

Operador BancaSeguros

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

Certificado Individual de Seguro

12 MAYO 2010



Extracto de las Condiciones Particulares y Generales de la Póliza de Seguro
Nº B1A0 10/002055

Tomador del seguro: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Asegurador: BBVASEGUROS, S.A., de Seguros y Reaseguros

Certificado Individual de Seguro

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010



Índice

1. Asegurados

➤ 1.1 Beneficiarios Directos

2. Garantías Aseguradas y Prestaciones de Servicios

➤ 2.1 Garantía de Dependencia Severa y Gran Dependencia

➤ 2.2 Garantía de Ayuda en domicilio durante 24 HORAS por ACCIDENTE

➤ 2.3 Servicios de Orientación Legal

➤ 2.4 Segunda Opinión Médica

➤ 2.5 Orientación Médica Telefónica

➤ 2.6 Servicio para Mascotas y Plantas

➤ 2.7 Otros Servicios

3. Efecto y Duracion de las Garantías y Servicios

4. Instrucciones en caso de siniestro o consultas objeto de la cobertura del seguro

➤ 4.1 Dependencia

➤ 4.1 Otros Casos

5. Comunicaciones entre tomador, asegurado y entidad aseguradora

6. Delimitaciones y exclusiones del riesgo y cláusulas limitativas

➤ 6.1 Delimitación de las Garantías y de la Prestación de los Servicios

➤ 6.2 Exclusiones de las Garantías y Prestacion de Servicios del Seguro

7. Instancias de Reclamación

8. Definiciones

Extracto de las Condiciones Particulares y Generales de la Póliza de Seguro
Nº B1A0 10/002055

Tomador del seguro: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Asegurador: BBVASEGUROS, S.A., de Seguros y Reaseguros

1. Asegurados

Serán beneficiarios todos aquellos clientes que sean titulares de un contrato o póliza contratados a partir del 01/05/2010 de pólizas de Rentas Vitalicias con código producto 8454, y 9099 con primas iguales o superiores a 150.000€.

2. Garantías aseguradas y prestaciones de servicios

2.1. Garantía de Dependencia Severa y Gran Dependencia, ambas por cualquier causa

Objeto de la garantía y límite de indemnización:

Por esta garantía el Asegurador asume el coste de realizar las obras de acondicionamiento de la vivienda del Asegurado a su nueva situación de dependencia, hasta el límite máximo de la Suma Asegurada, siempre y cuando el Asegurado alcance un grado de Dependencia II y III definidos más adelante.

Suma Asegurada: 5.000 euros para la realización de las adaptaciones en su vivienda. Este importe será indemnizado una sola vez al asegurado, con independencia del número de pólizas contratadas con BBVA SEGUROS.

Periodo de carencia: tiempo inicial, a contar desde la incorporación del Asegurado a la póliza, durante el cual éste no tiene derecho a la prestación de la garantía correspondiente. Para la presente garantía, este periodo será:

- Ninguno en caso de una dependencia derivada de accidente
- De 6 meses para una dependencia debida a enfermedad
- De 3 años en caso de una dependencia derivada de enfermedad mental

Calificación del grado de dependencia

Se tendrá en cuenta la calificación otorgada por el órgano administrativo competente del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a través de sus servicios de valoración.

Definiciones:

A efectos de interpretación en este seguro, se entenderá por:

- **Grado II - Dependencia Severa:** la situación en que una persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere de la presencia permanente de un cuidador, o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.
- **Grado III - Gran Dependencia:** la situación en que una persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita la presencia imprescindible y continua de otra persona, o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.



2.2. Garantía de Ayuda en domicilio durante 24 Horas por Accidente

Objeto de la garantía

El Asegurador pone a disposición del Asegurado los servicios de apoyo detallados a continuación, para la realización de tareas domésticas en caso de inmovilización derivada de accidente.

Servicios de apoyo proporcionados:

- **Fisioterapeuta a domicilio:** a petición del Asegurado se enviará un fisioterapeuta a su domicilio una vez a la semana, con un máximo de 1 hora al día.
- **Limpieza del hogar:** se asignará un proveedor para realizar la limpieza del hogar, 2 veces por semana, hasta 6 horas semanales, con un máximo de 3 horas al día.
- **Compras y recados de primera necesidad:** se asignará un proveedor para realizar compras y recados de primera necesidad, hasta 5 horas semanales. El coste de los productos y servicios adquiridos no están incluidos en el servicio.
- **Lavandería:** se asignará un proveedor para realizar tareas de lavandería, secado y planchado y limpieza del calzado, 2 veces por semana, hasta 3 horas cada día.
- **Acompañamiento de niños y ancianos:** se asignará un proveedor para la prestación del servicio de acompañamiento de niños y mayores en el hogar cuando, por motivo del accidente, el Asegurado no pueda continuar con esta labor de cuidados, y siempre que el propio Asegurado no sea cuidado por su cónyuge o pareja o familiar directo que resida en el mismo domicilio. Esta prestación tiene un límite máximo de dos horas diarias.
- **Servicio de comidas:** se facilitará el desplazamiento de un proveedor para la realización de una comida diaria al Asegurado y a aquellas personas que convivan en el domicilio familiar que también se vean imposibilitadas por la situación de su inmovilización. Para ello, el Asegurado deberá poner a disposición del proveedor los medios necesarios para la realización de las referidas comidas.
- **Ayuda laboral y gestiones:** servicios de gestoría administrativa, trámites ante organismos públicos, gestión de recetas médicas y trámites bancarios. Esta prestación tiene un límite máximo de 4 horas por periodo de incapacidad.
- **Reclamación de daños y perjuicios:** el Asegurador asume hasta la cuantía máxima de 3.000 euros los costes de la reclamación al tercero responsable identificado, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por daños personales causados por un accidente ocasionado por un tercero.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, sus herederos o sus beneficiarios.

Serán por cuenta del Asegurado todos los costes y gastos periciales de cualquier tipo necesarios para valorar el daño y/o perjuicio.

Duración del servicio

La prestación del servicio cesará cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- El asegurado pueda reanudar su vida cotidiana.
- Hayan transcurrido 6 semanas desde la fecha de ocurrencia del siniestro.

Definiciones:

A efectos de interpretación en este seguro, se entenderá por:

- **Inmovilización:** imposibilidad del normal desarrollo de la vida cotidiana que impida al Asegurado salir del domicilio y que le incapacite totalmente para realizar cualquier actividad doméstica y/o profesional.
- Esta inmovilización ha de ser superior a 5 días y bajo prescripción médica.
- **Accidente:** lesión corporal acaecida durante la vigencia del contrato y que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a su intencionalidad.



2.3. Servicios de Orientación Legal

2.3.1. Asesoramiento Jurídico telefónico

Se dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Asegurado referente a su ámbito personal y circunscrita a la legislación española. El horario de consulta será de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias:

Familia

- Matrimonio: régimen económico, capitulaciones, separación, divorcio, matrimonio canónico, ayudas de carácter público, pareja de hecho.
- Hijos: responsabilidad civil, adopción, responsabilidad penal del menor, acoso y malos tratos en instituciones docentes.
- Sucesiones: testamento, implicaciones fiscales, proceso sucesorio, certificados, derechos forales, inscripciones registrales.
- Familia numerosa: legislación, documentación, ayudas y subvenciones, bonificaciones fiscales.

Vivienda

- Compraventa: contrato de compraventa, vivienda usada, vivienda sobre plano, retrasos en la entrega, entrega de cantidades a cuenta.
- Hipoteca: derechos y obligaciones, subrogación, inscripción registral, impago, ejecución, cancelación.
- Alquiler: contrato de arrendamiento, derechos y obligaciones de las partes, duración, fianzas, rescisión, actualización de la renta.
- Servicio doméstico: legislación, contratación, Seguridad Social, salario, derechos y obligaciones, terminación del contrato.
- Comunidad de vecinos: juntas ordinarias y extraordinarias, orden del día, voto, mayorías necesarias, impugnación de acuerdos, presidencia.
- Obras: licencias municipales, permiso de la comunidad, cerramientos, aire acondicionado, toldos, sanciones administrativas.

Extranjería

- Régimen de extranjería: requisitos y procedimientos para obtener la nacionalidad, permiso de estancia de estudiante, matrimonio con extranjeros.
- Régimen laboral: carta de invitación, oferta de trabajo, permiso de trabajo, cambio de actividad en el permiso, contrato de trabajo.

Vehículo

- Gestoría administrativa: matriculación del vehículo, transferencia, cambio de domicilio, duplicado de permisos, canjes y renovaciones.
- Carné por puntos: saldo de puntos, forma de recuperar puntos, curso de recuperación parcial, curso de recuperación del permiso.
- Sanciones: tipos de sanciones, organismos sancionadores, procedimiento sancionador, recursos y plazos, alcoholemia.

