



CONDICIONES GENERALES



SEGURO
DECESOS ESENCIAL

24 HORAS A SU SERVICIO

Con sólo marcar un teléfono, toda la organización de EXPERTIA se pone en funcionamiento para solucionar su incidencia, cubrir y satisfacer sus necesidades.

Llámenos y le facilitaremos toda la información que necesite, las 24 horas del día.

También, utilizando la web: expertiaseguros.com

SERVICIO TELEFÓNICO DE ASISTENCIA:

900 264 524



DECESOS ESENCIAL

(MODELO 040419)

condiciones generales

Página

índice

SECCIÓN I: NORMAS GENERALES	5
ARTÍCULO 1. OBJETO DEL SEGURO	7
ARTÍCULO 2. BASES DEL CONTRATO	7
ARTÍCULO 3. PERFECCIÓN Y EFECTO DEL CONTRATO	8
ARTÍCULO 4. NULIDAD DEL CONTRATO	8
ARTÍCULO 5. DURACIÓN DEL CONTRATO	8
ARTÍCULO 6. DECLARACIÓN DEL RIESGO	9
ARTÍCULO 7. PAGO DE LA PRIMA	9
ARTÍCULO 8. SUPUESTO DE EDAD INEXACTA DEL ASEGURADO	10
ARTÍCULO 9. SINIESTROS	11
ARTÍCULO 10. PRESCRIPCIÓN	14
ARTÍCULO 11. IMPUESTOS	14
ARTÍCULO 12. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PARTES	14
ARTÍCULO 13. COMUNICACIONES	14
ARTÍCULO 14. POLÍTICA DE PRIVACIDAD	15
ARTÍCULO 15. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE	19
SECCIÓN II: GARANTÍAS DEL SEGURO	21
ARTÍCULO 16. SERVICIO DECESOS	22
ARTÍCULO 17. TRASLADO COMPLETO	24
ARTÍCULO 18. ASISTENCIA VIDA DIARIA POR FALLECIMIENTO	26
ARTÍCULO 19. ASISTENCIA PSICOLÓGICA POR FALLECIMIENTO	30
ARTÍCULO 20. GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS POR FALLECIMIENTO	31
ARTÍCULO 21. BORRADO DIGITAL EN CASO DE FALLECIMIENTO	35
ARTÍCULO 22. TRASLADO EXTRANJEROS RESIDENTES EN ESPAÑA	37

SECCIÓN I

NORMAS GENERALES

ARTÍCULO PRELIMINAR

El presente contrato de seguro se rige por la legislación española, en particular por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre (Boletín Oficial del Estado de 17 de octubre de ese mismo año) de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y su Reglamento de desarrollo y demás leyes concordantes, a todo lo cual se somete en lo aquí no dispuesto, así como por lo convenido en las condiciones generales y particulares del presente contrato.

El control de la actividad aseguradora en España corresponde a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, quien protegerá el equilibrio contractual en los contratos de seguros ya celebrados y resolverá asimismo las reclamaciones que ante el mismo se formulen.

Las presentes condiciones generales sólo serán válidas si están acompañadas de las condiciones particulares y firmadas por el tomador del seguro.

DEFINICIONES GENERALES

En este contrato se entiende por:

ASEGURADOR: Expertia, Seguros de Decesos, S.A, entidad que tiene su domicilio en la calle Arminza, 2, 28023 de Madrid, perteneciente al Estado Español, que se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer la prestación convenida.

TOMADOR DEL SEGURO: persona física o jurídica que juntamente con el asegurador, suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

ASEGURADO: persona física, titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

BENEFICIARIO: persona física o jurídica, titular del derecho a la indemnización o prestación contratada.

PÓLIZA: documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las condiciones generales, las condiciones particulares que individualizan el riesgo y los suplementos o apéndices que se emitan a la misma para complementarla o modificarla.

PRIMA: precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos que sean de legal aplicación.

SUMA ASEGURADA: cantidad indicada en la póliza, que representa el límite máximo del capital asegurado, de la indemnización o del valor del servicio a pagar por el asegurador, según el caso, en cada siniestro.

SINIESTRO: evento súbito e imprevisto que genere consecuencias dañosas o necesidad de asistencia al asegurado por aplicación de las garantías cubiertas por la póliza.

DÍAS: días naturales.

SERVICIO FÚNEBRE: el conjunto de elementos y servicios necesarios para efectuar el sepelio o la incineración del asegurado fallecido.

artículo 1

Objeto del Seguro

Por el presente seguro se cubren las siguientes garantías, siempre que así se haga constar en las condiciones particulares de la póliza:

- SERVICIO DECESOS
- TRASLADO COMPLETO
- ASISTENCIA VIDA DIARIA POR FALLECIMIENTO
- ASISTENCIA PSICOLÓGICA POR FALLECIMIENTO
- GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS POR FALLECIMIENTO

El contenido y características de cada una de las anteriores garantías se expone más adelante.

artículo 2

Bases del Contrato

Las declaraciones formuladas por el tomador del seguro y, en su caso, por el asegurado, de acuerdo con el cuestionario que le ha sometido el asegurador, así como la presente póliza, constituyen un todo unitario, base del seguro, que sólo abarca dentro de los límites pactados, los riesgos en la misma especificados. Si el contenido de la póliza difiere de la proposición del seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar al asegurador, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para su formalización, a fin de que se subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

Lo especificado en este artículo motiva la aceptación del riesgo por el asegurador, la asunción por su parte de las obligaciones para él derivadas del contrato y la fijación de la prima.

artículo 3

Perfección y Efecto del Contrato

El contrato se perfecciona por el consentimiento, manifestado por la suscripción de la póliza por las partes contratantes.

Las garantías de la póliza entran en vigor a las veinticuatro horas del día indicado como fecha de efecto en las condiciones particulares, **siempre que se haya perfeccionado el contrato y se haya pagado la primera prima.**

En caso de demora en el cumplimiento de los requisitos indicados con anterioridad, las obligaciones del asegurador comenzarán a las veinticuatro horas del día en que hayan sido cumplidos.

artículo 4

Nulidad del Contrato

El contrato será nulo si en el momento de su conclusión no existía el riesgo o había ocurrido el siniestro.

artículo 5

Duración del Contrato

A excepción de lo dispuesto para el servicio de decesos regulado en el artículo 16 de estas condiciones generales, las garantías del contrato finalizarán a las veinticuatro horas del día indicado como fecha de vencimiento en las condiciones particulares.

Salvo lo dispuesto para el servicio de decesos regulado en el artículo 16, a la expiración del período indicado en las condiciones particulares, esta póliza se entenderá prorrogada por el plazo de un año, y así sucesivamente a la expiración de cada período, dentro de los límites que se recogen en las presentes condiciones generales.

No obstante cualquiera de las partes contratantes puede comunicar a la otra su deseo de no mantener vigente el seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período de seguro en curso cuando

quien se oponga a la prórroga sea el tomador y de dos meses cuando sea el asegurador. Esta facultad será exclusiva del tomador del seguro en lo referente al servicio de decesos regulado en el artículo 16 de estas condiciones generales, por lo tanto el asegurador está obligado a la prórroga del servicio de decesos, por la tácita, siempre que no se incurra en alguno de los supuestos de impago de la prima a los que se refiere el artículo 7. Pago de la prima.

artículo 6

Declaración del Riesgo

El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación.

artículo 7

Pago de la Prima

El importe de la prima se calcula y actualiza anualmente en función de los factores que definen el riesgo soportado por el asegurador. Por acuerdo entre las partes, el pago de la prima anual podrá fraccionarse en períodos semestrales, trimestrales o mensuales, lo que podrá conllevar la aplicación de recargo financiero.

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

Los sucesivos recibos de prima se deberán hacer efectivos en los correspondientes vencimientos, por anticipado y por su importe completo.

