

CONTRATO DE SEGURO REHAB MANAGEMENT

CONDICIONES GENERALES

Para tener derecho a cualquiera de las garantías objeto de esta póliza, el Asegurado ha de ponerse en contacto con **EUROP ASSISTANCE** mediante llamada al teléfono **91.788.59.38**, en horario de 9 a 18 horas de lunes a viernes excepto los festivos de carácter nacional.

LA DURACIÓN DEL SEGURO, EL ÁMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA, LAS GARANTÍAS Y EXCLUSIONES, SERÁN LAS ESTIPULADAS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA.

EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA

Orense, 4. 28020 Madrid
NIF: W-2504100-E

INFORMACION PREVIA

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 96.1 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de **noviembre**, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, se hace expresamente constar que la información recogida en esta cláusula ha sido comunicada al Tomador del Seguro con anterioridad a la celebración del contrato.

1. Que el presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa Europ Assistance, sociedad anónima francesa regulada por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 46.926.941 euros, registrada con el número 451 366 405 RCS Nanterre, y domicilio en Promenade de la Bonette, 1 - 92633 Gennevilliers Cedex, Francia.

2. Que Europ Assistance S.A., Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y tiene su domicilio en la C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid.

3. Que, sin perjuicio de las facultades de la Dirección General de Seguros y Fondos de

Pensiones (DGSFP), el Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es Francia y, dentro de dicho Estado, la Autoridad a quien le corresponde el control es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.

4. Que el presente contrato de seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/80 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su Reglamento de desarrollo.

5. Que la liquidación de Europ Assistance S.A., Sucursal en España no está sujeta a la legislación española. El informe sobre situación financiera y de solvencia se encuentra disponible en la página web de la entidad aseguradora.

6. Que, en caso de queja o reclamación, Europ Assistance S.A., Sucursal en España pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es.

Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado "Defensa del cliente" de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamación:

Servicio de Reclamaciones

C/. Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de dos meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección

General de Seguros y Fondos de Pensiones,
cuya dirección es:

Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.

7. Que el contrato queda sometido a la jurisdicción española, siendo juez competente el correspondiente al domicilio habitual del Asegurado.

CONDICIONES GENERALES

1. CONTRATO DE SEGURO REHAB MANAGEMENT

El presente Contrato de Seguro se rige por la legislación vigente y por lo convenido en estas Condiciones Generales, así como en las Especiales y Particulares de la Póliza que constituyen un todo unitario, fundamento del seguro, y que sólo cubre los riesgos en la misma especificados.

2. DEFINICIONES COMUNES

ACCIDENTE

La lesión corporal o daño material sufrido durante la vigencia de la póliza, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

ACCIDENTE LABORAL: Se entiende por accidente laboral todo aquel que se produce con ocasión o como consecuencia del trabajo que se realice por cuenta ajena o propia.

ACCIDENTE DE TRÁFICO: Se entiende por accidente de tráfico todo aquel que se produce en una vía abierta a la circulación o tiene su origen en la misma, a consecuencia del cual puedan resultar fallecidas o heridas las personas y/o se produzcan daños materiales y en el cual esté implicado al menos un vehículo circulando.

ACCIDENTE DE CIRCULACION : aquellos que sobrevengan al Asegurado en calidad de peatón en vía pública, usuario de transportes públicos terrestres, marítimos, o aéreos, conductor o pasajero de un vehículo terrestre, con o sin motor (distinto de los transportes públicos en común) con la excepción de motocicletas o ciclomotores con cilindrada superior a 125 cc.

ACCIDENTE CASUAL: Se entiende por accidente casual todo aquel que se produce fuera del ámbito laboral, de tráfico y de circulación, teniendo como único agente responsable la casualidad.

ASEGURADO

La persona física, menor de 75 años en el momento de la contratación de la póliza, **con domicilio habitual en España**, que se haga constar en las Condiciones Particulares, titular del interés asegurado, que asume las obligaciones derivadas de la póliza.

ASEGURADOR

Europ Assistance S.A., Sucursal en España, con domicilio en la C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid, que asume el riesgo contractualmente pactado; autorizada y regulada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía de España, por lo que respecta a conductas de mercado

DAÑO CORPORAL

Lesión que se produce como consecuencia de toda agresión, exógena o endógena, sobre cualquier parte de la geografía del cuerpo. El daño corporal de origen violento reconoce tres causas: homicida, suicida y accidental.

DAÑO CORPORAL POR CAUSA NATURAL: es la consecuencia de los múltiples procesos patológicos que llevan a las distintas enfermedades.

DAÑO CORPORAL POR CAUSA ACCIDENTAL: Lesión corporal objetivable de causa violenta e inesperada. Puede ser debido a un accidente laboral, de tráfico o casual.

DISCAPACIDAD GRAVE

Se entiende como tal los síntomas, signos o secuelas que causen la incapacidad de la persona para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, incluyendo la afectación de alguna de las actividades de autocuidado.

Únicamente se cubrirán las pérdidas anatómicas o funcionales sufridas a consecuencia del Accidente cubierto por la póliza

DOMICILIO HABITUAL

Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España que se hace constar en la contratación de la póliza.

INCAPACIDAD PERMANENTE

A efectos del presente seguro, se entiende por Incapacidad Permanente, aquellas lesiones, mutilaciones o deformaciones definitivas que supongan una pérdida de la integridad física o funcional del Asegurado.

La determinación de la incapacidad permanente se llevará a cabo sin tener en cuenta la actividad profesional del Asegurado. Únicamente se cubrirán las pérdidas anatómicas o funcionales sufridas a consecuencia del Accidente cubierto por la póliza.

La inutilización absoluta del uso de un miembro u órgano se entenderá, a los efectos de esta garantía, equivalente a la pérdida anatómica del miembro o del órgano mismo, salvo los supuestos de pérdida funcional previstos ya específicamente.

INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL

Se considerará tal las siguientes situaciones:

- Deterioro absoluto de las funciones cerebrales superiores.
- Enajenación mental absoluta e incurable que impida cualquier trabajo
- Parálisis completa
- Estado vegetativo persistente.
- Ceguera de los dos ojos.
- Pérdida o inutilización de ambos brazos o manos.
- Pérdida de brazo o mano y una extremidad inferior.
- Pérdida o inutilización de ambas piernas o pies.
- Pérdida de pierna o pie y una extremidad superior.
- Cualquier situación definitiva que inhabilite por completo al lesionado para todo trabajo u oficio, con independencia de su profesión.

INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL

Se considerará tal las siguientes situaciones:

- Sordera completa de ambos oídos
- Amputación de brazo o de mano
- Amputación o inutilización completa de todos los dedos de la mano
- Amputación de pierna

LÍMITES GARANTIZADOS

Las cuantías que figuran como límite en cada una de las garantías de esta póliza, se entienden como importes máximos acumulables durante la anualidad del seguro, salvo que expresamente se indique otra cosa.

PÓLIZA

El documento contractual que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares, las Especiales, que individualizan el riesgo, y los suplementos

o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

PRIMA

Es el precio del seguro. El recibo incluirá además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

TOMADOR DEL SEGURO

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe esta póliza, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

3. OBJETO DEL CONTRATO

Garantizar contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican en la Póliza y que se produzcan como consecuencia de **daños corporales por causa accidental**, dentro del ámbito territorial cubierto, y periodo contratado y con los límites señalados en la misma, **Quedarán excluidos todos los daños corporales derivados de una causa natural o violenta no accidental.**

Las coberturas de la presente póliza únicamente serán de aplicación en caso de daños corporales por causa accidental que supongan a futuro una situación de incapacidad permanente total o parcial del Asegurado y/o discapacidad grave (conforme a las definiciones realizadas anteriormente).

4. SANCIONES INTERNACIONALES

El Asegurador no dará cobertura, no asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la póliza que le pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

5. RECARGOS SOBRE LA PRIMA Y LIMITACIÓN DE COBERTURA

Las personas mayores de 75 años tendrán un incremento en la prima del 100%.

6. ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN DEL SEGURO

El contrato de seguro entrará en vigor en la fecha indicada en las Condiciones Particulares **siempre que la póliza haya sido aceptada y satisfecha la prima.**

Una vez comenzado el periodo asegurado, no se restituirá la prima en ningún caso.

El presente seguro se contrata por anualidades renovables de forma automática desde su efecto salvo preaviso por escrito en contra de cualquiera de las partes con dos meses de antelación a la fecha anual de vencimiento.

Las garantías de la presente póliza se prestarán, a contar desde la comunicación del siniestro a **EUROP ASSISTANCE**, durante un máximo de hasta 2 años en el caso en que el Asegurado sea mayor de 16 años y durante un máximo de hasta 5 años para menores de 16 años en el momento del siniestro. En cualquier caso, la duración del programa será definida por el equipo médico de **EUROP ASSISTANCE** de forma particular para cada Asegurado y estará condicionada al estado y necesidades del mismo a lo largo del proceso.

7. ÁMBITO TERRITORIAL

Las garantías aseguradas por esta póliza serán de aplicación en todo el territorio español, salvo en el ámbito de la franquicia kilométrica establecida y/o en la propia definición de la prestación o servicio, donde no lo serán.

Este seguro presta sus coberturas en los países o destinos indicados en la póliza, excepto en los siguientes países y territorios : Corea del Norte, Siria y Crimea. La cobertura de responsabilidad civil no será de aplicación en viajes a Irán.

8. PAGO DE LA PRIMA

El Tomador del seguro está obligado al pago al contado de la prima en el momento de la formalización de la póliza. En todo caso, si la prima no ha sido satisfecha antes de que se produzca el siniestro, **EUROP ASSISTANCE** queda liberada de sus obligaciones.

Antes de la entrada en vigor de la póliza podrá cancelarse la misma.

Una vez comenzado el periodo asegurado, no se restituirá la prima en ningún caso.

Se pueden domiciliar en cuenta bancaria las sucesivas renovaciones, debiendo hacer efectivo el pago de la prima en los correspondientes vencimientos.

Si se pacta el pago mediante domiciliación bancaria, el obligado al pago de la prima entregará a **EUROP ASSISTANCE** carta dirigida al establecimiento bancario o caja de ahorros,

dando la orden oportuna al efecto. El Tomador se obliga a notificar por escrito al Asegurador cualquier modificación que se pueda producir en los datos de la cuenta en que se ha domiciliado el pago.

En caso de impago de la prima, si se trata de la primera anualidad, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir el pago de la prima pactada. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes de su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. En estos casos, si el Asegurador no reclama el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido.

Si el contrato no hubiese sido resuelto o hubiera quedado extinguido conforme a los números anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las 24 horas del día que el Tomador del seguro pague la prima.

9. TRAMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en la póliza, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, al teléfono que figura en las Condiciones Particulares u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro, quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En caso de fuerza mayor que impida realizar este aviso, deberá efectuarse inmediatamente que cese la causa que lo impida.

Establecido el contacto, el Asegurado señalará: **número de póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto**, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada.

Recibida la notificación, **EUROP ASSISTANCE** dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido. Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por **EUROP ASSISTANCE**, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

El Asegurado deberá comunicar a EUROP ASSISTANCE el siniestro, en el plazo máximo de 30 días desde su ocurrencia.

En el momento de la apertura del siniestro, el Asegurado deberá facilitar a Europ Assistance la siguiente información:

- Informe de Urgencias o de primera asistencia tras el accidente
- Informe de alta médica en caso de hospitalización
- Informes de las pruebas complementarias realizadas
- Pauta de Rehabilitación (establecida por el médico tratante)
- Informe de antecedentes médicos, según registro de la historia clínica del médico de cabecera.