Seguros

- Previsión social: cláusulas, características y tramitación de siniestros de los seguros de vida, accidentes, salud, asistencia, pensiones.
- Patrimonio: cláusulas, características y tramitación de siniestros de los seguros de la vivienda, automóvil, comunidad, animales domésticos.

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010

BBVA Seguros

1er
PREMIO
INNOVACIÓN
Seguro Afición



Laboral

- Contrato de trabajo: modalidades, convenios colectivos, traslados, nóminas, vacaciones, extinción del contrato, despido, finiquito.
- Derechos: jubilación, desempleo, maternidad, incapacidad temporal, invalidez permanente, accidente de trabajo.

Otras materias

- Fiscal: IRPF, Patrimonio, IVA, tipos de declaración, deducciones, exenciones, planes de pensiones, rendimientos del capital.
- Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela, privación de libertad, fianzas.
- Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.
- Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.

Todos los servicios detallados anteriormente se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

2.3.2. Ayuda legal telefónica 24 horas por urgencia

Durante las 24 horas del día y de forma telefónica se prestará al Asegurado ayuda legal, que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia como, por ejemplo, control de alcoholemia, accidente de tráfico, robo, molestias en la vivienda, allanamiento de morada, accidente sufrido o provocado, o privación de libertad.

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

2.3.3. Acceso a red de despachos de abogados

El Asegurado tendrá acceso, en condiciones especiales, a los servicios de un despacho de abogados colaborador, consistentes en:

- Una primera consulta presencial de carácter gratuito, previa concertación de cita, en uno de los despachos de la red de abogados concertados.
- Una bonificación sobre los honorarios profesionales correspondientes: 20% de descuento sobre la tarifa oficial marcada por el Ilustre Colegio de Abogados.

2.3.4. Asesoramiento en gestoría administrativa

Se prestará asesoramiento telefónico en horario de consulta de 9:00 a 19:00 horas de Lunes a Viernes, sobre cualquier tipo de gestión que deba realizarse ante la Administración Pública.

2.3.5. Acceso a red de gestorías administrativas

El Asegurado dispondrá, en caso de necesitar este tipo de servicios, de unas condiciones económicas especiales (10% descuento sobre la tarifa oficial marcada por el Ilustre Colegio de Gestores Administrativos) en la red nacional de gestorías administrativas colaboradoras.

2.3.6. Reclamación de Daños y Perjuicios causados por imprudencia o por dolo de un tercero

La prestación de este servicio se realizará hasta la cuantía máxima de 1.500 euros y para la reclamación al tercero responsable identificado, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por daños personales y/o materiales que se les hayan producido, así como los perjuicios patrimoniales derivados de los mismos, causados por imprudencia o dolo de un tercero.

Están incluidos:

- Tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación
- Honorarios y gastos de abogados
- Los derechos arancelarios de procurador, cuando su intervención sea preceptiva
- Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses de los asegurados
- Los honorarios y gastos de peritos necesarios
- Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, cuando sean necesarios para reclamar una indemnización

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010



También se garantiza la reclamación de los daños causados a los vehículos, caravanas, remolques y embarcaciones de uso particular y propiedad de los Asegurados, si estuvieran amparados por la póliza. Sin embargo, no será objeto de cobertura cualquier reclamación de daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, sus herederos o sus beneficiarios.

Serán por cuenta del Asegurado todos los costes y gastos periciales de cualquier tipo necesarios para valorar el daño y/o perjuicio.

2.4. Segunda Opinión Médica

El asegurado podrá solicitar un segundo diagnóstico de enfermedades con duración superior a tres meses desde su diagnóstico inicial, cuyo control y tratamiento se realice en la actualidad en atención especializada y requieran pruebas o tratamientos especiales en la supervisión de su curso evolutivo crónico.

El asegurado remitirá dichas pruebas médicas al especialista de la patología consultada.

Una vez realizada la valoración y emitido el informe de Segunda Opinión Médica, éste será enviado al paciente, recibiendo una llamada telefónica del especialista en las 48 horas posteriores a la recepción del informe.

Dichos especialistas son profesionales españoles de reconocido prestigio liderando cada especialidad médica.

Este servicio queda limitado a una consulta por asegurado por año natural con finalidad diagnóstica y no terapéutica ni preventivista.

2.5. Orientación Médica Telefónica

Acceso durante las 24 horas del día a una central receptora de llamadas donde un equipo socio-sanitario compuesto por médicos, trabajadores sociales y psicólogos pone a disposición del cliente, de forma inmediata, respuestas personalizadas y sencillas a los problemas médicos y sociales cotidianos, evitando desplazamientos.