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

Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. En todo caso, salvo pacto en contrario en condición particular, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador quedará suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pagó su prima.

El pago de primas que efectúe el tomador del seguro a un agente exclusivo del asegurador, surtirá los mismos efectos que si se hubiera realizado directamente al asegurador.

Podrá domiciliarse el pago de la prima en una cuenta bancaria de titularidad del tomador del seguro, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago y en la EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y demás normas concordantes, especialmente en lo relativo a facilitar al asegurador el mandato SEPA u orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, debidamente rellena y firmada.

La prima se entenderá satisfecha en la fecha en que el proveedor de los servicios de pago del tomador realice el adeudo en la cuenta bancaria de éste, sin perjuicio de que si, de acuerdo con la normativa SEPA, se produjera posteriormente la devolución del recibo de prima, se considerará la prima como no pagada. En este caso, el asegurador notificará al tomador que tiene el recibo de prima a su disposición en el domicilio del asegurador y aquél vendrá obligado a satisfacer el recibo de prima en dicho domicilio.

artículo 8

Supuesto de Edad Inexacta del Asegurado

En el supuesto de indicación inexacta de la fecha de nacimiento del asegurado, el asegurador sólo podrá impugnar el contrato si la verdadera edad del asegurado en el momento de la entrada en vigor del contrato excede de los límites de admisión establecidos por aquél.

En otro caso, si como consecuencia de una declaración inexacta de la fecha de nacimiento, la prima pagada es inferior a la que correspondería pagar, la prestación del asegurador se reducirá en proporción a la prima recibida. Si por el contrario, la prima pagada es superior a la que debería haberse abonado, el asegurador está obligado a restituir el exceso de las primas percibidas sin intereses.

artículo 9

Siniestros

9.1. DECLARACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO

Siniestro de fallecimiento del asegurado

Para la prestación del servicio de decesos, con el fin de poder prestar el servicio garantizado, **la comunicación del fallecimiento del asegurado debe ser inmediata**, contactando con el asegurador, quién estará disponible permanentemente - durante las 24 horas del día -, en los números:

- desde el territorio nacional: **900 264 524**
- desde el extranjero: **+34 915 160 518**

Las llamadas desde el extranjero se solicitarán por el sistema de cobro revertido, con cargo del coste al asegurador.

Deberá entregarse al asegurador la siguiente documentación:

- DNI del asegurado
- Certificado Médico Oficial de defunción cumplimentado

En el caso de que los causahabientes del asegurado fallecido realizaran el servicio por su cuenta, previa presentación de los justificantes del servicio, del certificado literal de defunción y de aquella documentación que acredite su condición de herederos legales y haber cumplido sus obligaciones fiscales, se les abonará el valor del servicio contratado que figura en la póliza.

Resto de garantías

Se deberá contactar con el asegurador a través de los teléfonos:

- desde el territorio nacional: **900 264 524**
- desde el extranjero: **+34 915 160 518**

En todo caso se deberá comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración, salvo que se pruebe que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio. Se deberá, además, dar al asegurador toda clase de información sobre las circunstancias y las consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

El asegurador se reserva el derecho de solicitar aquella documentación adicional que considere precisa para la valoración del siniestro.

Los documentos habrán de presentarse debidamente legalizados en los casos en que fuese preciso.

9.2. PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

El asegurador estará obligado a satisfacer la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado, al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro.

Si, según lo dispuesto en el artículo 16.-Servicio de Decesos, el asegurador debiese abonar todo o parte de la suma asegurada, en cualquier supuesto deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

9.3. MORA DEL ASEGURADOR

Si el asegurador incurriere en mora en el cumplimiento de la prestación, la indemnización de daños y perjuicios, no obstante entenderse válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado, se ajustará a las siguientes reglas:

1. Afectará, con carácter general, a la mora del asegurador respecto del tomador del seguro o asegurado.
2. Será aplicable a la mora en la satisfacción de la indemnización, y también a la mora en el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.
3. Se entenderá que el asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.
4. La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

5. Será base inicial de cálculo, la indemnización debida, o bien el importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.
6. Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del siniestro.
7. No obstante, si por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario no se ha cumplido el deber de comunicar el siniestro dentro del plazo fijado en la póliza o, subsidiariamente, en el de siete días de haberlo conocido, el término inicial del cómputo será el día de la comunicación del siniestro.
8. Respecto del tercero perjudicado o sus herederos lo dispuesto en el párrafo primero de este número quedará exceptuado cuando el asegurador pruebe que no tuvo conocimiento del siniestro con anterioridad a la reclamación o al ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus herederos, en cuyo caso será término inicial la fecha de dicha reclamación o la del citado ejercicio de la acción directa.
9. Será término final del cómputo de intereses en los casos de falta de pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, el día en que con arreglo al número precedente comiencen a devengarse intereses por el importe total de la indemnización, salvo que con anterioridad sea pagado por el asegurador dicho importe mínimo, en cuyo caso será término final la fecha de este pago. Será término final del plazo de la obligación de abono de intereses de demora por la aseguradora en los restantes supuestos el día en que efectivamente satisfaga la indemnización, mediante pago al asegurado, beneficiario o perjudicado.
10. No habrá lugar a la indemnización por mora del asegurador cuando la falta de satisfacción de la indemnización o de pago del importe mínimo esté fundada en una causa justificada o que no le fuere imputable.
11. Cuando el Consorcio de Compensación de Seguros deba satisfacer la indemnización como fondo de garantía, se entenderá que incurre en mora únicamente en el caso de que haya transcurrido el plazo de tres meses desde la fecha en que se le reclame la satisfacción de la indemnización sin que por el Consorcio se haya procedido al pago de la misma con arreglo a su normativa específica, no siéndole de aplicación la obligación de indemnizar por mora en la falta de pago del importe mínimo. En lo restante, cuando el Consorcio intervenga como fondo de garantía, y, sin excepciones, cuando el Consorcio contrate como asegurador directo, será íntegramente aplicable el presente artículo.
12. En la determinación de la indemnización por mora del asegurador no será de aplicación lo dispuesto en el artículo 1.108 del Código Civil, ni lo preceptuado en el párrafo cuarto del artículo 921 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, salvo las previsiones contenidas en este último precepto para la revocación total o parcial de la sentencia.

artículo 10

Prescripción

Las acciones derivadas del contrato prescriben a los cinco años en relación con los riesgos sobre las personas.

artículo 11

Impuestos

Serán a cargo del tomador, asegurado o beneficiario todos los impuestos, tasas, arbitrios y recargos legalmente repercutibles.

artículo 12

Solución de Conflictos entre Partes

12.1. ARBITRAJE

Si las dos partes no estuviesen conformes, podrán someter sus diferencias al juicio de árbitros de conformidad con la legislación civil.

12.2. COMPETENCIA DE JURISDICCIÓN

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de contrato de seguro el del domicilio del asegurado en España, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

artículo 13

Comunicaciones

Las comunicaciones entre las partes deberán realizarse por escrito u otro medio indubitado.

Las comunicaciones efectuadas por un corredor de seguros al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si las realizara éste, salvo expresa indicación en contrario del mismo.

En todo caso se precisará el consentimiento expreso del tomador del seguro para suscribir un nuevo contrato o para modificar o rescindir el contrato de seguro en vigor.

Las comunicaciones que efectúe el tomador del seguro, al agente de seguros que medie o que haya mediado en el contrato, surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente al asegurador.

artículo 14

Política de privacidad

14.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal, se informa de que los datos personales que nos facilite serán tratados **EXPERTIA, SEGUROS DE DECESOS, S.A.**, (en adelante la Entidad), con NIF A33003906, y domicilio social en la calle Arminza, 2, 28023 de Madrid, en calidad de responsable del tratamiento.