Además de la documentación básica referida, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de solicitar otros datos clínicos que puntualmente se consideren oportunos para la adecuada valoración del proceso.

PARA EL REEMBOLSO DE CUALQUIER GASTO PODRÁ DIRIGIRSE A WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES DONDE PODRÁ ACCEDER A “REEMBOLSO ON LINE” PARA CREAR SU PROPIA SOLICITUD DE REEMBOLSO Y HACER EL SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE O AL APARTADO DE CORREOS 36316 (28020 MADRID). EN TODOS LOS CASOS SERÁ INDISPENSABLE LA PRESENTACIÓN DE FACTURAS Y JUSTIFICANTES ORIGINALES.

10 CLÁUSULA INFORMATIVA RELATIVA A TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España (en adelante, la “Compañía Aseguradora”)

Domicilio: Calle Orense, número 4, 28020 Madrid.

Delegado de Protección de Datos (DPO): puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al Domicilio de la Compañía Aseguradora, indicando en la referencia “Delegado de Protección de Datos”, o escribiendo a la dirección de correo electrónico delegadoprotdatos@europ-assistance.es

¿CON QUÉ FINALIDADES SE TRATARÁN SUS DATOS PERSONALES?:

El tratamiento será mixto (tratamientos automatizados y no automatizados) y para las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo el cumplimiento y desarrollo de la relación contractual derivada de la póliza.
- Gestión contable, fiscal y administrativa de la póliza.
- Cobro de primas y presentación de otras facturas.
- Realización de órdenes de adeudo domiciliadas en su cuenta.

-Realización de acciones comerciales y de marketing de otros productos y servicios de la Compañía Aseguradora.

-Elaboración de estudios de satisfacción de los clientes.

-Preparación, redacción y emisión de la documentación relativa al seguro.

-Realización de análisis de riesgo y siniestralidad.

-Realización de valoraciones necesarias tras la concurrencia de un siniestro o evento cubierto por la póliza contratada.

-Realización de peritaciones internas o a través de terceros.

-Liquidación de siniestros o realización de las prestaciones contractualmente pactadas.

-Llevar a cabo cualquier obligación legalmente exigible o contractualmente acordada.

-Realización de acciones destinadas a la prevención, detección o persecución del fraude.

-En caso de impagos, incorporación a ficheros de solvencia y en ficheros comunes determinados por la normativa sectorial aplicable.

-Colaboración estadístico actuarial para la elaboración de estudios de técnica aseguradora.

¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO?

-Ejecución de un contrato entre el Tomador de la póliza, los asegurados y/o beneficiarios y la Compañía Aseguradora.

-Interés Legítimo.

-Obligación Legal.

¿QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE SUS DATOS?

-Las empresas del Grupo de la Compañía Aseguradora, del sector asegurador.

-La entidad bancaria de la Compañía Aseguradora y las empresas de su Grupo y la entidad bancaria del titular de los datos para hacer efectiva la orden de domiciliación bancaria de acuerdo con la normativa vigente.

-Las entidades que actúan como mediador o distribuidor de seguros para la gestión de las pólizas de seguros por tal entidad tramitados.

-Los proveedores elegidos por la Compañía Aseguradora cuya intervención sea necesaria para la gestión de la asistencia cubiertos por la póliza.

-El SEPBLAC, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos legalmente establecidos.

-La Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, de acuerdo a las previsiones establecidas legalmente.

-La Administración tributaria con competencia en la materia para el cumplimiento de finalidades estrictamente legales y fiscales.

-Las Administraciones Públicas en relación con las competencias que tienen atribuidas.

-En el supuesto de seguros de cobertura de fallecimiento, el Registro General de Actos de Última Voluntad, gestionado por la Dirección General de los Registros y del Notariado, de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

COMUNICACIONES COMERCIALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se informa que la Compañía Aseguradora podrá enviarle información y publicidad sobre productos o servicios comercializados por ella que sean similares al que Usted contrató. El interesado podrá oponerse, en cualquier momento, al envío de dichas comunicaciones comerciales electrónicas, remitiendo un correo electrónico, indicando en el asunto "BAJA COMUNICACIONES" a la siguiente dirección: baja.cliente@europ-assistance.es

TRATAMIENTO DE DATOS DE SALUD

La Compañía Aseguradora le informa que, para la gestión de los siniestros derivados de la póliza y de las coberturas en ella incluidas, es necesario que se traten datos personales relativos a su salud, ya sean obtenidos a través del cuestionario de salud o cualquier otro que en el futuro pueda aportar durante la vigencia de la relación contractual o que la Compañía Aseguradora pueda obtener de terceros (ya provengan de centros sanitarios públicos o privados o de otros profesionales sanitarios, tanto nacionales como internacionales, de exámenes o reconocimientos médicos adicionales que puedan exigirse por la Compañía Aseguradora o de otras entidades públicas o privadas).

TRATAMIENTO DE DATOS DE TERCEROS

En caso de que se faciliten datos relativos a terceras personas, el contratante de la póliza deberá haber obtenido la autorización previa de los mismos con relación a la transmisión de los datos a la Compañía Aseguradora para las finalidades acordadas en el presente documento.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS LOS DATOS?

Salvo que nos haya dado su consentimiento, únicamente mantendremos sus datos mientras sea cliente y se mantenga la relación con Usted.

A partir de ese momento, solo se conservarán debidamente bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes y para la defensa de la entidad) aquellos datos mínimos necesarios relativos a las operaciones y transacciones realizadas para poder atender cualquier reclamación mientras no haya prescrito. Por lo general, los plazos aplicables son de 10 años por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, en caso de que fuere aplicable, y de 5 años para atender las reclamaciones por las pólizas de seguro que cubran daños a las personas.