Se informará también de recursos públicos y privados de índole sanitario en cualquier lugar de España: hospitales, centros especiales, farmacias de guardia, etc.

Orientación Médica (excluido diagnóstico y tratamiento):

- Sintomatología
- Consultas farmacológicas
- Síndromes geriátricos
- Urgencias, accidentes domésticos

Orientación Psicológica:

- Consejo y orientación general
- Ayuda en crisis personales (accidentes, decesos, separaciones, violencia de género)
- Tratamiento de angustia, ansiedad
- Orientación especializada para mayores

Orientación Dietética:

- Orientación en dietas equilibradas, hábitos alimentarios
- Dietas en patologías específicas (hipertensión, hipercolesterolemia, etc)
- Orientación en alteraciones nutricionales (falta de apetito, deficiencias de hierro, caries, etc.)

Consultas Sociales:

- Recursos de carácter social que existen en España y cómo acceder a ellos: Centros especiales, Funerarias, Servicios de la Administración Local y Autonómica
- Orientación en tramitaciones de recursos sociales y económicos tales como Centros de día, atención a mayores, drogodependencias, ayudas económicas posibles



- Orientación y valoración de la problemática individual, familiar y social
- Información de la Seguridad Social: pensiones, viudedad, etc.

2.6. Servicio Para Mascotas y Plantas

2.6.1. Servicios Para Mascotas

A los efectos de este seguro, se entenderá por Mascota el animal doméstico (perro, gato) no destinado al trabajo ni al consumo doméstico y propiedad del asegurado.

Servicios de Información:

- Veterinario de urgencias en domicilio.
- Servicio de orientación sobre Hoteles en España que admiten animales de compañía.
- Información sobre adopciones y centros de acogida.
- Información sobre centros de adiestramiento.
- Información sobre criadores.
- Información relativa a tiendas especializadas en alimentación y accesorios.
- Orientación sobre trámites para el traslado del animal en transportes públicos y privados.
- Información relativa a Clubes.
- Información sobre concursos y otros eventos relacionados con el animal de compañía.
- Reservas para consulta en Centro Veterinario.
- Hospitalización del animal a causa de enfermedad o accidente en todo el territorio nacional.
- Gestión de entierro e incineración.
- Segunda opinión veterinaria.
- Custodia o guardería del animal de compañía.
- Orientación veterinaria en cuanto a medicina preventiva o tratamientos alternativos.
- Recogida y transporte del animal.
- Suministro de comidas a domicilio.

Servicios de Asesoramiento:

- Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía.
- Antes de viajar al extranjero.
- Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria (sintomatología y tratamientos específicos).
- Asesoramiento para trámites con la Administración.
- Asesoramiento jurídico telefónico.

Servicio de Asistencia en Viaje:

En caso de estar el asegurado desplazado por España con su mascota a más de 50 Km de su domicilio y si surge una urgencia veterinaria, por la primera consulta se le indemnizará con un importe de 20€ y si se queda el animal hospitalizado, 30€ más.

No están cubiertos los importes de pruebas veterinarias ni los de tratamientos.

2.6.2. Servicios Para Plantas y Jardines

Cualquier persona desde su domicilio, podrá contactar para solicitar información y coordinación sobre cualquiera de los servicios que se especifiquen a continuación;

- Direcciones y teléfonos de contacto de floristerías, viveros.
- Bibliografía, fichas de plantas y definiciones de términos relacionados con el mundo de la jardinería
- Envío de flores, plantas de interior, árboles y arbustos
Se coordinará a nivel nacional el envío de flores o plantas o árboles ya sea para regalo o para el propio jardín, siendo a cargo del cliente los costes del artículo y los gastos de envío.

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010



- Envío de todo tipo de productos relacionados con la jardinería
Se coordinará a nivel nacional el envío de productos relacionados con la jardinería siendo a cargo del cliente los costes del artículo y los gastos de envío.
Se garantiza el envío siempre y cuando no existan limitaciones de ámbito geográfico o importe económico que lo impidan.
El coste de los artículos y los gastos de envío son a cargo del cliente.
- Servicios de mantenimiento y cuidado de plantas y jardines
Se orientará sobre el óptimo mantenimiento de plantas y jardines en función a su ubicación y características de la zona donde se encuentren.
En el caso de los jardines se podrá también facilitar al cliente el contacto con servicios de mantenimiento "insitu".
- Elaboración de presupuestos de diseño de jardinería, sistemas de riego.
- Orientación sobre controles de plagas
- Alquiler de plantas para eventos
Se coordinará el alquiler y envío de plantas ornamentales que el cliente requiera para celebrar cualquier tipo de evento.
El coste del alquiler y transporte será a cargo del cliente.
- La huerta doméstica
El cliente podrá solicitar recomendaciones para cultivar su huerta doméstica, ya sea en una parcela, terrazas, etc...
Se orientará en función a la época del año de cómo preparar la huerta doméstica, cuidados previos, hortalizas de temporada, todo para disponer de una huerta a medida y ecológica.