Los datos personales facilitados serán aquellos pertinentes y estrictamente necesarios para la formalización del contrato de seguro, así como para garantizar el desenvolvimiento de la relación contractual en su caso.

Con el fin de garantizar la protección de los datos personales, la Entidad ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD) con el que se puede contactar en la siguiente dirección: *dpd@grupopreventiva.com*.

14.2. TIPOLOGÍA Y PROCEDENCIA DE LOS DATOS PERSONALES QUE SE TRATAN:

En función de la relación que el interesado mantenga con la Entidad, bien sea en el marco de una solicitud o en el de formalización y ejecución de la póliza de seguro, se tratan las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos y de contacto, como: nombre y apellidos, NIF, domicilio, teléfono, dirección postal y electrónica, etc.
- Datos de características personales, como: estado civil, sexo, fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, profesión, etc.
- Datos derivados de la relación contractual y comercial.
- Datos sensibles como los de salud, exclusivamente cuando sean necesarios para valoración y selección de riesgos, así como para la gestión de los siniestros.
- Datos de terceras personas, bien porque sean asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, y han sido facilitados por el tomador de la póliza o por sus propios titulares.

14.3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Los datos personales podrán ser tratados con las siguientes finalidades:

1. Llevar a cabo medidas precontractuales de valoración, selección y tarificación de riesgos, así como formalizar el propio contrato de seguro. Realizar gestiones posteriores derivadas de la relación contractual, de índole administrativa o fiscal, u otras gestiones contractuales como, por ejemplo, realizar modificaciones en la póliza, ampliaciones de cobertura, o facilitar información bancaria.
2. Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la póliza de seguro por la tramitación de los siniestros, bien sea por parte de la entidad aseguradora o bien a través de prestadores de servicios a asegurados o terceros intervinientes.
3. Intercambiar información con los mediadores de seguros, agentes y corredores, u otros operadores en su caso, como entidades aseguradoras con fines de distribución de seguros.
4. Realizar operaciones de reaseguro, coaseguro, administración o cesión de cartera con otras entidades aseguradoras o reaseguradoras.
5. Atender y gestionar las quejas y reclamaciones que en su caso se presenten, por parte de tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes.
6. Realizar acciones comerciales por cualquier medio (correo postal, electrónico, SMS o teléfono) de los propios productos de seguro de la entidad que pudieran ser de interés para el titular de los datos.
7. Llevar a cabo encuestas de calidad sobre de los servicios prestados, así como realización de análisis y estudios de mercado sobre los productos de la Entidad.
8. Realizar grabaciones de las conversaciones telefónicas que se mantengan entre el cliente y la Entidad con fines de control de calidad, así como para la defensa de los intereses de la Entidad en caso de controversia.
9. Prevenir o detectar cualquier otra conducta que pueda suponer la comisión de una actividad fraudulenta relacionada con el contrato de seguro, e informar a los organismos o autoridades competentes.
10. Intercambiar información entre las entidades que forman parte del Grupo Preventiva: PREVENTIVA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. y AVANTIA SERVICIOS DE GESTIÓN, S.L., a efectos de cumplimiento de las obligaciones de supervisión y solvencia, así como para la centralización de sus recursos.
11. Establecer ficheros comunes entre entidades aseguradoras para la liquidación de siniestros, la colaboración estadístico actuarial con la finalidad de permitir la tarificación y selección de riesgos, así como la elaboración de estudios de técnica aseguradora y lucha contra el fraude.
12. Elaborar perfiles de clientes con fines comerciales, a los efectos del diseño y comercialización de productos de seguros ofrecidos por la entidad.

14.4. LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS:

La base legal para el tratamiento de los datos se fundamenta en la suscripción y ejecución del contrato de seguro, así como en el cumplimiento de las obligaciones legales, el interés legítimo, o en el consentimiento del interesado, según se detalla a continuación:

1. El tratamiento de los datos necesario para la formalización, desarrollo y ejecución del contrato de seguro tiene su base legal en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (en adelante LCS); en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante LOSSEAR); y en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (en adelante ROSSEAR).
2. El cumplimiento de las obligaciones derivadas de la póliza a efectos de prestación de servicios encuentra su base legal en el art. 99.1 de la LOSSEAR; y en los arts. 1, 18, y 38 de la LCS.
3. El intercambio de información con mediadores de seguros, así como a otras entidades aseguradoras con fines de distribución, se legitima en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
4. El tratamiento para las operaciones de reaseguro se fundamenta en el interés legítimo de la Entidad para mantener un adecuado equilibrio técnico-financiero, así como en el art. 99.4 de la LOSSEAR. Las operaciones de administración o de cesión de cartera con otras entidades se fundamentan en el interés legítimo de la entidad, así como en las disposiciones legales de la LOSSEAR y ROSSEAR.
5. La atención de las quejas y reclamaciones legitima el tratamiento de datos en lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
6. El tratamiento necesario para las operaciones de marketing, publicidad y otras acciones comerciales se ampara en el interés legítimo de la Entidad, en virtud del considerando 47 del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016), así como en el consentimiento del interesado que se hubiera manifestado en un inicio, sin perjuicio de que pueda revocarlo en cualquier momento sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.
7. La realización de encuestas de calidad y estudios de mercado se ampara en el interés legítimo de la Entidad, a los efectos de conocer la calidad de los servicios prestados y la idoneidad de los productos que ofrece a sus clientes.
8. La grabación de conversaciones telefónicas se fundamenta en el interés legítimo de la Entidad, a los efectos de control de calidad, así como en la defensa de sus propios intereses ante una reclamación judicial o extrajudicial.
9. El tratamiento con fines de prevención de fraude se ampara en el interés público, y cuenta, además con base legal en los arts. 99.7 y 100 de la LOSSEAR.
10. El intercambio de información entre las entidades del Grupo Preventiva tiene base legal en el art. 99.3 de la LOSSEAR, así como en el considerando 48 del Reglamento General de Protección de Datos.
11. El establecimiento de ficheros comunes entre entidades aseguradoras para la liquidación de siniestros, la colaboración estadístico actuarial para la tarificación y selección de riesgos, la elaboración de estudios de técnica aseguradora y la lucha contra el fraude se fundamenta en el interés legítimo de la Entidad, y es necesaria para el desenvolvimiento de su actividad siendo su base legal el art. 99.7 de la LOSSEAR.
12. Por último, la elaboración de perfiles cuyos datos se tratan para el diseño y comercialización de productos de seguro se ampara en el interés legítimo de la Entidad, y en lo dispuesto en el Reglamento UE 2017/2358, de 21 de septiembre de 2017, sobre gobernanza de productos aplicables a las empresas de seguros y los distribuidores de seguros.

14.5. DESTINATARIOS DE LOS DATOS PERSONALES:

Los datos personales que sean facilitados por el interesado podrán ser comunicados a las siguientes personas físicas o jurídicas:

- A las entidades que forman parte del Grupo Preventiva, con fines administrativos internos, de centralización de recursos y a efectos de supervisión y solvencia.
- A los mediadores de seguros, a efectos de formalización de la documentación contractual y del mantenimiento del servicio de mediación con los asegurados.
- A los diferentes encargados de tratamiento con fines de prestación de servicios profesionales que se deriven de la póliza de seguro contratada, tales como: peritos, reparadores o empresas o profesionales de asistencia, abogados y procuradores externos.
- A otras entidades aseguradoras o reaseguradoras, a efectos de distribución, reaseguro o coaseguro.
- A entidades titulares de ficheros de servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito con motivo de la realización de consultas, así como en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del tomador de la póliza.
- A organismos públicos para el cumplimiento de sus obligaciones legales y cuando sea estrictamente necesario.
- A las autoridades competentes, jueces y tribunales siempre y cuando exista previo requerimiento por su parte y en el marco de una investigación.

No se comunicarán los datos facilitados a otros terceros, ni se realizarán transferencias internacionales, salvo consentimiento expreso de su titular.

