

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE D'ASSEGURANÇA SUBSCRIT ENTRE MUTUALITAT DELS ENGINYERS, MPS I EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

### Assegurança inclusió

#### ASSEGURAT

Persona física assegurat en la mutualitat d'alguna de les següents cobertures: **Dependència Severa, Gran Dependència (nova producció a partir de l'1/1/2017), Rendes d'Invalidesa i Rendes d'Estudis**, que per accident o malaltia, quedés afectat d'invalidesa absoluta i permanent, invalidesa permanent total, dependència o de situació física i psíquica definitiva i irreversible, que en determinés la ineptitud per a l'exercici de qualsevol professió o activitat laboral i que es comuniqui a **EUROP ASSISTANCE**.

#### OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte proporcionar als Assegurats mitjançant el número de telèfon 902.197.765 les garanties definides a continuació.

#### ÀMBIT GEOGRÀFIC I TEMPORAL

Les garanties assegurades per aquest contracte seran vàlides a **Espanya** i estan subjectes al Dret i als Tribunals espanyols. Són objecte de cobertura dels fets produïts durant el període de vigència de la pòlissa. Les accions derivades d'aquest contracte d'assegurança prescriuen en el termini de cinc anys a comptar des del moment en què es van poder exercitar.

#### RESPONSABILITAT

En cas de sinistre, **EUROP ASSISTANCE** no assumirà cap responsabilitat pel que fa a les decisions i actuacions que adopti l'Assegurat contràries a les seves instruccions.

#### TRÀMITS EN CAS DE SINISTRE

La prestació de les garanties emparades per aquest contracte serà sol·licitada pels Assegurats directament per telèfon a **EUROP ASSISTANCE**, que iniciarà la gestió i tramitació de l'expedient oportú. **EUROP ASSISTANCE** posarà en exclusiva i a disposició dels Assegurats el telèfon 902.197.765.

Per a la prestació d'aquestes garanties serà necessari que el Beneficiari presenti Informe mèdic complet del metge de capçalera i/o especialista i/o centre hospitalari de la Seguretat Social.

Periòdicament el Beneficiari per continuar beneficiant-se de les prestacions haurà de facilitar a **EUROP ASSISTANCE** l'informe mèdic evolutiu.

En cas d'incompliment d'aquests terminis, i sempre que **EUROP ASSISTANCE** no hagi tingut coneixement del sinistre per un altre mitjà, **EUROP ASSISTANCE** podrà reclamar els danys i perjudicis causats per la falta de declaració.

També s'obliga a col·laborar amb **EUROP ASSISTANCE** en tots els aclariments o les gestions que siguin necessaris per al correcte funcionament del servei, així com a comunicar per escrit l'actualització de les dades que apareixen en aquest contracte en cas que canviïn.

**EUROP ASSISTANCE** no respon de la veracitat de les dades esmentades i, en conseqüència, no n'assumeix cap responsabilitat en cas d'inexactitud i/o manca d'actualització. En cas que la informació no sigui exacta i que aquest fet causi perjudicis a **EUROP ASSISTANCE**, l'empresa en podrà exigir a l'Assegurat la reparació.

#### CLÀUSULA INFORMATIVA RELATIVA AL TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

De conformitat amb el que estableix la Llei Orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, el Prenedor i l'Assegurat queden informats que les dades de caràcter personal obtingudes amb ocasió de la subscripció d'aquesta pòlissa, així com aquelles altres que més endavant pugui aportar o siguin obtinguts durant la seva vigència (d'ara endavant, les "Dades Personals"), s'incorporaran a un fitxer titularitat d'**EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, degudament inscrit en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos.