Transcurridos estos plazos, se procederá a la cancelación definitiva de los mismos. Si no fuese cliente y hubiese realizado alguna solicitud de contratación, conservaremos sus datos únicamente mientras la oferta que se le haya dado esté vigente, o en caso de no haberse fijado un plazo, por el plazo legal.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Puede ejercitar, mediante un escrito dirigido a Europ Assistance S.A, Sucursal en España, C/. Orense, 4 28020 Madrid, indicando en la Referencia "Protección de Datos", adjuntando una fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, los siguientes derechos:

-Revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento y la comunicación de sus datos personales.

-Acceder a sus datos personales.

-Rectificar los datos inexactos o incompletos.

-Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

-Oponerse al tratamiento de sus datos.

-Solicitar la portabilidad de sus datos.

-Reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección: Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, cuando considere que la entidad Europ Assistance S.A, Sucursal en España haya vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa de protección de datos.

Para su ejercicio, el interesado podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos (DPO), mediante escrito dirigido a Europ Assistance S.A., Sucursal en España, C/. Orense, número 4, 28020 Madrid, o escribiendo a la dirección de

correo electrónico delegadoprotdatos@europ-assistance.es

10. TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es. Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado de "Defensa del cliente" de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamaciones:

Dirección: Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Ley ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID

11 COMUNICACIÓN DE LOS DATOS CONTENIDOS EN EL CONTRATO

El Tomador se obliga a comunicar a **EUROP ASSISTANCE** cualquier modificación de los datos que figuran en el Contrato, por escrito y en el plazo de 24 horas. En el caso de incumplimiento de esta obligación, **EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho a suspender las garantías aseguradas.**

12. ELECCIÓN DE ABOGADO Y PROCURADOR

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente al procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento, pero en el supuesto de que el Abogado elegido no resida en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento base de la prestación garantizada, serán a cargo del Asegurado los gastos de desplazamiento, dietas o cualquier otro gasto que dicho profesional incluya en su minuta.

El Asegurado tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de abogado y procurador en los casos

en que se presente conflicto de intereses entre las partes del contrato.

El abogado y procurador designados por el asegurado no estarán sujetos, en ningún caso a las instrucciones de **EUROP ASSISTANCE**.

Antes de su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegido.

El Asegurador satisfará los honorarios del Abogado que actúe en defensa del Asegurado conforme a las normas orientativas de honorarios de cada Colegio Profesional.

Los honorarios máximos aplicables serán los fijados por las normas orientativas dictadas por el Colegio Profesional correspondiente a los efectos de tasaciones de costas y jura de cuentas de los abogados sin que el conjunto de gastos sobrepase el límite cuantitativo establecido en cada garantía.

En caso de producirse un conflicto de intereses entre las partes, **EUROP ASSISTANCE** comunicará tal circunstancia al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado o procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses.

En ningún caso **EUROP ASSISTANCE** se hará cargo de honorarios y gastos derivados de reclamaciones injustificadas por carecer de medio de prueba suficiente que la haga viable, o que lo sean en función de la responsabilidad del accidente, así como las manifiestamente desproporcionadas con la valoración de los daños y perjuicios sufridos. No obstante, en este último caso, **EUROP ASSISTANCE** asumirá el pago de dichos gastos si el Asegurado ejercita las acciones judiciales y obtiene una resolución favorable o una indemnización en cuantía similar a su pretensión inicial.

13. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

14. SUBROGACIÓN

EUROP ASSISTANCE se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las garantías realizadas en ejecución del presente Contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad Aseguradora, por la Seguridad Social o por cualquier otra institución o

persona, **EUROP ASSISTANCE** quedará subrogada en los derechos y acciones del Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar activamente con **EUROP ASSISTANCE** prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

15 RESPONSABILIDAD

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

16. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Asegurado y **EUROP ASSISTANCE** se someten a la legislación y jurisdicción española a los efectos del presente Contrato.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del Contrato el del domicilio habitual del Asegurado.

RESUMEN DE GARANTÍAS

PACK	GARANTÍA	COBERTURA	NIVEL
Base	Rehab Manager	Incluido	1
Salud	Supervisión médica de la rehabilitación	Incluido	1
	Coaching emocional y de resiliencia	4 sesiones	1
	Personal sanitario a domicilio	Conexión	1
	Segunda Opinión Médica	Incluido	1
	Consejo y búsqueda de especialistas médicos	Conexión	1
	Orientación médica	Incluido	1
	Orientación nutricional	Incluido	1
Bienestar	Orientación psicológica	Incluido	1
	Terapias Alternativas: Sesiones de Acupuntura, Homeopatía, Kinesiología, Naturopatía, Reflexología, Reiki, Shiatsu y Terapia floral	4 sesiones	1
Movilidad	Clases de meditación Mindfulness y reducción de estrés	4 sesiones	1
	Adecuación de la vivienda del Asegurado	Hasta 3.000 €	2
	Adecuación del vehículo del Asegurado	Hasta 1.500 €	2
Reinserción Laboral	Clases de conducción específicas	3 clases de 1 hora	2
	Apoyo psicológico específico para superar miedo a la conducción	3 sesiones	2
Vida más Fácil	Orientación, reciclaje profesional y ayuda activa en la búsqueda de empleo	Incluido	2
	Coaching laboral	4 sesiones	2
	Coaching para cuidadores	4 sesiones	1
	Orientación social y gestión de ayudas	Incluido	1
	Cursos y MasterClass OnLine de formación para familiares cuidadores	Incluido	1
	Atención de consultas de cuidadores	Incluido	1
	Servicio de Asistente personal	Conexión	1
	Servicio de ayuda en el domicilio: acompañamiento, servicios especiales, ayuda personal, catering, limpieza.	Conexión	1
	Búsqueda de cuidador profesional	2 búsquedas/año	1
	Asesoramiento en gestión administrativa	Incluido	1
	Servicio de gestión administrativa	Conexión	1
	Organización de viajes accesibles	Incluido	1
	Guardería para mascotas durante la hospitalización del asegurado	Hasta 300 €	1
Servicio de información	Incluido	1	
Legal	Asesoramiento jurídico telefónico y Ayuda legal 24 horas	Incluido	1
	Reclamación de daños y perjuicios	Hasta 2.000 €	1

El Asegurado tendrá acceso a las coberturas de 1er nivel una vez que la Dirección Médica de **EUROP ASSISTANCE** haya realizado la correspondiente valoración de la información solicitada. Para acceder a las coberturas de 2º nivel será necesario que los daños corporales estén consolidados o estabilizados en base al criterio médico de **EUROP ASSISTANCE**.