14.6. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:

La Entidad conservará los datos personales durante toda la vigencia del contrato de seguro que legitima su tratamiento, salvo que su titular manifieste su oposición o limitación a un tratamiento concreto, o retire su consentimiento. Una vez finalizado el contrato de seguro, la entidad mantendrá los datos debidamente bloqueados y estando únicamente disponibles a requerimiento de las autoridades competentes, jueces y tribunales o Administración Pública, durante los plazos de prescripción legal que resulten de aplicación.

14.7. DERECHOS DE LOS INTERESADOS:

Los interesados tienen derecho a conocer si la Entidad está tratando datos personales que les conciernan así como a solicitar el ejercicio de los siguientes derechos:

- **Acceso** a sus datos personales o a su **rectificación**.
- **Supresión** de sus datos personales.
- **Limitación** del tratamiento de sus datos personales u **oposición** al mismo.
- **Portabilidad** de sus datos personales, cuando técnicamente fuera posible.

Los interesados pueden ejercer los derechos mencionados dirigiendo una comunicación a la atención del Delegado de Protección de Datos de la Entidad, bien por correo electrónico a la dirección dpd@grupopreventiva.com, o bien por correo postal a la atención DPD EXPERTIA SEGUROS, a la calle Arminza, 2, 28023 de Madrid.

En caso de no obtener satisfacción en el ejercicio de sus derechos, el interesado tiene la potestad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

artículo 15

Instancias de Reclamación y Protección del Cliente

De conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, que regula los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, EXPERTIA, Seguros de Decesos, S.A., como entidad del Grupo PREVENTIVA, dispone de un Servicio de Atención al Cliente y un Defensor del Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de los mismos podrán someter sus quejas y reclamaciones a cualquiera de las dos instancias mediante escrito dirigido a:

- Servicio de Atención al Cliente de la entidad EXPERTIA, Seguros de Decesos, S.A., c/ Arminza 2, Urb. La Florida, 28023 Madrid, o bien mediante correo electrónico: reclamaciones@expertiaseguros.com
- Defensor del Cliente: D.A. DEFENSOR CONVENIO PROFESIONAL, S.L., Calle Velázquez, 80, 1º D, 28001 de Madrid, Fax: 91 308 49 91, Tel.: 91 310 40 43 o bien mediante correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org

Las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes serán atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, o en el Defensor del Cliente.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado o si ha transcurrido el plazo de dos meses sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, mediante escrito dirigido a Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Además de los cauces de reclamación indicados anteriormente, los conflictos podrán plantearse en vía judicial ante los jueces y tribunales competentes.

El Reglamento para la Defensa del Cliente, por el que se regula el funcionamiento interno de tramitación de las quejas y reclamaciones, se encuentra a disposición de los clientes tanto en la página web de Expertia Seguros <http://www.expertiaseguros.com> como en las oficinas de las entidades del Grupo PREVENTIVA.

SECCIÓN II

GARANTÍAS DEL SEGURO

artículo 16

Servicio de Decesos

16.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

El asegurador se obliga a prestar los servicios funerarios pactados en la póliza para el caso de que se produzca el fallecimiento del asegurado, de acuerdo con las condiciones generales y particulares que forman parte de la presente póliza. El exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado por el asegurador corresponderá al tomador o, en su defecto, a los herederos.

El seguro también comprenderá la prestación de un servicio fúnebre especial, en caso de fallecimiento de los hijos de aseguradas de la póliza, si ocurriese durante el período de gestación o a los hijos de asegurados de la presente póliza antes de cumplir los treinta días de edad, a partir de los cuales deberán estar asegurados para tener derecho al servicio fúnebre. El seguro cubre, además, la inhumación o incineración de las extremidades amputadas en su totalidad al asegurado.

En los casos contemplados en el párrafo anterior, queda expresamente excluido el traslado y no procederá indemnización alguna por diferencia entre el coste del servicio fúnebre y la suma asegurada. El no hacer uso de estos servicios tampoco dará lugar a indemnización alguna.

Si el servicio fúnebre se prestase en localidad distinta a la recogida en la póliza, el asegurador realizará el servicio de acuerdo a los usos y costumbres de dicha localidad con el límite máximo del valor de servicio de la póliza. En este caso no será de aplicación a ningún efecto la descripción de servicio que figura en las condiciones particulares de la póliza.

En caso de precisarse traslado, el asegurador prestará un servicio fúnebre, de acuerdo a las costumbres tanto de la localidad de fallecimiento como de la localidad de inhumación o incineración, con el límite máximo del valor de servicio en póliza. En este caso no será de aplicación, a ningún efecto, la descripción de servicio que figure en póliza.

El asegurador no se hará cargo de ningún gasto originado fuera de España, si sobreviene el fallecimiento del asegurado cuando éste se encuentre en el extranjero por un período de tiempo previsto superior a noventa días.

La prestación del servicio de decesos, cuando se requiera traslado, sólo se llevará a cabo estando en vigor la garantía complementaria de traslado que se describe más adelante. En caso contrario, el asegurador queda liberado de la prestación del servicio e indemnizará a los herederos legales del asegurado fallecido por importe equivalente al valor del servicio que figure en la póliza.

En el supuesto de que el asegurador no hubiera podido proporcionar la prestación por causas ajenas a su voluntad, fuerza mayor o por haberse realizado el servicio a través de otros medios distintos a los ofrecidos por él, abonará el valor del servicio contratado a los herederos del asegurado fallecido, no siendo responsable de la calidad de los servicios prestados.

En caso de concurrencia de seguros de decesos en una misma aseguradora el asegurador estará obligado a devolver, a petición del tomador, las primas pagadas de la póliza que éste último haya decidido anular, desde que se produjo la concurrencia.

16.2. PERSONAS NO ASEGURABLES

No son asegurables las personas que al formular el seguro tengan más de 70 años, padezcan enfermedad grave o secuelas graves de un accidente, salvo que sea aceptado por el asegurador y expresamente se haga constar en la póliza.

Las personas que tengan su residencia fuera del territorio español no son asegurables.

16.3. ENTRADA EN VIGOR DE ESTA GARANTÍA

Esta garantía no será de aplicación hasta que hayan transcurrido veinte días desde la entrada en vigor del seguro, o desde la fecha de alta del asegurado en la póliza si ésta fuese posterior, salvo que el fallecimiento del asegurado fuese a causa de un accidente, o que esta póliza haya sustituido a otra, contratada con este mismo asegurador, en la cual ya figurase incluido el asegurado que sufra el siniestro. En estos casos las garantías surten efecto desde el primer día.

No obstante, por acuerdo de las partes contratantes, se podrá suprimir el plazo de carencia antes estipulado, haciéndolo constar así en las condiciones particulares.

16.4. SUMA ASEGURADA

La prestación cubierta por esta garantía está valorada teniendo en cuenta el domicilio que figura en la póliza e incluye los elementos de servicio propios de dicha localidad.

El cambio de domicilio debe comunicarse al asegurador para que éste ajuste el servicio a las nuevas circunstancias, en cuanto a elementos de servicio y suma asegurada se refiere.

16.5. VARIACIÓN EN EL COSTE DEL SERVICIO

Establecida la cantidad contratada por el valor del servicio fúnebre con arreglo a su costo actual, si éste sufriera variación, en más o en menos, el asegurador lo pondrá en conocimiento del tomador del seguro. Igualmente, le comunicará la opción que tiene para modificar el contrato, aceptando el nuevo costo del servicio, insertando en el suplemento que se expida la nueva suma asegurada con el nuevo importe de la prima, o mantener el contrato en la misma situación, en cuyo caso, al ocurrir el siniestro, el asegurador quedará liberado de la prestación del servicio e indemnizará a los herederos legales del asegurado por importe equivalente al valor del servicio que figure en la póliza, causando baja la garantía complementaria de traslado.