La companyia asseguradora farà servir i tractarà les Dades Personals, per mitjans automatitzats i no automatitzats, per al compliment i desenvolupament de la relació jurídica derivada d'aquesta pòlissa i, a més, per a la realització de les activitats comercials i de màrqueting d'altres productes i serveis de la companyia relacionats amb l'àmbit assegurador i de millora de les relacions d'assegurança formalitzades per aquesta pòlissa i, en particular, per a la preparació, redacció i emissió de la documentació relativa a l'Assegurança; l'anàlisi de risc i sinistralitat; la realització de valoracions necessàries després de la concurrència d'un sinistre o esdeveniment cobert per la pòlissa contractada; el cobrament de Primes i la presentació d'altres factures; la realització per si mateixa o mitjançant tercers de peritatges; la liquidació de sinistres o la realització de les prestacions pactades contractualment, així com qualsevol altra obligació legalment exigible o acordada contractualment. Així mateix, les Dades Personals obtingudes es podran fer servir amb finalitats de prevenció, detecció i/o persecució del frau i per a la reclamació de deute i la defensa de reclamacions, en la mesura i amb les limitacions previstes legalment.

La companyia asseguradora podrà sol·licitar la seva participació en l'elaboració d'estudis sobre la satisfacció del client.

L'Assegurat queda informat que les seves Dades Personals es podran comunicar al SEPBLAC o a d'altres companyies asseguradores per a la tramitació dels sinistres i es podran incorporar als fitxers de solvència, en cas d'impagaments, i als fitxers comuns determinats per la normativa sectorial, amb la finalitat de dur a terme la liquidació de sinistres i la col·laboració estadística actuarial a fi de permetre la tarificació i selecció de riscos per a l'elaboració d'estudis de tècnica asseguradora, així com amb finalitats de prevenció del frau.

Pel que fa a les dades personals de terceres persones (per exemple, altres assegurats) que s'hagin facilitat a la companyia asseguradora amb relació al compliment, desenvolupament i control de la relació mantinguda, us informem que el signant d'aquesta pòlissa haurà d'haver obtingut l'autorització prèvia corresponent amb relació a la transmissió de les seves dades a **EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A.** per a les finalitats acordades.

En tot cas, el Prenedor i els Assegurats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, mitjançant l'enviament d'un escrit on hi faran constar el seu nom, cognoms i fotocòpia del DNI o document equivalent, el seu domicili a efectes de notificacions i aquells documents acreditatius de la petició que es formula mitjançant les vies indicades en la nostra Política de Privacitat.

En cas que l'assegurament impliqui el tractament de dades de salut, l'Assegurat consent expressament el tractament per la companyia asseguradora de les seves Dades Personals relatives a la seva salut, tant si es tracten de les obtingudes en ocasió del qüestionari de salut com de qualsevol altra que més endavant pugui aportar durant el desenvolupament de la relació contractual (com aquelles aportades en cas d'agreujament del risc) o que la companyia asseguradora pugui obtenir de tercers (tant si provenen de centres sanitaris públics o privats i/o d'altres professionals sanitaris, d'exàmens o reconeixements mèdics addicionals que es puguin exigir per la companyia asseguradora o d'altres entitats públiques o privades). Aquestes dades seran objecte de tractament per part de la companyia asseguradora amb la finalitat exclusiva de complir, gestionar, desenvolupar i executar les prestacions exigibles legalment i/o acordades contractualment.

En cas que l'assegurament inclogui cobertura de mort, l'Assegurat queda informat que l'Assegurador procedirà a comunicar determinades dades de l'Assegurat al Registro de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento (Registro General de Actos de Ultima Voluntad), gestionat per la Dirección General de los Registros y del Notariado, de conformitat amb el que estableix la Llei 20/2005, del 14 de novembre i el seu desenvolupament reglamentari (Reial Decret 398/2007, del 23 de març).

## TRÀMITS EN CAS DE QUEIXA PER PART DE L'ASSEGURAT

**EUROP ASSISTANCE** posa a disposició dels Assegurats un Servei de Reclamacions el Reglament del qual es pot consultar a la pàgina web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Podran presentar queixes els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualsevol dels esmentats, a l'apartat "Defensa del Cliente" (Defensa del Client) del web o dirigint-se per escrit al Servicio de Reclamaciones:

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

Aquest servei, que funciona de manera autònoma, atindrà i resoldrà en un termini màxim de 2 mesos les queixes escrites que se us dirigeixin directament, en compliment de l'Ordre ECO/734/2004 de l'11 de març i de la Llei 44/2002 del 22 de novembre.