2.7. Otros Servicios

2.7.1. Servicios de información.

Este servicio podrá ser solicitado durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Información Salud

- Centros hospitalarios nacionales: Información sobre Clínicas, Hospitales, Sanatorios.
- Centros extra-hospitalarios nacionales: Información sobre Centros de salud, Ambulatorios, Consultorios, Casas de Socorro existentes en territorio español.
- Colegios profesionales: Teléfonos y direcciones de los colegios profesionales españoles de Médicos, Farmacéuticos, Odontólogos, Enfermería, Fisioterapeutas, Ópticos.
- Asociaciones y fundaciones nacionales: de profesionales, de usuarios y pacientes: direcciones y teléfonos.
- Direcciones y teléfonos de Organismos sanitarios públicos: Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Instituciones Académicas: Direcciones y teléfonos de instituciones académicas sanitarias nacionales tales como Facultades, Reales Academias, Escuelas.
- Farmacias: información, dirección y teléfonos de la farmacias por ciudades.
Centros de vacunación: información sobre vacunas recomendadas y obligatorias que se exigen en los distintos países del mundo, así como de los centros de vacunaciones dentro del territorio nacional autorizados por la OMS. (Direcciones y teléfonos).
- Aseguradoras médicas: direcciones y teléfonos.
- Organismos sanitarios internacionales: información de los organismos sanitarios internacionales ubicados en territorio nacional.
- Información sobre medicamentos y equivalencias en el extranjero.
- Requisitos sanitarios de entrada según país de destino, a personas de nacionalidad española.

Información de Ocio; A petición del Beneficiario, se proporcionará información relacionada con:

- Carteleras de espectáculos
- Exposiciones y galerías de arte, Museos y Monumentos (nacionales e internacionales)
- Festivales y Fiestas populares
- Centros culturales y casas de cultura

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010



- Parques temáticos (nacionales e internacionales)
- Centros de ocio, casinos (nacionales e internacionales), bingos
- Restaurantes recomendados (nacionales e internacionales)
- Bares, cafeterías, telecomida y especialidades gastronómicas
- Resultados de los sorteos celebrados en territorio nacional (ONCE, Primitiva, Lotería Nacional) siempre que esté disponible en la fecha deseada

Información Útil Diversa:

- Teléfonos y Direcciones de empresas nacionales
- Direcciones de Internet
- Teléfonos y direcciones de Organismos Oficiales Españoles
- Educación (nacionales) tales como Academias, Universidades, Institutos, Colegios, Escuelas
- Compañías con servicios a domicilio: catering, comida, lavandería
- Servicios técnicos para el hogar
- Economía y finanzas (nacionales e internacionales): Divisas, Bolsa, Entidades emisoras de tarjetas, Índices.
- Teléfonos y Direcciones de comercios: Grandes almacenes, Supermercados, Hipermercados, Centros comerciales, Tiendas
- Direcciones tiendas de lujo.
- Grandes almacenes de Europa.
- Ferias y Congresos: fechas y ubicación de ferias y congresos de España.
- Códigos postales y Prefijos telefónicos.
- Servicios de noticias (nacionales e internacionales)
- Teléfonos urgencias
- Teléfonos anulación tarjetas
- Horarios habituales de comercios y bancos en el extranjero.
- Horarios, lugares y recorridos de acontecimientos religiosos.

Información Deportes:

- Estadios y Polideportivos
- Partidos y campeonatos (nacionales e internacionales): encuentros, resultados, clasificaciones
- Asociaciones y Federaciones
- Clubes y Centros deportivos (nacionales e internacionales)
- Cotos de Caza y Pesca
- Estado de las pistas de Esquí: información espesor medio de la nieve, remotes disponibles, kilómetros esquiabiles y el tipo de nieve existente.
- Estaciones de Esquí: información de las estaciones, situación, servicios, número de remotes, número de pistas y categorías.
- Campos de Golf (nacionales e internacionales)
- Rutas: de montaña, en bicicleta, a caballo: información sobre rutas especiales o concentraciones deportivas de montaña, bicicleta.
- Deportes de aventura: sitios donde practicar deportes de aventura como buceo, rafting, windsurf, parapente, ala delta.