GARANTIAS CUBIERTAS

Las garantías se prestarán previa solicitud por parte del Asegurado y en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos nacionales) salvo otra indicación en la garantía correspondiente.

BASE

1.- Rehab Manager

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** pondrá a disposición del Asegurado y sus familiares la figura del Rehab Manager, que se encargará de la definición de un programa de atención personalizado contemplando el ámbito médico, laboral y social teniendo como funciones principales el apoyo, acompañamiento y asesoramiento a los mismos, así como la detección de necesidades, prevención de crisis, ofrecimiento activo y coordinación de todas las prestaciones cubiertas.

Esta garantía incluye:

- Orientación y coordinación de terapeutas y médicos junto con el asesoramiento de nuestros especialistas en rehabilitación colaboradores.
- Asesoramiento activo, apoyo, orientación y coordinación de gestiones relacionadas con el ámbito médico (atención y cuidados), ámbito laboral y social.
- Asesoramiento activo y apoyo en las gestiones con la Seguridad Social, Sistema Sanitario, compañías de seguros, empresa (en el caso de que el Asegurado estuviera trabajando en el momento del accidente) así como con cualquier otra Institución, Entidad u organismo con la que el Asegurado tenga que realizar algún trámite derivado del siniestro, siempre que la realización de dicha gestión pueda ser realizada en nombre de terceras personas. Los costes de dichos trámites (tasas, impuestos, etc.) serán a cargo del Asegurado.
- En caso de discapacidad grave y/o siempre que **EUROP ASSISTANCE** lo

considere necesario, la prestación incluye reuniones presenciales con el Asegurado y/o sus familiares en el hospital y domicilio del mismo así como contactos telefónicos de seguimiento y prevención.

La periodicidad de estas reuniones presenciales y contactos se establecerán al inicio del caso en función de la situación y necesidades del Asegurado.

SALUD

2.- Supervisión médica de la rehabilitación

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** se encargará de la supervisión de la rehabilitación médica prescrita al Asegurado. El Rehab Manager mantendrá reuniones periódicas con el Médico Rehabilitador colaborador de **EUROP ASSISTANCE** para verificar la idoneidad de la rehabilitación prescrita al Asegurado y asesoramiento sobre la más conveniente y revisión de la información facilitada con los médicos de **EUROP ASSISTANCE**.

En esta cobertura se incluye el estudio y seguimiento del caso por la Dirección Médica de **EUROP ASSISTANCE** y por médico especialista en rehabilitación colaborador de **EUROP ASSISTANCE**.

3.- Coaching emocional y de resiliencia

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y previa solicitud por parte del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a cargo hasta 4 sesiones de 1 hora de duración de Coaching telefónico o presencial (sujeto a disponibilidades locales) orientado al estado anímico del Asegurado y centrado en el aspecto actitudinal y emocional asociados a cambios bruscos debido al accidente.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

4.- Personal sanitario a domicilio

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios (ATS, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, logopedas, psicomotricistas) que proporcionen los cuidados y tratamientos especiales que el Asegurado requiera, orientados a atender y cuidar al Asegurado según su

problemática y su nivel de dependencia o enfermedad, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y evitar el desplazamiento.

Para la correcta prestación de este servicio, se solicitará siempre el informe médico que prescribe el tratamiento determinado.

Los servicios prestados son:

- Administración de medicación especial
- Vigilancia de las constantes vitales
- Curas
- Rehabilitación de miembros inferiores y superiores
- Rehabilitación del habla y del lenguaje

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

5.- Segunda Opinión Médica

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, el Asegurado podrá solicitar, mediante llamada telefónica a **EUROP ASSISTANCE**, que gestione la solicitud de un segundo diagnóstico sobre la lesión sufrida a consecuencia de un accidente cubierto por la presente póliza.

El Asegurado podrá optar entre:

- Que **EUROP ASSISTANCE** de traslado a un centro médico especializado (perteneciente a una red nacional e internacional de centros de referencia de reconocido prestigio). Para ello el Asegurado deberá facilitar el informe médico inicial, junto con las pruebas ya practicadas, a fin de estudiar, analizar e informar posteriormente al Asegurado de las condiciones derivadas del estudio.

- Que **EUROP ASSISTANCE** gestione una consulta médica con un especialista próximo al domicilio del Asegurado en España, que emitirá un informe sobre la situación clínica del Asegurado. Para ello deberá aportar todos los informes y pruebas de que disponga. No se elaborará, por parte de **EUROP ASSISTANCE**, ningún informe o estudio posterior.

EUROP ASSISTANCE tomará a su cargo la consulta médica con el especialista. A solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** podrá encargarse de organizar el desplazamiento del mismo hasta la consulta médica con el especialista siendo todos los gastos de desplazamiento que se produzcan a cargo del Asegurado.

En caso necesario, **EUROP ASSISTANCE** ayudará en la gestión del ingreso en el centro médico, nacional o internacional para el tratamiento.

EUROP ASSISTANCE garantiza la confidencialidad de toda la información. Si fueran necesarias pruebas médicas adicionales, a juicio de los médicos especialistas que valoran el caso, éstas serán a cargo del Asegurado.

El presente servicio no constituye un seguro de Enfermedad ni de Asistencia Sanitaria.