Quan s'esgoti la via del Servicio de Reclamaciones, el reclamant podrà presentar la seva queixa al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, l'adreça del qual és:

Pº de la Castellana, 44  
28046- MADRID

## RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

L'Assegurat tindrà dret a sotmetre a arbitratge qualsevol diferència que pugui sorgir entre ell i l'Assegurador sobre el contracte d'assegurança. La designació d'àrbitres no podrà fer-se abans que sorgeixi la qüestió disputada.

## LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ

L'Assegurat i **EUROP ASSISTANCE** se sotmeten a la legislació i jurisdicció espanyoles a efectes d'aquest contracte. Serà jutge competent per al reconeixement de les accions derivades del contracte el del Domicili Habitual de l'Assegurat.

## **GARANTIES**

### 1.- Servei d'Orientació mèdica

Aquest servei consistirà en la resolució de dubtes de caràcter mèdic que pugui tenir l'Assegurat sobre la interpretació d'anàlisis clíniques, medicaments, etc. El servei mèdic d'**EUROP ASSISTANCE** aconsellarà, en vista de les dades de la sol·licitud del servei, el que consideri oportú i orientarà l'Assegurat cap al medi sanitari que millor consideri, si fos necessari. En cap cas el servei d'orientació mèdica diagnosticarà ni prescriurà cap tractament. Per als casos més greus i urgents, **EUROP ASSISTANCE** podrà activar els serveis d'assistència sanitària necessaris, prioritzant els serveis públics d'urgència, i les despeses que se'n derivin seran a càrrec de l'Assegurat.

**Aquest servei es prestarà a petició de l'Assegurat i en horari de 9:00 a 21:00 cada dia.**

### 2.- Segona Opinió Mèdica

L'Assegurat podrà sol·licitar mitjançant trucada telefònica a **EUROP ASSISTANCE** per tal que gestioni la sol·licitud d'un segon diagnòstic sobre una malaltia greu (infart de miocardi, Càncer (entenen-se per

càncer el tumor maligne caracteritzat pel creixement i la dispersió incontrolable de cèl·lules malignes i la invasió del teixit normal), Accident cerebrovascular, Insuficiència renal, Cirurgia de les artèries coronàries, Pont aortocoronari (By-pass), Trasplantament d'òrgans vitals, Paràlisi, Paraplegia, Malaltia d'Alzheimer, Malaltia de Parkinson, Estat de coma, Ceguesa total, Cremades greus), en les condicions definides tot seguit, que prèviament li hagi estat diagnosticada a Espanya.

L'Assegurat podrà optar entre:

- Que **EUROP ASSISTANCE** efectui el trasllat a un centre mèdic especialitzat (pertanyent a una xarxa nacional i internacional de centres de referència de reconegut prestigi). A tal efecte, l'Assegurat haurà de facilitar l'informe mèdic inicial, juntament amb les proves ja practicades, per tal d'estudiar, analitzar i informar posteriorment a l'assegurat de les condicions que se'n derivin.
- Que **EUROP ASSISTANCE** gestioni una consulta mèdica amb un especialista pròxim al domicili de l'assegurat a Espanya, que emetrà un informe sobre la situació clínica de l'Assegurat. Per fer-ho, haurà d'aportar tots els informes i proves de què disposi. **EUROP ASSISTANCE** no elaborarà cap informe ni estudio posterior.

**EUROP ASSISTANCE** s'encarregarà tant la consulta mèdica amb l'especialista, com les despeses de desplaçament que es produeixin, sempre que tinguin lloc dins de la mateixa província.

**EUROP ASSISTANCE** ajudarà en la gestió de l'ingrés al centre mèdic, nacional o internacional per al tractament.

**EUROP ASSISTANCE** garanteix la confidencialitat de tota la informació. Si fossin necessàries proves mèdiques addicionals, segons el parer dels metges especialistes que valoren el cas, aquestes seran a càrrec de l'Assegurat

**Aquest servei es prestarà a petició de l'Assegurat i en horari de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres (excepte festius de caràcter nacional).**