16.6. MODALIDAD DE PRIMA

El tipo de prima aplicable a este seguro es la modalidad mixta según la definición siguiente:

La prima se incrementará en cada renovación anual del contrato, según el porcentaje estipulado, aun cuando se mantengan invariables los valores de servicio asegurados, hasta que el asegurado alcance la edad de 70 años, momento en el que la prima se transformará en nivelada manteniéndose desde este momento invariable durante toda la duración del contrato, siempre que los valores de servicio se mantengan invariables. A los incrementos que se produzcan en los valores de servicio se les aplicará la tarifa de prima que corresponda a cada asegurado de acuerdo con la edad que tuviera al inicio de cada anualidad de seguro en la que se produzca la regularización de dicho valor.

16.7. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTA GARANTÍA

El servicio fúnebre se prestará en territorio español, de acuerdo con el valor y la descripción de servicio recogidos en las condiciones particulares de la póliza.

El traslado del asegurado desde el lugar de su fallecimiento en cualquier parte del mundo hasta el lugar de prestación del servicio en territorio español estará cubierto si se encuentra en vigor la garantía de Traslado Completo contemplada en el artículo 17, de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo.

16.8. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de esta garantía los siguientes siniestros:

- Los acaecidos a consecuencia de guerra, declarada o no, revolución, motines, epidemias y los declarados por el Gobierno Nacional como de carácter catastrófico.
- Los producidos antes de la entrada en vigor de la garantía o después de su rescisión.
- Los derivados de enfermedad grave diagnosticada, accidente o consumo de drogas o estupefacientes, originados u ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la garantía, salvo que estas circunstancias sean declaradas en el cuestionario y expresamente aceptadas por el asegurador.

artículo 17

Traslado Completo

17.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

El asegurador garantiza las gestiones y gastos necesarios para el traslado del cadáver de los asegurados que figuran en la presente póliza, **con exclusión de los menores de**

un mes de edad que no estuviesen expresamente asegurados, desde el lugar de su fallecimiento en cualquier lugar del mundo, al cementerio o planta incineradora dentro del territorio español, elegido libremente por los derechohabientes del asegurado fallecido.

El traslado del asegurado se realizará siempre que por parte de las autoridades competentes se concedan las oportunas autorizaciones, no medien causas de fuerza mayor y el traslado se realice por mediación de la empresa funeraria que el asegurador indique al efectuarse la correspondiente declaración de fallecimiento.

17.2. CONDICIÓN PARA TENER DERECHO A ESTA GARANTÍA

Para tener derecho a la presente garantía, el asegurado deberá tener fijada su residencia en territorio español y no encontrarse fuera de España por un período de tiempo previsto superior a noventa días.

Además, el valor del servicio y la prima deberán estar actualizados de acuerdo al coste de los servicios imperantes en la población correspondiente al domicilio de la póliza, conforme a lo establecido en el apartado 16.5. Variación en el Coste del Servicio.

17.3. ENTRADA EN VIGOR DE ESTA GARANTÍA

Esta garantía no será de aplicación hasta que hayan transcurrido veinte días desde la entrada en vigor del seguro, o desde la fecha de alta del asegurado en la póliza, si ésta fuese posterior, salvo que el fallecimiento del asegurado fuese a causa de un accidente, o que esta póliza haya sustituido a otra, contratada con este mismo asegurador, en la cual ya figurase incluido el asegurado que sufra el siniestro. En estos casos la garantía surte efecto desde el primer día.

No obstante, por acuerdo de las partes contratantes, se podrá suprimir el plazo de carencia antes estipulado, haciéndolo constar así en las condiciones particulares.

17.4. NOTAS IMPORTANTES A ESTA GARANTÍA

El incumplimiento de los trámites señalados para el servicio de decesos indicados en el artículo 9. Siniestros, se entenderá como renuncia a los beneficios de la presente garantía.

17.5. EXCLUSIONES

Además de las exclusiones recogidas en el apartado 16.8, quedan excluidos de esta garantía los siguientes siniestros:

- Los ocasionados cuando el asegurado tenga su residencia habitual en el extranjero.
- Los ocasionados cuando el asegurado se encuentre de viaje o desplazado en el extranjero por un período superior a noventa días.

artículo 18

Asistencia Vida Diaria por Fallecimiento

18.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

Los servicios de la presente garantía se prestarán en el domicilio de la póliza con motivo del fallecimiento de un asegurado, con el límite y fecha de efecto que se especifique en las condiciones particulares de la póliza.

El asegurador facilitará los siguientes servicios:

1. Auxiliar a domicilio.
2. Desplazamiento de un familiar para el cuidado de los hijos menores de 16 años o discapacitados.
3. Auxiliar a domicilio para el cuidado de los hijos menores de 16 años o discapacitados.
4. Traslado de los hijos menores de 16 años o discapacitados.
5. Traslado de acompañante para hijos menores de 16 años o discapacitados.
6. Acompañamiento al colegio y vuelta al domicilio de los hijos menores de 16 años o discapacitados.
7. Auxiliar a domicilio para cuidado de los ascendientes en primer grado.
8. Desplazamiento de un familiar para el cuidado de ascendientes en primer grado.
9. Traslados de los ascendientes en primer grado.
10. Cuidado de los animales domésticos de compañía (perros y gatos).
11. Transmisión de mensajes urgentes.
12. Asistencia personal.

18.2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE COBERTURA

1. Auxiliar a domicilio

El asegurador organizará y se hará cargo de la localización y envío de un auxiliar de ayuda a domicilio para ayudar con las tareas básicas del domicilio (limpieza, lavado y planchado, preparación de comidas, etc.) **hasta un máximo de 30 horas a razón de un mínimo de 2 horas continuas por día contando desde el primer día.**

Estas horas serán distribuidas durante un periodo máximo de un mes.

El número de horas de la prestación se asignará sobre la base de una valoración objetiva del grado de autonomía del solicitante, valorándose aspectos tales como el número de miembros de la unidad familiar, la superficie de la vivienda, etc.

La garantía de auxiliar a domicilio **no es acumulable en el caso de que existiesen varios fallecidos dentro de la misma unidad familiar.**

La presente prestación debe entenderse como prestación complementaria a la garantía 12 de Asistencia Personal, no siendo acumulables las horas de prestación de cada una de ellas.

2. Desplazamiento de un familiar para el cuidado de los hijos menores de 16 años o discapacitados.

El asegurador organizará y se hará cargo de trasladar a un familiar del asegurado fallecido hasta el domicilio del asegurado, en avión de línea regular (clase turista), tren (1ª clase) o taxi, o bien a la persona designada por los causahabientes del asegurado fallecido, para que cuide de sus hijos.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 3, 4 y 8.

3. Auxiliar a domicilio para el cuidado de los hijos menores de 16 años o discapacitados.

El asegurador organizará y se hará cargo de gestionar y enviar un auxiliar de ayuda a domicilio para el cuidado y la atención de los hijos del asegurado fallecido menores de 16 años o discapacitados, **hasta un máximo de 20 horas a razón de un mínimo de 2h continuas por día, contado desde el primer día, en el plazo máximo de un mes,** estableciéndose el número de horas sobre la base de una valoración objetiva la necesidad del solicitante, valorándose aspectos tales como el número de miembros de la unidad familiar, la superficie de la vivienda, etc.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 2 y 4.

4. Traslados de los hijos menores de 16 años o discapacitados.

El asegurador organizará y se hará cargo de un medio de transporte en avión de línea regular (clase turista), tren (1ª clase) o taxi, para los hijos del asegurado fallecido menores

de 16 años o incapacitados, hasta el domicilio en España del familiar designado por los causahabientes del asegurado fallecido.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 2 y 3.