EXCLUSIONES

En ningún caso estarán cubiertos por esta garantía los siguientes supuestos:

1. Cuando el Asegurado oculte información o hechos relevantes para la gestión del siniestro.
2. Pérdidas económicas directas sufridas como consecuencia de un siniestro amparado por esta garantía.
3. Solicitudes desproporcionadas en relación a los efectos secundarios sufridos por el Beneficiario.
4. El dolo y los siniestros causados por mala fe del Beneficiario.
5. Ningún otro tipo de enfermedad no mencionada anteriormente.

6.- Consejo sobre especialistas médicos

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** realizará la búsqueda a nivel nacional de un especialista de prestigio en el ámbito del diagnóstico o patología del Asegurado. Esta prestación incluye la valoración de la información médica por parte de la Dirección Médica de **EUROP ASSISTANCE** así como el estudio, orientación, búsqueda y contacto telefónico con el especialista para informar sobre el caso y concertar la cita en caso de que fuera necesario.

7.- Servicio de Orientación médica

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** resolverá las dudas de carácter médico que pudiera tener el Asegurado acerca de interpretación de análisis clínicos, medicamentos, etc. El servicio médico de **EUROP ASSISTANCE** aconsejará, a la vista de los datos de la solicitud del servicio, lo que estime oportuno y orientará al Asegurado hacia el medio sanitario que considere mejor, si fuera necesario. En ningún caso el servicio de orientación médica diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno. Para los casos más graves y urgentes, **EUROP ASSISTANCE** podrá activar los servicios de asistencia sanitaria necesarios, priorizando los servicios públicos de urgencia, **siendo por**

cuenta del Asegurado los gastos que se ocasionen como consecuencia de este servicio.

8.- Servicio de Orientación nutricional

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza y a solicitud del Asegurado, los especialistas sanitarios de **EUROP ASSISTANCE** le ofrecerán orientación sobre la nutrición apropiada en su situación.

9.- Orientación y asesoramiento psicológico telefónicos

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza y a petición del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** ofrecerá orientación y asesoramiento de tipo psicológico en situaciones de tensión emocional, malestar, dudas o preocupaciones motivadas por un siniestro cubierto por la póliza. Tiene por objetivo proporcionar apoyo para encontrar la vía de solución de determinados problemas o conflictos a través de medios propios o con ayuda de profesionales.

El servicio psicológico de **EUROP ASSISTANCE** aconsejará, a la vista de los datos de la solicitud del servicio, lo que estime oportuno y orientará al Asegurado para una mejora de su estado psicológico/emocional.

En ningún caso el servicio de orientación psicológica diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno. Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios públicos de urgencia, o bien se dirigirá al Asegurado a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.

BIENESTAR

10.- Terapias alternativas

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y previa solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a cargo hasta 4 sesiones de 1 hora en tratamientos con terapias alternativas (Aromaterapia, Reiki, Homeopatía, Acupuntura, Reflexología, Kinesiología, Naturopatía y Terapia Floral) y métodos terapéuticos complementarios a la medicina convencional que ayudan a restaurar el equilibrio personal. Asimismo, el Asegurado podrá beneficiarse de precios especiales en tratamientos con los profesionales y centros de la Red de **EUROP ASSISTANCE**.

Servicio sujeto a disponibilidad local.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

11.- Clases de meditación Mindfulness y reducción de estrés

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y previa solicitud por parte del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a cargo hasta 4 sesiones de 1 hora de duración como máximo con personal especializado en la técnica de meditación Mindfulness. En caso de que el Asegurado se encuentre incapacitado para desplazarse, estas clases serán a domicilio.

La prestación de esta garantía está sujeta a disponibilidad local.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

MOVILIDAD

12.- Adecuación de la vivienda del Asegurado

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y una vez estabilizadas y consolidadas las lesiones en base al criterio médico de **EUROP ASSISTANCE**, ésta llevará a cabo el asesoramiento, coordinación y organización de las gestiones y obras de reforma necesarias en la vivienda del asegurado para garantizar su movilidad hasta un límite de 3.000 euros.

Si es necesario realizar adecuaciones al edificio, zonas comunes, y en sus accesos, **EUROP ASSISTANCE** podrá llevar a cabo, con los permisos y autorizaciones tanto del Asegurado como de la comunidad de propietarios, las gestiones y trámites necesarios no asumiendo ningún coste derivado de los mismos ni de las adecuaciones necesarias.

Esta garantía incluye la valoración in situ por parte del Rehab Manager de las obras necesarias.

13.- Adecuación del vehículo

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y una vez estabilizadas y consolidadas las lesiones en base al criterio médico de **EUROP ASSISTANCE**, ésta llevará a cabo la adecuación del vehículo propiedad del Asegurado o de un familiar y destinado al desplazamiento del Asegurado hasta un límite de 1.500 euros. Esta garantía incluye el

asesoramiento, adecuación del vehículo así como la entrega y recogida del mismo.

Esta prestación se aplicará únicamente cuando el coste de adecuación del vehículo sea inferior al valor venal del mismo. En caso de que el coste sea superior **EUROP ASSISTANCE** reembolsará hasta un máximo 1.500 euros por la compra de un vehículo adaptado nuevo en concesionarios/talleres concertados con **EUROP ASSISTANCE**.

Esta garantía incluye el asesoramiento por parte del Rehab Manager en cuanto a la conveniencia de realizar una adaptación del vehículo o comprar uno nuevo.

14.- Clases de conducción específicas

En caso de necesitar un permiso de conducción de vehículos adaptados a consecuencia de los daños corporales sufridas por el Asegurado en caso de siniestro cubierto por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** pondrá a su disposición clases de conducción específicas para vehículos adaptados en Autoescuelas especializadas. Esta garantía incluye 3 clases de 1 hora como máximo.

La prestación de esta garantía está sujeta a disponibilidad local.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una clase concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

15.- Apoyo psicológico para superar el miedo a la conducción

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, como consecuencia de un accidente de tráfico, **EUROP ASSISTANCE** pondrá a disposición del Asegurado sesiones de apoyo psicológico para perder el miedo a la conducción. Esta garantía incluye 3 sesiones de 1 hora con un límite económico total de 300 euros.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

REINSERCIÓN LABORAL

16.- Orientación, reciclaje profesional y ayuda activa en la búsqueda de empleo

En caso de declaración de incapacidad laboral permanente total por parte del INSS a consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** actuará como interlocutor con la empresa empleadora con el fin de plantear la posibilidad de mantener un puesto

de trabajo para el Asegurado, en caso de ser posible.