Información Especifica del Mar:

- Información de Puertos Náuticos y de Clubes náuticos
- Información tiempo en alta mar

Información Viajes, Desplazamientos y Turismo

- Instituciones y Entidades de turismo: direcciones y teléfonos de Ministerios, Cámaras, Diputaciones, Oficinas de turismo (extranjeras en España y Españolas), Embajadas y Consulados (extranjeros en España y españoles en el extranjero)

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010



- Trámites Administrativos relacionados: de policía, de entrada por países: información relativa a trámites administrativos exigidos por las autoridades para ciudadanos de nacionalidad española que viajen al extranjero.
- Diferencias horarias con países
- Agencias de viajes: direcciones y teléfonos de las agencias de viaje que operen en territorio español.
- Compañías de asistencia en viaje: direcciones y teléfonos de compañías de asistencia en viaje nacionales.
- Información de hoteles y alojamientos en España: Hoteles, Hoteles rurales, Paradores, Albergues, Alojamientos monacales, Camping, Balnearios
- Información de hoteles internacionales: centrales de reservas: direcciones, teléfonos y categoría de hoteles de las principales ciudades del mundo.
- Información de vuelos regulares internacionales: horarios conexiones de vuelos regulares así como disponibilidad de plazas y tarifas.
- Compañías aéreas regulares y aeropuertos internacionales
- Compañías marítimas españolas y trayectos en barco (España
- Compañías de alquiler de coches (nacionales e internacionales): información sobre compañías que operan en territorio español así como centrales de reserva internacionales.
- Estaciones de Autobuses y compañías en España.
- Información de trenes (RENFE) y Estaciones de tren en España.
- Parques naturales (nacionales e internacionales): ubicación, forma de llegar y peculiaridades de los parques naturales.
- El tiempo (nacional e internacional): información general de las características climatológicas del país demandado. Según mes, temperatura máxima y mínima, así como pluviometría.
- Cartografía (rutas nacionales y europeas).
- Información genérica de países: situación geográfica, moneda, idioma, superficie, población, fiestas locales, religión, horarios de bancos y comercios.
- Medios de transporte desde el aeropuerto hasta centro ciudad (internacional).

Información relacionada con el automóvil;

- Talleres y concesionarios oficiales.
- Estaciones de servicio.
- Compañías Aseguradoras.
- Centros de ITV
- Jefaturas Provinciales de Tráfico.
- Callejeros: principales ciudades europeas: información para orientar sobre como dirigirse de un lugar a otro dentro de la ciudad.
- Estado de las carreteras españolas.
- Autopistas de peaje (nacional).

2.7.2. Servicios de reservas.

Servicio de reserva de billetes de transporte.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se realizará la reserva, tras la información facilitada por el Beneficiario y en su caso la compra y emisión del billete.

Servicio de reserva de Entradas de Espectáculos.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se facilitará al Beneficiario la reserva de entradas de espectáculos, poniendo al Beneficiario en conferencia tripartita con las empresas que correspondan según el tipo de entradas que soliciten:

- Espectáculos taurinos.
- Ópera.
- Teatros y espectáculos musicales.
- Eventos deportivos (fútbol, baloncesto, fórmula 1, master de tenis, etc.).

Servicios de Dependencia BBVA Life Style

12 de Julio de 2010

BBVA Seguros

1er
PREMIO
INNOVACIÓN
Seguro Afición



Servicio de reserva de Hoteles.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se efectuará la reserva en el hotel elegido (incluyéndose el asesoramiento en la reserva de "hoteles con encanto"), condicionado a la disponibilidad de habitación en las fechas deseadas.

Servicio de reserva de Viajes Programados, vacaciones y experiencias inolvidables.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se efectuará la reserva y en su caso la compra y emisión de:

- Viajes organizados, vuelos y estancias en hoteles, entradas en parques temáticos, alquiler de vehículos, etc.
- Asesoramiento personalizado por los mejores profesionales para la confección de las vacaciones y tiempos de ocio.
- Experiencias inolvidables, deportes de aventura, estancias en lugares exóticos, etc.

Se efectuará la entrega de la correspondiente documentación en toda España.

Servicio de reserva de Viajes Programados.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se efectuará la reserva y en su caso la compra y emisión del viaje seleccionado entre las ofertas de mayoristas.

Servicio de reserva de Restaurantes.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se efectuará la reserva en el restaurante elegido, condicionado a la disponibilidad de mesa en la fecha y hora deseadas.

Servicio de reserva de Vehículos de Alquiler.