5. Traslado de acompañante para hijos menores de 16 años o discapacitados.

El asegurador organizará y se hará cargo de gestionar un billete de ida y vuelta para la persona asignada en España para acompañar a los hijos menores de edad hasta el domicilio de un familiar.

El acompañante será asignado por el asegurador siempre y cuando no haya posibilidad de asignar a un adulto por parte de los causahabientes del asegurado fallecido.

6. Acompañamiento al colegio y vuelta al domicilio de los hijos menores de 16 años o discapacitados.

El asegurador organizará y se hará cargo de la localización y envío de un acompañante **con un máximo de cuatro veces por día durante un máximo de diez días**, siempre que no haya un familiar disponible, **y dentro del periodo máximo de un mes.**

7. Auxiliar a domicilio para cuidado de los ascendientes en primer grado.

El asegurador organizará y se hará cargo de gestionar y enviar un auxiliar de ayuda a domicilio para el cuidado y la atención de los ascendientes en primer grado que convivan en el mismo domicilio del asegurado fallecido y se encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente; **hasta un máximo de 20 horas** a razón de un **mínimo de dos horas continuas por día** contando desde el primer día.

El número de horas de la prestación se asignará sobre la base de una valoración objetiva de la necesidad del solicitante, valorándose aspectos tales como el número de miembros de la unidad familiar, la superficie de la vivienda, etc.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 8 y 9.

8. Desplazamiento de un familiar para el cuidado de ascendientes en primer grado.

El asegurador organizará y se hará cargo de gestionar un billete para el familiar del asegurado fallecido hasta el domicilio del asegurado, en avión de ida y vuelta para línea regular (clase turista), tren (1ª clase) o taxi, o bien a la persona designada por los causahabientes del asegurado para que cuide de los ascendientes en primer grado que convivan en el mismo domicilio del asegurado y se encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 2, 7 y 9.

9. Traslados de los ascendientes en primer grado.

El asegurador organizará y se hará cargo de gestionar un billete de ida y vuelta para los ascendientes en primer grado que convivan en el mismo domicilio del asegurado y se

encuentren en situación de dependencia según la legislación vigente hasta el domicilio en España del familiar designado por los causahabientes del asegurado.

Esta garantía es excluyente en relación a las garantías 7 y 8.

10. Cuidado de los animales domésticos de compañía (perros y gatos).

El asegurador organizará y se hará cargo del transporte y alojamiento de los animales domésticos de compañía del asegurado fallecido (perros y gatos) desde el primer día y **durante un límite de un mes.**

11. Transmisión de mensajes urgentes.

El asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encomienden los causahabientes del asegurado fallecido.

12. Asistencia personal.

El asegurador organizará y se hará cargo de la localización y envío de un auxiliar de asistencia personal al margen de las tareas domésticas, cuando sean precisos cuidados de carácter personal de alguno de los miembros de la familia del asegurado fallecido, **hasta un máximo de 30 horas a razón de un mínimo de 2 horas continuas por día contando desde el primer día.**

A modo enunciativo, las prestaciones contenidas en esta garantía son:

- Apoyo a la higiene, arreglo personal, ducha o baño.
- Ayuda personal en el vestido, calzado y la alimentación
- Transferencias, traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Ayuda para la ingesta de alimentos
- Ayuda para la toma de la medicación prescrita por el centro de salud
- Cuidados básicos a personas incontinentes
- Fomento de hábitos de higiene y orden.

En ningún caso, esta garantía deberá entenderse como prestaciones de personal sanitario dentro del domicilio tales como Enfermería, ATS, Medicina General o Especialidades Médicas.

Estas horas serán distribuidas durante un **periodo máximo de un mes.**

El número de horas de la prestación se asignará sobre la base de una valoración objetiva del grado de necesidad del solicitante, valorándose aspectos tales como el número de miembros de la unidad familiar, la superficie de la vivienda, etc.

La garantía de auxiliar a domicilio no es acumulable en el caso de que existiesen varios fallecidos dentro de la misma unidad familiar.

La presente prestación debe entenderse como prestación complementaria a la garantía 1, no siendo acumulables las horas de prestación de cada una de ellas.

18.3. MODIFICACIÓN

El asegurador se reserva el derecho a modificar o cancelar en cualquier momento todas o algunas de las prestaciones incluidas en los servicios, debiendo mandar notificación al tomador del seguro. La presente garantía quedará cancelada sin previo aviso ni responsabilidad alguna para el asegurador, si en algún momento concurren circunstancias de fuerza mayor o imposiciones legales que impidieren su desarrollo.

18.4. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTA GARANTÍA

Las garantías de la Asistencia Vida Diaria serán de aplicación en el territorio español, incluidas las islas, Ceuta y Melilla, aunque el fallecimiento se hubiese producido fuera de España, para Asegurados con domicilio en el territorio español.

18.5. EXCLUSIONES

En ningún caso el asegurador se hará cargo de pago o indemnización alguna derivados de esta garantía.

artículo 19

Asistencia Psicológica por Fallecimiento

19.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

Mediante esta garantía el asegurador pone a disposición de los causahabientes del asegurado fallecido, dentro de los límites establecidos en las condiciones generales y particulares de la póliza, un servicio telefónico de orientación y apoyo psicológico, con motivo del duelo causado por el fallecimiento del familiar asegurado.

Se cubrirán las necesidades de información y orientación relacionadas con las siguientes materias:

- Ayuda psicológica inicial en momentos de crisis personales o de angustia.
- Orientación sobre la posibilidad de recibir apoyo psicológico por el duelo causado por el fallecimiento del familiar, e información sobre recursos disponibles a tal efecto.

19.2. MODIFICACIONES

El asegurador se reserva el derecho a modificar o cancelar en cualquier momento la garantía descrita, mediante el envío de notificación al tomador del seguro. Quedará cancelada sin

previo aviso ni responsabilidad alguna para el asegurador, si en algún momento concurren circunstancias de fuerza mayor o imposiciones legales que impidieran su desarrollo.

19.3. RESPONSABILIDAD

El asegurador llevará a cabo el servicio de asistencia con la máxima diligencia, siempre sobre la base de las informaciones suministradas por el asegurado, sin que en ningún caso le sean exigibles responsabilidades de ningún tipo derivadas de cualquier hecho que no sea la mera prestación de la orientación y el apoyo telefónico recogido en la garantía.

El asegurador tampoco se responsabiliza de las incorrectas interpretaciones de los usuarios, ni de los actos que éstos realicen por su iniciativa o por iniciativa de un profesional presencial al que haya acudido por la orientación ofrecida.

El asegurador no se hace responsable de los gastos o responsabilidades ocasionadas como consecuencia de la utilización de servicios no concertados por el asegurador.

19.4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El asegurador facilitará este servicio a través del teléfono **900 264 524** de atención al beneficiario, las 24 horas del día, los 365 días al año.

19.5. EXCLUSIONES

En ningún caso el asegurador se hará cargo de pago o indemnización alguna derivados de esta garantía.

Asimismo, se excluye de la presente cobertura el pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales, que tengan intervención respecto a las materias objeto de esta cobertura más allá de las obligaciones de información y orientación que el asegurador asume por la misma.

En ningún caso se dará o emitirá diagnóstico ni tratamiento por consulta telefónica.

artículo 20

Gestión de Servicios Jurídicos por Fallecimiento

20.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

La presente garantía de servicios jurídicos será aplicable a los causahabientes del asegurado fallecido que pudieran requerir la asistencia que más adelante se describe, con el límite y fecha de efecto que se especifique en las condiciones particulares de la póliza.

El asegurador facilitará los siguientes servicios:

- **ASESORAMIENTO LEGAL TELEFÓNICO.**
- **GESTIONES RELATIVAS A LA HERENCIA Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS.**

20.2. MODIFICACIONES

El asegurador se reserva el derecho a modificar o cancelar en cualquier momento todas o algunas de las prestaciones incluidas en los servicios, debiendo mandar notificación al tomador del seguro. La presente garantía quedará cancelada sin previo aviso ni responsabilidad alguna para el asegurador, si en algún momento concurren circunstancias de fuerza mayor o imposiciones legales que impidieren su desarrollo.