Asimismo **EUROP ASSISTANCE** realizará un estudio de la empleabilidad del Asegurado (experiencia profesional, conocimientos, capacitación técnica, etc.) y le orientará sobre sus necesidades de formación y reciclaje.

A solicitud del Asegurado, y con los datos que él mismo facilite, se elaborará, en un documento word o similar, un Currículum vitae de calidad. Este Currículum vitae le será remitido al Asegurado en formatos word y pdf.

Asimismo y a solicitud del mismo, **EUROP ASSISTANCE** procederá a dar de alta el Currículum Vitae del Asegurado en un máximo de 5 portales de Internet especializados en la búsqueda de empleo y/o de asociaciones de personas discapacitadas. Una vez realizada esta tarea, cualquier actividad de mantenimiento requerida será a cargo exclusivamente del Asegurado. Este servicio se prestará a cualquier Asegurado que lo solicite con independencia de su situación laboral.

17.- Coaching laboral

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y previa solicitud por parte del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a cargo hasta 4 sesiones de 1 hora como máximo de Coaching telefónico o presencial (sujeto a disponibilidades locales) orientado al ámbito laboral.

En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

VIDA MÁS FÁCIL

18.- Coaching para cuidadores

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y previa solicitud por parte del Asegurado o de un familiar, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a su cargo **4 sesiones telefónicas de 1 hora de** duración de Coaching telefónico o presencial (sujeto a disponibilidades locales).

Esta prestación está dirigida a personas que conviven con enfermos, dependientes o accidentados que necesiten una atención continuada y/o especial. A través de este proceso se aportan herramientas y estrategias para poder afrontar el acompañamiento al enfermo de forma útil y eficaz para ambos, tratando de potenciar una mejor actitud del paciente ante sus dificultades. **En el caso de la no presentación del Asegurado a una sesión concertada sin**

previa cancelación de la misma, dicha sesión se contabilizará como recibida.

19.- Orientación social y gestión de ayudas

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, previa petición por parte del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** orientará y asesorará respecto a:

- Ayudas y recursos sociales y asistenciales de carácter general y específicos, relacionados con el objeto de la póliza.
- Teleasistencia, Ayuda domiciliaria, Centros de día, Residencias, Ayudas Técnicas
- Incapacitación
- Situaciones de riesgo social y familiar
- Localización de recursos
- Dependencia y trastornos degenerativos: Recursos sociales y sanitarios, Voluntariado, Asociaciones.

EUROP ASSISTANCE a solicitud del Asegurado, realizará en su nombre, siempre que sea posible, la gestión de las ayudas que le puedan corresponder.

Todos los costes externos serán a cargo del Asegurado.

20.- Cursos y masterclass Online de formación para familiares cuidadores

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** prestará **sin coste** a los familiares cuidadores del Asegurado, a través de la página web habilitada a tal efecto, el acceso a cursos online de formación específica para cuidadores contando con el apoyo de un tutor personal durante todo el proceso de aprendizaje. Las clases online serán prestadas por expertos.

21.- Atención de consultas de cuidadores

EUROP ASSISTANCE facilitará a los cuidadores del Asegurado un servicio de atención de consultas (email, chat, teléfono), las 24 horas al día, para cuestiones relacionadas con la incapacidad o discapacidad del Asegurado siempre que éstas se encuentren cubiertas por la póliza.

22.- Servicio de Asistente Personal

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** pondrá a su disposición un servicio de Asistente

Personal para la realización de gestiones necesarias en el día a día: búsqueda de información, reservas, solicitud de citas médicas, etc., acompañamiento a la realización y gestión de trámites burocráticos, presentación de solicitudes, documentos y gestiones personales de diversa índole. **Todos los gastos correrán a cargo del Asegurado.**

23.- Servicio de ayuda en el domicilio

23.1.- Servicio de acompañamiento

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** ofrece un servicio de acompañamiento para los casos en que no exista una discapacidad o alteraciones psicofísicas que requieran de personal especializado y quisieran compañía para salidas, desplazamientos, consultas en hospital, compras o bien en el propio domicilio.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

23.2.- Servicios especiales

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** gestionará la búsqueda y el envío a su domicilio de un profesional del servicio solicitado (peluquería, podología...) que se desplazará con el material necesario para efectuar el trabajo requerido.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

23.3.- Ayuda personal

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** ofrece un servicio de ayuda personal a través de personal cualificado para necesidades que requieran apoyo en funciones de la vida diaria.

Los servicios prestados son:

- Levantar de la cama
- Aseo personal, baño, corte de uñas y peinado sencillo
- Ayuda en la comida
- Cambio de ropa personal y de

cama

- Pequeños paseos, traslados en silla de ruedas, ejercicios de movilidad

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

23.4.- Servicio de catering a domicilio

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, a solicitud expresa del Asegurado y previo presupuesto, **EUROP ASSISTANCE** le facilitará un servicio de catering a domicilio con la periodicidad deseada.

Todos los gastos correrán a cargo del Asegurado.

Este servicio se prestará sujeto a disponibilidades locales

23.5.- Envío de profesionales de limpieza

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado, **EUROP ASSISTANCE** pondrá a su disposición diferentes profesionales de limpieza para ayuda a domicilio, limpieza y orden del mismo y el lavado de ropa.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

Este servicio se prestará de 9 a 18 de lunes a viernes, excepto festivos.

