l'assegurador trucant als números de telèfon següents:

**Des d'Espanya: 902 24 2000**

**Des de l'estranger: (+34) 913 797 710**

Aquest telèfon està atès permanentment les 24 hores del dia.

2. Així mateix, els familiars de l'assegurat mort han de lliurar a l'assegurador el certificat mèdic oficial de defunció emplenat.

3. Quan l'assegurat mori en una localitat diferent de la del domicili que consta en la pòlissa, s'ha de fer un servei fúnebre de conformitat amb el que estableix l'article 1 d'aquesta pòlissa.

4. Si la defunció de l'assegurat s'esdevé fora d'Espanya i els seus familiars opten per la inhumació al lloc del sinistre, aquests han de fer el servei pel seu compte i presentar a l'assegurador les factures corresponents, així com el certificat mèdic oficial de defunció, i l'assegurador ha d'abonar les despeses ocasionades als hereus fins al límit que consta a aquest efecte en les condicions particulars.

5. Si en morir un assegurat resulta que té una assegurança amb

l'assegurador en més d'una pòlissa amb cobertura de decessos, l'assegurador només reconeixerà els drets corresponents a una d'aquestes pòlisses i procedirà al reemborsament de les primes pagades pel prenedor de l'assegurança des de la data en la qual s'hagi produït aquesta duplicitat.

### Article 11. ASSISTÈNCIA

En cas de sinistre de les garanties d'assistència en viatge, assistència sènior o medicoassistencial, el prenedor de l'assegurança o l'assegurat ho ha de posar en coneixement immediat del

**TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**

**Des d'Espanya: 902 24 2000**

**Des de l'estranger: (+34) 913 797 710**

Aquest TELÈFON D'ASSISTÈNCIA està atès permanentment les 24 hores del dia.

Per al reemborsament de despeses mèdiques incloses en la cobertura d'assistència mèdica de la garantia d'assistència sènior, l'assegurat ha de presentar a l'assegurador la factura i emplenar l'imprès de sol·licitud establert a aquest efecte.

Per accedir a la xarxa de professionals mèdics i centres sanitaris, l'assegurat s'ha d'identificar com a tal en sol·licitar la cita prèvia i en el moment de rebre la prestació mitjançant la seva targeta d'assegurat.

Únicament per a les cobertures de servei de teleassistència, programa de formació assistencial, descans familiar i consultes medicogeriàtriques de la garantia d'assistència sènior, l'assegurat ha d'aportar la resolució administrativa que determini el seu grau de dependència o, si no, s'ha de sotmetre a una avaluació mèdica prèvia (avaluació geriàtrica integral), i a partir d'aquesta resolució o avaluació s'ha de determinar el seu grau de dependència i les prestacions a les quals té dret.

Per a l'avaluació geriàtrica integral l'assegurat ha de tornar emplenat l'imprès de sol·licitud assistencial que l'assegurador li enviarà, acompanyat d'una fotocòpia del seu document nacional d'identitat, en el qual detalli el seu estat de salut actual, així com la causa de la sol·licitud d'aquesta avaluació, i cal que hi consti el principi de pèrdua d'autonomia personal que serà objecte de valoració en aquesta avaluació.

La situació de dependència s'ha de classificar en els graus següents:

**a) Grau I.** Dependència moderada: quan l'assegurat necessita ajuda per dur a terme diverses activitats bàsiques de la vida diària com a mínim una vegada al dia o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per a la seva autonomia personal.

**b) Grau II.** Dependència severa: quan l'assegurat necessita ajuda per dur a terme diverses activitats bàsiques de la vida diària dues o tres vegades al dia, però no vol el suport permanent d'un cuidador o té necessitats d'ajuda extensa per a la seva autonomia personal.

**c) Grau III.** Gran dependència: quan l'assegurat necessita ajuda per dur a terme activitats bàsiques de la vida diària diverses vegades al dia i, per la seva pèrdua total d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessita l'ajuda indispensable i contínua d'una altra persona o té necessitats d'ajuda generalitzada per a la seva autonomia personal.