**Aquest servei no es considera assegurança de Malaltia ni d'Assistència Sanitària.**

#### **EXCLUSIONS**

**En cap cas estaran coberts per aquesta garantia els següents supòsits:**

1. **Quan l'Assegurat ocultí informació o fets rellevants per a la gestió del sinistre.**
2. **Pèrdues econòmiques directes sofertes com a conseqüència d'un sinistre emparat per aquesta garantia.**
3. **Sol·licituds desproporcionades amb relació als efectes secundaris soferts per l'Assegurat.**
4. **El dol i els sinistres causats per mala fe de l'Assegurat.**
5. **Cap altre tipus de malaltia no mencionada prèviament.**

#### **3.- Orientació i Assessorament Psicològic Telefònic**

A petició de l'Assegurat, **EUROP ASSISTANCE** oferirà orientació i assessorament de tipus psicològic en situacions de tensió emocional, malestar, dubtes o preocupacions relatives a la salut, relacions familiars, laborals, etc. Té per objectiu proporcionar suport per trobar la via de solució a determinats problemes o conflictes a través de mitjans propis o amb ajuda de professionals.

El servei psicològic d'**EUROP ASSISTANCE** aconsellarà, en vista de les dades de la sol·licitud del servei, el que consideri oportú i orientarà l'Assegurat per millorar-ne l'estat psicològic/emocional.

En cap cas el servei d'orientació psicològic diagnosticarà ni prescriurà cap tractament. Quan la consulta derivi d'una situació clínica d'urgència, s'activaran els serveis públics d'urgència, o bé es dirigirà l'Assegurat al seu metge de capçalera o a l'especialista que correspongui.

**S'estableix un límit de 5 sessions d'1 hora de duració.**

**Aquest servei es prestarà a petició de l'Assegurat i en horari de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres (excepte festius de caràcter nacional).**

#### **4.- Servei de compres i encàrrecs**

**EUROP ASSISTANCE**, a petició de l'Assegurat, enviarà una persona que s'encarregarà de fer les compres i encàrrecs de primera necessitat.

**Aquesta garantia es prestarà amb un límit de 5 hores setmanals i un màxim de 60 hores anuals.**

**Els costos dels productes i serveis adquirits seran a càrrec de l'Assegurat.**

#### **5.- Personal sanitari a domicili**

A petició de l'Assegurat, **EUROP ASSISTANCE** ofereix el servei d'enviament de professionals sanitaris (ATS, auxiliars d'infermeria, fisioterapeutes, logopedes, psicomotricistes) que proporcionin les cures i els tractaments especials que l'Assegurat requereixi, orientats a atendre i tenir cura a l'Assegurat segons la seva problemàtica i el seu nivell de dependència o malaltia, amb la finalitat de millorar-ne la qualitat de vida i evitar-ne el desplaçament.

Per a la correcta prestació d'aquest servei, s'ha de sol·licitar sempre l'informe mèdic que prescriu el tractament determinat.

Els serveis prestats són:

- Administració de medicació especial
- Vigilància de les constants vitals
- Cures
- Rehabilitació de membres inferiors i superiors
- Rehabilitació de la parla i el llenguatge.

**Els costos corresponents als honoraris d'aquest professional, així com el desplaçament, seran a càrrec de l'Assegurat.**

#### **6.- Ajuda personal**

A petició de l'Assegurat, **EUROP ASSISTANCE** ofereix un servei d'ajuda personal a través de personal qualificat per a necessitats que requereixin suport en funcions de la vida diària.

Els serveis prestats són:

- Aixecar del llit
- Neteja personal, bany, tall d'ungles i pentinat senzill
- Ajuda a l'hora de menjar
- Canvi de roba personal i de llit
- Passejades curtes, trasllats en cadira de rodes, exercicis de mobilitat

**Els costos corresponents als honoraris d'aquest professional, així com el desplaçament, seran a càrrec de l'Assegurat.**

#### **7.- Servei d'àpats a domicili**

Per sol·licitud expressa de l'Assegurat i previ pressupost, **EUROP ASSISTANCE** li facilitarà un servei d'àpats a domicili amb la periodicitat desitjada.

**Totes les despeses seran a càrrec de l'Assegurat.**

**Aquest servei es prestarà subjecte a disponibilitats locals i en horari de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres (excepte festius de caràcter nacional).**

#### **8.- Enviament de professionals de neteja**

A sol·licitud de l'Assegurat, **EUROP ASSISTANCE** posarà a la seva disposició diferents professionals de neteja que es desplaçaran fins al domicili per netejar-lo, endreçar-lo i fer la bugada.