24.- Búsqueda de cuidador profesional

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, y a solicitud del Asegurado o de sus familiares, **EUROP ASSISTANCE** realizará la búsqueda de un cuidador profesional certificado, especializado en la dependencia que sufra el paciente, con la formación y cualificación acreditada. Se establece un plazo de 3 meses como garantía de correcta ejecución del servicio, de lo contrario, se buscará un nuevo profesional sin coste adicional por esta gestión.

Este servicio está limitado a dos búsquedas por anualidad.

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado.

25.- Asesoramiento en gestión administrativa

En caso de incapacidad permanente o

discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** ofrecerá asesoramiento telefónico sobre trámites en gestoría administrativa en todas sus especialidades que el Asegurado pueda necesitar, especialmente con aquellas relacionadas con el objeto del seguro.

26.- Servicio de gestoría administrativa

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE** prestará los servicios de gestoría administrativa en todas las especialidades que el Asegurado pueda necesitar, especialmente con aquellas relacionadas con el objeto del seguro.

En caso de necesitar este servicio, se le aplicará una tarifa bonificada en nuestra red nacional de gestorías administrativas colaboradoras (aproximadamente un 10% de descuento sobre los honorarios del Gestor), siendo por cuenta del Beneficiario/Asegurado las tasas e impuestos.

27.- Organización de viajes accesibles para personas con discapacidad

En caso de incapacidad permanente o discapacidad grave cubiertas por la póliza, **EUROP ASSISTANCE**, a través de su agencia de viajes, pone a disposición del Asegurado un servicio de Organización de vacaciones y escapadas (viajes, excursiones, etc.) así como Turismo Accesible para personas dependientes o con algún tipo de discapacidad.

Los costes de los servicios contratados correrán a cargo del Asegurado.

28.- Guardería para mascotas

En caso de hospitalización del Asegurado por un siniestro cubierto por la póliza **EUROP ASSISTANCE** tomará a cargo hasta un máximo de 300 euros por los gastos de estancia de la/s mascota/s en una clínica veterinaria o residencia canina.

Se consideran mascotas, y serán objeto de la presente póliza, únicamente los perros y gatos propiedad del Asegurado que tengan chip identificador. Para aquellas Comunidades Autónomas en las que el chip identificador no sea obligatorio para los gatos, el Asegurado deberá aportar el documento identificativo que acredite la propiedad de la mascota.

29.- Servicio de Información

EUROP ASSISTANCE dispondrá para todos los Asegurados de un servicio gratuito para facilitar todo tipo de información relacionada con el objeto de la póliza.

LEGAL

30.- Servicio de ayuda legal

EUROP ASSISTANCE prestará al Asegurado ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia relacionada con el objeto de la presente póliza.

Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

31.- Asesoramiento jurídico telefónico

EUROP ASSISTANCE dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Asegurado referente al objeto de la presente póliza y circunscrito a la legislación española.

Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

32.- Reclamación de daños y perjuicios

EUROP ASSISTANCE gestionará la reclamación amistosa o judicial a un tercero identificable, por los daños y perjuicios causados al Asegurado, relacionados con el objeto de la presente póliza, **hasta un máximo de 2.000 euros por siniestro y anualidad del seguro.**

Dentro de este límite, quedan incluidos todos los costes y gastos periciales de cualquier tipo necesarios para valorar el daño y/o perjuicio.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones.

EXCLUSIONES

Quedan excluidos con carácter general aquellos servicios que el Asegurado haya organizado o gestionado por su cuenta y gastos para los que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización, así como los siniestros derivados de accidentes ocurridos antes de la entrada en vigor de la de la póliza.


Quedan excluidos los daños corporales cuyo origen pudiera ser las terapias rehabilitadoras, tratamientos médicos o intervenciones que el Asegurado recibiera a consecuencia del accidente así como las enfermedades de cualquier naturaleza, salvo que pueda probarse que son consecuencia directa de un accidente cubierto por la póliza.

En cualquier caso quedan excluidas de las garantías aseguradas (salvo que expresamente se incluya en la garantía) los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

1. Daños derivados de complicaciones o lesiones ya existentes con anterioridad al siniestro.
2. Accidentes derivados de enajenación mental o perturbación de conciencia o debido a una convulsión o ataque epiléptico del asegurado
3. Tratamientos médicos, fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como cualquier gasto no incluido expresamente en las coberturas de la póliza.
4. La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
5. La práctica de deportes, tanto profesional como amateur, en entrenamiento, competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:
 - Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, escalada, alpinismo con acceso a glaciares, , competiciones de bicicleta de montaña, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología, , participación en expediciones.
 - La práctica de esquí nórdico o alpino, el snowboard y Freestyle, carreras de bobsleigh, skibob, skeleton o tobogán, deslizamientos en trineos, esquí con saltos de trampolín.
 - Intentos de conseguir un récord de velocidad, buceo, aviación y /o alpinismo.
 - Deportes aéreos en general.
 - Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares.
6. Daños sufridos por el asegurado durante la participación en eventos de deporte de motor como piloto, copiloto o pasajero de un vehículo de motor, incluidas las salidas oficiales de entrenamiento y clasificación, donde

el objetivo consiste en cubrir una distancia específica de la forma más rápida posible o cruzar obstáculos en un terreno dificultoso.

7. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.
8. Rescate de personas en montaña, sima, mar, o desierto.
9. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
10. Daños sufridos por el asegurado durante la comisión o intento de comisión de un acto criminal con intención.
11. Actos dolosos del Tomador, Asegurado, o causahabiente de éstos.
12. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.

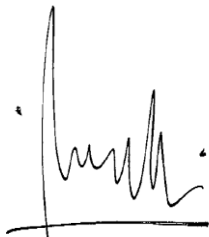


El abajo firmante reconoce haber recibido, en esta misma fecha, por escrito y previo a la firma del Contrato, toda la información requerida en el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Leído y conforme por el Tomador del Seguro, quien acepta expresamente las cláusulas limitativas y excluyentes, contenidas en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de esta póliza.

Europ Assistance S.A.
Sucursal en España

El Contratante



Europ Assistance, S.A.
Sucursal en España