En funció del grau de dependència, l'assegurat té dret a les prestacions següents:

Grau de dependència	Prestacions
I i II	Servei de teleassistència
III	Programa de formació assistencial
III	Descans familiar
I, II i III	Consultes medicogeriàtriques

Si no hi ha acord sobre el grau de dependència entre l'assegurador i l'assegurat, la determinació s'ha de sotmetre a la decisió de pèrits mèdics nomenats un per cada part amb la seva acceptació escrita. Si una de les parts no ha fet la designació, està obligada a fer-la en els vuit dies següents a la data en què sigui requerida per la que hagi designat el seu i, si no ho fa en aquest darrer termini, s'entén que accepta el dictamen que emeti el pèrit de l'altra part, i hi queda vinculada.

Si els pèrits mèdics arriben a un acord, ho han de fer constar en una acta conjunta, en la qual han d'especificar el grau de dependència de l'assegurat i les prestacions a les quals té dret.

Si no hi ha acord, ambdues parts han de designar un tercer pèrit de conformitat i, si no hi ha conformitat, es pot promoure un expedient en la forma que preveu la Llei de la jurisdicció voluntària o la legislació notarial. En aquest cas, el dictamen pericial s'ha d'emetre en el termini que indiquin les parts o, si no, en el de

trenta dies a partir de l'acceptació del nomenament del tercer pèrit.

El dictamen dels pèrits, per unanimitat o per majoria, s'ha de notificar a les parts de manera immediata i de forma inqüestionable, i és vinculant per a aquestes, llevat que alguna de les parts l'impugni, dins el termini de trenta dies, en el cas de l'assegurador, i de cent vuitanta dies en el de l'assegurat, comptadors ambdós des de la data de la seva notificació. Si en els terminis esmentats no s'interposa l'acció corresponent, el dictamen pericial esdevé inatacable.

Cada part ha de satisfer els honoraris del seu pèrit mèdic. Els del tercer pèrit i altres despeses que ocasioni la intervenció pericial són a càrrec de l'assegurat i de l'assegurador a parts iguals. No obstant això, si qualsevol de les parts ha fet necessari el peritatge perquè ha mantingut un grau de dependència manifestament desproporcionat, aquesta part és l'única responsable de les despeses esmentades.



Per als sinistres de la cobertura de **segona opinió mèdica**, el prenedor de l'assegurança o l'assegurat pot sol·licitar la confirmació del diagnòstic, quin n'és el tractament més adequat i els centres assistencials i els especialistes més prestigiosos que el practiquen contactant amb el **TELÈFON D'ASSISTÈNCIA 24 HORES**.

A la sol·licitud telefònica, hi cal aportar l'informe del primer diagnòstic amb les exploracions que s'hagin fet, les anàlisis clíniques i qualsevol altra documentació que indiqui que l'assegurat pateix una malaltia greu.

L'informe facilitat per l'assegurat ha de ser suficient, precís, fiable, concret, significatiu i vàlid en el temps.

Una vegada estudiat el cas, s'ha d'emetre una segona valoració avalada per centres de prestigi reconegut.

**AQUESTES CONDICIONS GENERALS NOMÉS SÓN VÀLIDES SI VAN ACOMPANYADES DE LES CONDICIONS PARTICULARS.**

Fet per duplicat a Madrid, en la data que figura en les condicions particulars.

Llegit i acceptat:

EL PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA/L'ASSEGURAT

L'assegurador

**santalucía**

El director general



CP370000037066001

# Assegurances

Assistència

Llar

Estalvi i inversió

Vida i accidents

Salut

Empreses

Comunitats

Mascotes

Automòbil\*

Altres

## Altres Productes

Plans de pensions

\*Amb la garantia de Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros

**santalucia**  
■ ■ ■ ASSEGUANCES ■ ■ ■

24 hores al teu servei

**900 24 20 20**

[www.santalucia.es](http://www.santalucia.es)



190321091900013701