20.3. RESPONSABILIDAD

El asegurador prestará los servicios cubiertos con la máxima diligencia siempre sobre la base de las informaciones suministradas por el asegurado, sin que en ningún caso le sean exigibles responsabilidades de ningún tipo derivadas de cualquier hecho que no sea la mera prestación de la cobertura descrita en esta Garantía.

El asegurador tampoco se responsabilizará de las incorrectas interpretaciones de los usuarios, de los consejos u orientaciones jurídicas recibidas en los despachos o bufetes concertados.

20.4. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DE ESTA GARANTÍA

Los asegurados tienen derecho a la utilización de los servicios, en las condiciones aquí establecidas, en el ámbito geográfico en el que el asegurador tenga desarrollada la estructura necesaria para garantizar la prestación del servicio.

Podrán usar los servicios independientemente de su población de residencia y en donde el asegurador tenga acuerdos.

En caso de cambio de residencia o ante la imposibilidad de prestación de los servicios cubiertos por esta garantía, el tomador del seguro podrá optar por la anulación de la cobertura a partir del momento en que se acredite la imposibilidad, por parte del asegurador, de prestar el servicio.

20.5. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS

En ningún caso se prestarán servicios distintos de los recogidos en esta garantía y expresamente se excluyen:

- Los conflictos que deriven de hechos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la garantía, o después de su rescisión.
- Los conflictos derivados del incumplimiento de cualquier obligación contractual distinta de las expresamente aseguradas en la póliza.

- Asimismo, en ningún caso estará cubierto por esta póliza el pago de los gastos en que haya incurrido ni las costas de contrario que por sentencia pudieran ser impuestas al interesado, cuando éste iniciara o se opusiera a un pleito sin posibilidades razonables de éxito a criterio de la dirección jurídica del asegurador.
- En ningún caso el asegurador se hará cargo de pago o indemnización alguna, ni de prestación o pago de los servicios jurídicos o de los honorarios derivados de los mismos, ni tampoco prestará la asistencia judicial o jurídica en sí misma.
- El asegurador no asumirá reclamación alguna derivada de la actuación negligente o inapropiada de cualquiera de los profesionales concertados, en lo referente a su actuación profesional o a las reclamaciones y orientaciones estrictamente jurídicas y que correspondan al desarrollo de la actividad profesional del abogado.

20.6. SINIESTROS

A los efectos de esta garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto que cause lesión en los intereses del asegurado o que modifique su situación jurídica.

El asegurado que, a consecuencia de un siniestro, precise los servicios del Centro de Asistencia Jurídica deberá ponerse en contacto con la línea telefónica **900 264 524**, de **lunes a viernes, en horario de 9,00 a 20,00 horas**.

En los casos en los que proceda, el asegurado podrá enviar por correo, telefax o e-mail la documentación que le solicite el Centro de Asistencia Jurídica para el estudio de la consulta correspondiente.

En el caso de que la recomendación jurídica ofrecida sea realizar acciones, amistosas o judiciales, que requieran de la intervención de un abogado, el asegurador informará del abogado colaborador más cercano al domicilio del asegurado que podría asumir la dirección jurídica del asunto, aplicándose en estos casos la minuta de honorarios concertados especialmente para el colectivo de asegurados del asegurador.

Para lo no recogido aquí expresamente, se estará a lo dispuesto en el artículo 9. Siniestros.

20.7. ASESORAMIENTO LEGAL TELEFÓNICO

Los asegurados contarán con los servicios del Centro de Asistencia Jurídica, que les permitirá ponerse en contacto directo telefónico con los abogados que lo integran.

Este servicio de consulta directa permitirá al asegurado recibir orientación jurídica en relación con todas aquellas cuestiones relativas **al fallecimiento de un familiar asegurado en la póliza:**

Testamento, fallecimiento, sucesión, partición de la herencia, pensiones, y prestaciones de la Seguridad Social, seguros de vida, incapacidad temporal por accidente, invalidez permanente y prestaciones familiares por hijo a cargo.

20.8. REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

Para las materias objeto de cobertura contempladas en el apartado 20.7. Asesoramiento Legal Telefónico, en el Centro de Asistencia Jurídica se realizarán los comunicados, escritos, cartas, contratos, etc., de contenido jurídico, que se deriven de los consejos ofrecidos por los abogados de dicho Centro. Asimismo, a solicitud del asegurado, se redactará la nota o minuta preparatoria del instrumento notarial que corresponda.

Dichos escritos se le harán llegar al asegurado por correo electrónico y, en su defecto, por correo urgente o por telefax para que el asegurado les de el curso correspondiente.

Exclusiones

Además de las exclusiones indicadas en el apartado 20.5 Exclusiones de la Garantía de Gestión de Servicios Jurídicos, para esta garantía rigen también las siguientes exclusiones:

- Los costes distintos de la mera confección de los escritos y su envío al asegurado.
- Los honorarios de notario, procurador, peritos u otros profesionales que debieran intervenir dentro del procedimiento extrajudicial.
- Los escritos que se confeccionen por profesionales que no sean los propios del Centro de Asistencia Jurídica.

20.9. GESTIONES RELATIVAS A LA HERENCIA Y TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS

Para el caso de fallecimiento de cualquiera de los asegurados, el asegurador tramitará y gestionará la obtención de los siguientes documentos, ante el organismo que corresponda y para las siguientes contingencias:

- a. Certificado de defunción.
- b. Certificado de nacimiento.
- c. Certificado de matrimonio.
- d. Certificado de últimas voluntades.
- e. Solicitud y tramitación de las pensiones de viudedad ante el INSS.
- f. Solicitud y tramitación de pensiones de orfandad ante el INSS.

La gestión y la tramitación de lo señalado en los apartados e) y f), solamente se realizará en vía administrativa, quedando excluida la vía judicial para la cual, si al asegurado le interesara, se le dirigirá a uno de los despachos de abogados colaboradores del asegurador. Asimismo, los asuntos derivados de las operaciones sucesorias serán atendidos en los despachos de abogados colaboradores del asegurador.

Exclusiones

Además de las exclusiones indicadas en el apartado 20.5. Exclusiones de la Garantía de Gestión de Servicios Jurídicos, para esta garantía quedan excluidos:

- Los honorarios de los abogados.
- Los gastos de las gestiones y obtención de los documentos.

Estos honorarios y gastos irán a cargo del asegurado, aplicándose en estos casos una minuta de honorarios concertados especialmente para el colectivo de asegurados del asegurador.

artículo 21

Borrado Digital en caso de Fallecimiento

21.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

El objeto de esta garantía es llevar a cabo por parte del asegurador, a petición de los herederos legales del asegurado fallecido, **cuando sea posible**, el borrado digital de los datos del asegurado fallecido tanto en cuentas personales como en redes sociales, páginas web o servicios de correo electrónico o almacenamiento digital.

El borrado digital tras el fallecimiento que presta el asegurador se limitará a lo siguiente:

1. Solicitud de baja del asegurado fallecido en redes sociales de las que fuera usuario o la solicitud a cambio de cuenta conmemorativa.
2. Tramitación de la baja del correo electrónico.
3. Tramitación de la baja o traspaso de blogs o webs del asegurado fallecido, perfiles en foros, chats o páginas de búsqueda de pareja.
4. Tramitación de la eliminación o traspaso de archivos almacenados en servidores de internet (nube de internet).