**Els costos corresponents als honoraris d'aquest professional, així com el desplaçament, seran a càrrec de l'Assegurat.**

**Aquest servei es prestarà de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres, excepte festius.**

#### **9.- Servei de telefarmàcia amb recepta**

Un col·laborador d'**EUROP ASSISTANCE** (degudament identificat) es presentarà al domicili que a tal efecte determini l'Assegurat per recollir la recepta mèdica i adquirir el medicament corresponent. Posteriorment lliurarà el medicament en mà a l'Assegurat, qui abonarà a l'acte l'import a què ascendeixi la factura del producte adquirit. No s'acceptaran xecs ni pagarés.

L'Assegurat ha de facilitar en tot cas el nom comercial del producte i el tipus de presentació (comprimits, ampolles, càpsules, emulsions, etc.) **Queden exclosos expressament els casos d'abandonament de la fabricació del medicament o la manca de disposició del mateix en els canals habituals de distribució a Espanya, així com els medicaments que requereixin el DNI per a la seva adquisició i els inclosos en el receptari especial d'estupefaents.**

**S'estableix el límit d'un servei al mes.**

#### **10.- Assessorament jurídic telefònic**

**EUROP ASSISTANCE** donarà resposta a qualsevol consulta de caràcter jurídic o legal plantejada pel client referent al seu àmbit personal i circumscrit a la legislació espanyola.

L'horari de consulta serà de 9:00 a 19:00 de dilluns a divendres (excepte festius). Hi haurà un termini màxim de resposta de 24 hores (tret dels festius de caràcter nacional i caps de setmana) i aquesta serà sempre telefònica.

**Aquest servei es prestarà verbalment i telefònicament, i en quedarà exclosa la redacció d'informes o dictàmens.**

#### **11.- Acompanyament emocional i resiliència.**

En cas d'incapacitat permanent, incapacitat permanent total o discapacitat greu coberta en pòlissa, i sempre que l'Assegurat ho hagi sol·licitat prèviament, **EUROP ASSISTANCE** organitzarà i abonarà fins a 4 sessions d'1 hora de durada d'acompanyament (coaching) telefònic o presencial (segons la disponibilitat en la localitat corresponent), orientat envers l'estat anímic de l'Assegurat i centrat en l'aspecte actitudinal i emocional associat a canvis bruscs causats per l'accident.

**En el cas de la no presentació de l'Assegurat a una sessió concertada sense prèvia cancel·lació de la mateixa, aquesta sessió es comptabilitzarà com rebuda.**

#### **12.- Teràpies Alternatives**

En cas d'incapacitat permanent, incapacitat permanent total o discapacitat greu coberta per la pòlissa, i sempre que l'Assegurat ho hagi sol·licitat prèviament, **EUROP ASSISTANCE** organitzarà i abonarà fins a 4 sessions d'1 hora de tractaments amb teràpies alternatives (Aromateràpia, Reiki, Homeopatia, Acupuntura, Reflexologia, Cinesiologia, Naturopatia i Teràpia floral) i mètodes terapèutics complementaris a la medicina convencional que ajudin a restaurar l'equilibri personal. A més, l'Assegurat es podrà beneficiar de preus especials en tractaments amb els professionals i centres de la Xarxa d'**EUROP ASSISTANCE**.

**Servei subjecte a disponibilitat local.**

**En el cas de la no presentació de l'Assegurat a una sessió concertada sense prèvia cancel·lació de la mateixa, aquesta sessió es comptabilitzarà com rebuda.**

### **EXCLUSIONS**

- **Queden exclosos amb caràcter general aquelles despeses que no hagin estat comunicades prèviament a l'Assegurador.**
- **Fets produïts abans de l'entrada en vigor del contracte.**
- **Consultes i actuacions judicials la resolució dels quals comporti l'aplicació de dret estranger, i aquelles relatives a la reclamació de drets i beneficis que assisteixen al beneficiari enfront del Col·legi corresponent.**
- **Quan el fet hagi estat causat per mala fe o deliberadament pel beneficiari.**