Servicios a cargo del Beneficiario.

Servicio de reservas para la organización de eventos.

Servicios a cargo del Beneficiario. Se efectuará la reserva de servicios específicos con empresas especializadas en organización de eventos:

- Reuniones, convenciones, congresos de empresa, con salas de reuniones, audiovisuales, traducción simultánea, actividades de ocio.
- Azafatas de convenciones, congresos, ferias, etc.
- Guías oficiales de turismo.
- Profesores de idiomas, entrenadores personales, etc.

2.7.3. Servicios de envíos.

Estos servicios podrán ser solicitados durante las 24 horas del día los 365 días del año.

- Servicio de envío de flores.
- Servicios a cargo del Beneficiario.
- Servicio de envío de taxi.
- Servicios a cargo del Beneficiario.
- Servicio de envío de telegramas, faxes, e.mail.
- Servicios a cargo del Beneficiario.

2.7.4. Envío de medicamentos al extranjero.

En caso de que el Beneficiario necesite un medicamento que no pueda adquirirse en el lugar donde se encuentre, este servicio se encargará de localizarlo y enviárselo por el medio más rápido y con sujeción a la Legislación Local.

El Beneficiario tendrá que reembolsar, a la presentación de la factura, el precio del medicamento.



3. Efecto y duración de las garantías y servicios

Las garantías aseguradas y las prestaciones de servicios establecidas en este certificado surtirán efecto desde el momento en el que el titular de alguno de los contratos mencionados en el punto 1, efectúe una de las acciones siguientes:

- Contrate uno de los productos mencionados.
- Renueve uno de los productos mencionados.
- Además de lo anterior y en los casos indicados en el punto 1, active las garantías otorgadas por la póliza, manifestando su consentimiento a la misma.

La activación se realizará mediante llamada telefónica al número 902 030 177.

El efecto y la vigencia de las garantías y de los servicios de esta póliza se encuentran supeditados al mantenimiento en vigor del contrato principal que da lugar a la inclusión según se define en el punto 1. Esta póliza quedará extinguida cuando el Tomador decida no prorrogar su vigencia.

4. Instrucciones en caso de siniestro o consultas objeto de la cobertura del seguro

LÍNEA BBVA SEGUROS: 902 030 177

4.1. Dependencia

El Asegurado remitirá a BBVA SEGUROS la documentación acreditativa de la calificación de Dependencia otorgada por parte del órgano administrativo competente del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia dentro del plazo de 7 días a contar desde la fecha de la recepción de dicha documentación.

4.2. Otros Casos

El Asegurado solicitará las consultas por teléfono, debiendo indicar su nombre, el número del contrato de seguro principal y descripción de la consulta o problema que tiene planteado llamando al número 902 030177.

5. Comunicaciones entre tomador, asegurado y entidad aseguradora

Las comunicaciones a la Entidad Aseguradora por parte del Tomador del Seguro, del Asegurado o del Beneficiario se realizarán en el domicilio de la oficina principal de aquélla señalado en la Póliza.

Las comunicaciones de la Entidad Aseguradora al Tomador del Seguro, al Asegurado o al Beneficiario se realizarán en el domicilio especificado en las Condiciones Particulares, salvo que se hubiera notificado por escrito a la Entidad el cambio de su domicilio.



6. Delimitaciones y exclusiones del riesgo y cláusulas limitativas de los derechos del asegurado

6.1. Delimitación de las garantías y de la prestación de los servicios

A. Límites de edad en las coberturas: La cobertura finaliza cuando el asegurado cumpla 85 años.

B. Ámbito geográfico: Todo el mundo

6.2. Exclusiones de las garantías, y prestación de servicios del seguro

6.2.1. Exclusiones garantía de dependencia

- Los siniestros que no tengan la consideración de Dependencia de Grado II o Grado III, según lo estipulado en este Contrato.
- Los siniestros provocados intencionadamente por el Asegurado, el suicidio o su tentativa.
- Los siniestros que sobrevengan al Asegurado por alcoholismo crónico o agudo, o por embriaguez, así como por el uso de drogas o estupefacientes no prescritos médicamente.

A estos efectos se considerará que hay embriaguez cuando el grado de alcohol en la sangre sea superior a 0,40 gramos por 1.000 centímetros cúbicos o el Asegurado sea sancionado o condenado por esta causa. De igual forma se considera estupefaciente toda sustancia narcótica y analgésica que causa hábito, altera las condiciones fisiológicas y psíquicas del asegurado y/o produce un estado especial de euforia.