La obligación del asegurador se concreta en informar a los responsables de los ficheros de la ocurrencia del fallecimiento del asegurado, a fin de que éstos procedan a cancelar los datos, no siendo responsable del resultado de las gestiones realizadas. La prestación del servicio está condicionada a que resulte posible identificar al responsable ante el que solicitar la cancelación. En el caso de que los responsables de los ficheros no procedieran a la cancelación, el asegurador no llevará a cabo ninguna acción judicial y no asumirá los gastos derivados de acciones judicia-

les que pudieran llevar a cabo los herederos legales, ni los gastos derivados de la solicitud de tutela de derechos o denuncia ante la autoridad de protección de datos.

El asegurador no garantiza el éxito de las gestiones efectuadas y especialmente en los siguientes casos:

1. Cuando la información se encuentra en países que no disponen de legislación específica en materia de protección de datos.
2. En los casos en que prevalezcan las condiciones contractuales pactadas con el titular del recurso de internet.
3. En los casos en que otros derechos prevalezcan sobre la exactitud de los datos, tales como el derecho a la información o la libertad de expresión.

El asegurador se hará cargo de los gastos derivados de la solicitud y, de ser necesario, de la traducción de la documentación requerida al idioma del país al que se remite. **Se tendrá derecho a la solicitud de borrado de datos en un máximo de cuatro cuentas o páginas web del asegurado fallecido. No se garantiza el servicio de cancelación de cuentas o páginas web ubicadas en China. No se garantiza el servicio de cancelación en caso de discrepancia entre los herederos legales.**

21.2. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de la cobertura:

1. **Los gastos de intervención de profesionales no designados por el asegurador.**
2. **Los servicios solicitados antes de la fecha de efecto o con posterioridad a la fecha de vencimiento de la garantía.**

21.3. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

La garantía se aplicará respecto de la información que figura en internet en cualquier país que disponga de legislación específica en materia de protección de datos. **No es de aplicación a páginas web ubicadas en China.**

21.4. RESPONSABILIDAD

El asegurador prestará los servicios cubiertos con la máxima diligencia siempre sobre la base de las informaciones suministradas por el asegurado o sus herederos legales.

El asegurador no se responsabilizará de las incorrectas interpretaciones de los usuarios, por los consejos u orientaciones recibidas.

21.5. SINIESTROS

A los efectos de solicitar el borrado digital, los herederos del asegurado fallecido deberán aportar la siguiente documentación o información:

1. Certificado de defunción en extracto y literal original del asegurado fallecido.
2. Documentación que acredite la condición de heredero digital o de heredero legal del solicitante.
3. Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o Número de Identificación Extranjero del solicitante.
4. Si los hubiese, autorización de los restantes herederos legales o de aquella persona que hubiera sido designada por el testador como heredero digital.
5. Si dispusieran de ella, identificación de los recursos de internet de los que la persona fallecida fuera usuaria, sobre los que desean efectuar el borrado. En el caso de no conocerlos, el asegurador podrá rastrear los recursos de internet vinculados a la dirección o direcciones de correo electrónico que los herederos faciliten, aunque por razones técnicas no puede garantizarse la localización de la totalidad de dichos recursos.
6. Dirección de correo electrónico del asegurado fallecido, si se solicita su baja.
7. Optativamente, si se dispusiera de ellos, datos de usuario y contraseñas de acceso del asegurado fallecido.

Para todo lo demás, se estará a lo dispuesto en el artículo 9 Sinistros del condicionado general al que se anexa la presente garantía.

artículo 22

Traslado Extranjeros Residentes en España

22.1. OBJETO DE LA GARANTÍA

El asegurador garantiza la prestación de los servicios que se relacionan a continuación, **en caso de fallecimiento del asegurado**, en los términos que se recogen en el presente anexo:

- Traslado en caso de fallecimiento
- Acompañante para la repatriación de los restos mortales

22.2. CONDICIÓN PARA TENER DERECHO

No serán asegurables las personas que a la fecha de alta en esta garantía tengan más de 70 años. Esta garantía solamente dará cobertura a aquellas personas, de nacionalidad distinta a la española o con doble nacionalidad (española y del país de origen) y que tengan la condición legal de residentes en España de conformidad con la legislación vigente en cada momento.

La presente garantía no será aplicable en el momento en que el asegurado pierda su condición legal de residente en España.

Además, el valor del servicio de decesos y su prima deberán estar actualizados de acuerdo al coste de los servicios propuesto por el asegurador conforme a lo establecido en el apartado 16.5. Variación en el Coste del Servicio del artículo 16. Servicio de Decesos del condicionado general al que se anexa esta garantía y estar en vigor la garantía de traslado completo recogida en el artículo 17 del referido condicionado general.

22.3. SERVICIOS CUBIERTOS

TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO

El asegurador garantiza las gestiones y gastos necesarios para el traslado de los restos mortales del asegurado fallecido, **con exclusión de los menores de un mes de edad que no estuviesen expresamente asegurados en la póliza**, al aeropuerto más cercano al lugar elegido por los derechohabientes del asegurado para la incineración o inhumación de los restos mortales, en el país de origen del asegurado.

El traslado de los restos mortales se realizará siempre que por parte de las autoridades competentes se concedan las oportunas autorizaciones, no medien causas de fuerza mayor y el traslado se realice por mediación de la empresa funeraria designada por el asegurador.

ACOMPAÑANTE PARA LA REPATRIACIÓN DE LOS RESTOS MORTALES

Los derechohabientes del asegurado fallecido tendrán derecho a un billete de avión o del medio de transporte público y colectivo idóneo (ida y vuelta en clase turista) para que la persona que ellos designen pueda viajar entre España y el lugar de destino acompañando los restos mortales.

22.4. NOTAS IMPORTANTES

En el caso de que no se haga uso de esta garantía, el asegurador queda liberado de cualquier pago o indemnización por este concepto.

En ningún caso se abonará a los beneficiarios cualquier servicio no prestado por el asegurador salvo pacto expreso entre las partes.

22.5 ENTRADA EN VIGOR

La garantía descrita en el presente artículo surtirá efecto transcurridos seis meses desde la fecha de alta del asegurado en la póliza o seis meses desde la fecha de alta del asegurado en la garantía si ésta fuese posterior, salvo que el fallecimiento fuese a causa de un accidente o que esta póliza hubiese sustituido a otra contratada con este mismo asegurador, en la cual ya figurase incluido el asegurado fallecido con esta garantía. En estos casos la garantía surte efecto desde el primer día.

No obstante, por acuerdo entre las partes contratantes, se podrá suprimir el plazo de carencia antes estipulado, haciéndolo constar así en las condiciones particulares.

22.6. EXCLUSIONES

Quedan excluidos de esta garantía los siguientes siniestros:

- Los producidos antes de la entrada en vigor de la garantía o después de su rescisión.
- Los acaecidos a consecuencia de guerra, declarada o no, revolución, motines, epidemias y los declarados por el Gobierno Nacional como de carácter catastrófico.
- Los derivados de enfermedad grave diagnosticada, accidente o consumo de drogas o estupefacientes, originados u ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la garantía, salvo que estas circunstancias sean declaradas en el cuestionario y expresamente aceptadas por el asegurador.
- Los ocasionados cuando el asegurado tenga su residencia habitual en el extranjero.
- Los ocasionados cuando el asegurado hubiese perdido la condición legal de residente en España.

22.7. SINIESTROS

Se estará a lo dispuesto en el artículo 9. Siniestros de las condiciones generales al que se anexa la presente garantía.

LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES, JUNTO CON LAS PARTICULARES, QUE SE ENTREGAN AL TOMADOR DEL SEGURO, CONSTITUYEN EL CONTRATO, CARECIENDO DE VALOR AISLADAMENTE.

LEÍDO Y CONFORME

EL TOMADOR DEL SEGURO:

EL ASEGURADOR

R.P



EXPERTIA
seguros



SEGURO
DECESOS ESENCIAL



900 264 524
24 HORAS A SU SERVICIO

GCG0261

EXPERTIA
seguros