- Situaciones de Dependencia solicitadas al órgano administrativo competente del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia antes y durante los 6 primeros meses desde la entrada en vigor de la cobertura.
- Las consecuencias de un acto de imprudencia temeraria o negligencia grave del Asegurado, así como las derivadas de la participación de éste en actos delictivos, riñas, siempre que en este último caso no hubiere actuado en legítima defensa o estado de necesidad.
- Los que ocurran como consecuencia de guerras civiles, nacionales o internacionales, invasiones, insurrecciones, maniobras militares, aún en tiempos de paz, y terrorismo;
- Las consecuencias directas o indirectas de radiaciones nucleares salvo que se deban a tratamientos médicos, así como las consecuencias de la fusión nuclear.
- Las consecuencias de la práctica de deportes calificados como de riesgo.

A título indicativo pero no limitativo, se consideran deporte de riesgo: ala delta, aviones ultraligeros, automovilismo, barranquismo, bosleigh, espeleología, motociclismo, moto náutica, paracaidismo, parapente, piragüismo en aguas bravas, puenting, rafting, vuelo sin motor, y en general cualquier deporte de carácter notoriamente peligroso.

- Los siniestros que sobrevengan por demencia diagnosticada con anterioridad a la fecha de efecto de las coberturas del seguro.
- Las situaciones de Dependencia ocurridas con anterioridad a la fecha de efecto de las coberturas del seguro.
- Siniestros que sean calificados por el Gobierno de la Nación como "catástrofe o calamidad nacional".

6.2.2. Exclusiones ayuda a domicilio por accidente

- Siniestros causados voluntariamente por el asegurado.
- Siniestros causados por:
 - accidente que se vean agravados por una situación de dependencia previa, con independencia de que haya o no declarada o calificada por el órgano correspondiente del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.
 - alcoholismo crónico o agudo y el uso de drogas o estupefacientes no prescritos médicamente.
- Actos de imprudencia temeraria, negligencia grave.
- las consecuencias de la práctica de deportes profesionales, y de la práctica de deportes de riesgo.



6.2.3. Exclusiones en prestación de servicios para mascotas y plantas

El Asegurador se reserva el poder prestar el servicio de asistencia en óptimas condiciones si se detecta cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Enfermedades infectocontagiosas, episódicas, parasitarias o de cualquier tipo.
- Envenenamientos o intoxicaciones.
- Las taras propias de la edad del animal.
- Intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las que se realizan con algunas razas para modelar orejas.
- Malos tratos al animal, exceso de trabajo, falta de calidad higiénica o de alimentos, imputables al dueño del animal.
- Participación del animal en apuestas, desafíos o deportes.
- Destinar al animal a funciones distintas a las especificadas en las condiciones de este seguro.

6.2.4. Exclusiones de aplicación general

- Siniestros causados por guerra civil o internacional, motín o insurrección.
- Las consecuencias directas o indirectas de radiaciones nucleares, salvo por tratamientos médicos.
- Siniestros que sean calificados por el Gobierno de la Nación como “catástrofe o calamidad nacional”.

7. Instancias de reclamación

Independientemente de la vía judicial ordinaria, el tomador, el asegurado, beneficios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad Aseguradora. A falta de respuesta de dicho servicio en el plazo de dos meses o si la misma no fuere satisfactoria para los intereses del reclamante puede solicitar el pronunciamiento del Defensor del Cliente de la entidad (apartado de correos nº 14460, 28080-Madrid) o bien directamente dirigiéndose al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 – Madrid. Incluso en el caso de haber solicitado el criterio el Defensor del Cliente podrá posteriormente efectuar reclamación al Comisionado para la Defensa del Asegurado

8. Definiciones

Asegurado: La persona física Titular de alguno de los seguros o Pólizas Principales según se describe en el punto 1 del presente certificado. Para la garantía de Dependencia tendrá también la condición de Asegurado el cónyuge de la persona asegurada Titular.

Beneficiarios: las personas físicas titulares del derecho a percibir la prestación convenida.

Póliza: el documento que contiene las condiciones que regulan el seguro. Integrado por las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, así como por los suplementos o apéndices que se emitan a la misma para modificarla o complementarla.

Edad actuarial: transcurridos seis meses desde la fecha del último aniversario deberá añadirse uno más a la edad que tenga el Asegurado en ese momento.

Dependencia: el estado de carácter permanente en el que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, de enfermedad o de discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

Las garantías del seguro quedan sometidas, a todos los efectos, a lo establecido en las condiciones particulares, generales de la póliza y sus anexos.