

TU SEGURO
NUEZ
NECESARIO
CONDICIONES GENERALES



Una idea Bankinter

HOLA, SOMOS **NUEZ**

NUEZ ES UNA NUEVA FORMA DE HACER SEGUROS.

En la vida hay muchos buenos momentos. Esos son los momentos que te queremos asegurar con nuestros productos. Para que estés tranquilo y que sepas que estás en manos de gente a la que le gusta cuidarte.



SOLUCIONES JURÍDICAS

- Asesoramiento jurídico telefónico y ayuda legal 24 horas
- Elaboración y revisión de contratos
- Juicios Rápidos y Juicios Verbales
- Defensa Contratos Laborales y Derecho Fiscal
- Reclamación de daños y perjuicios
- Incumplimiento Contrato de Servicios y
- Localización de responsable



SERVICIOS PARA EL VEHÍCULO

- Vehículo de sustitución durante la inmovilización o robo del vehículo
- Gestión del Transporte para ITV



ASISTENCIA EN VIAJE

- Desplazamiento de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado
- Gastos de estancia de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado
- Envío de documentos y objetos personales al extranjero
- Envío de medicamentos al extranjero
- Adelanto de fondos
- Búsqueda y localización de equipaje
- Transmisión de mensajes urgentes derivados de las garantías



ANIMALES DOMÉSTICOS

- Gastos de veterinario por accidente
- Robo o extravío
- Búsqueda en caso de pérdida o extravío
- Sacrificio
- Fallecimiento por accidente
- Estancia en residencia canina



GARANTÍAS MÉDICAS

- Orientación Médica Telefónica
- Segundo Diagnóstico Médico
- Envío de un médico en caso de accidente
- Transporte sanitario en caso de accidente
- Envío de personal sanitario a domicilio
- Envío de medicamentos
- Retorno anticipado por fallecimiento de un familiar



ASISTENCIA INFORMÁTICA

- Asistencia Informática remota y a domicilio
- Asistencia tecnológica (DVD, Blu-Ray, Camara Digital, TDT, Movil, Marco Digital)
- Cobertura por Uso fraudulento de tarjetas y acceso a cuentas bancarias
- Gestión del suministro de acceso a Internet

“Si tienes un proyecto, hacerlo realidad es nuestro reto.”

Nuez es una nueva forma de hacer seguros.

Totalmente nueva, pero con el respaldo y conocimiento de grandes profesionales y expertos. Innovamos en ideas, productos y en la forma con la que nos gustaría relacionarnos contigo. Te vamos a sorprender con la forma en la que vemos los seguros.

Vamos a centrarnos en Internet, porque Internet va donde tú vas. Queremos estar cerca de ti, escucharte, ponerte las cosas fáciles, darte las mejores ofertas, los productos que más se a tus necesidades y hacerte ahorrar tiempo y dinero.

Nos comprometemos en ajustar lo que hacemos a lo que necesitas y, así, los precios también serán más ajustados. En nuestros seguros no queremos cobrar por lo que no vas a usar, ni esconder trampas bajo letras pequeñas.

En Nuez nos gusta identificarnos con palabras como Compromiso, Solidaridad, Participación, Facilidad y Ahorro. Valores importantes a los que intentamos ser fieles cada día.

Y hemos creído que una forma de hacer realidad estos valores es lanzar un RETO. Tráenos tu proyecto personal, social, cultural, medioambiental, deportivo, etc... y nosotros invertiremos en él. ¿Por qué? Porque no sólo somos una nueva forma de hacer seguros, también somos personas que quieren hacer del mundo un sitio mejor y hacerlo con otras personas como tú, que se comprometen y se esfuerzan por conseguirlo. Mira en nuestro blog para ver las bases del Reto Nuez , y ánimoate a participar con nosotros.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN A LA PÓLIZA		
	I.1 Definiciones	5
	I.2 Objeto del seguro	5
	I.3 Pago de la prima	5
	I.4 Perfección y Efecto	5
	I.5 Duración del seguro	6
	I.6 Ámbito geográfico	6
	I.7 Ámbito temporal	6
	I.8 Trámites en caso de siniestro	6
	I.9 Trámites en caso de queja por parte del Asegurado	6
	I.10 Subrogación	7
	I.11 Prescripción	7
	I.12 Responsabilidad	7
	I.13 Legislación y jurisdicción	7

II. GARANTÍAS		
	II.1 Soluciones jurídicas	8
	II.2 Servicios para el vehículo	8
	II.3 Asistencia en viaje	9
	II.4 Animales domésticos	9
	II.5 Garantías médicas	10
	II.6 Asistencia informática	11

III. EXCLUSIONES GENERALES		14
---------------------------------------	--	----

IV. CONTACTA CON NOSOTROS		15
--------------------------------------	--	----

I. INTRODUCCIÓN A LA PÓLIZA

I.1 DEFINICIONES

ASEGURADOR

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante LÍNEA DIRECTA) que asume el riesgo definido en el presente contrato.

NUEZ es un producto exclusivo de LÍNEA DIRECTA que se distribuye a través de su Agencia de Mediación AMBAR MEDLINE.

MEDIADOR

El Mediador del presente seguro es AMBAR MEDLINE S.L.U. Agencia de Seguros Exclusiva de LÍNEA DIRECTA.

TOMADOR DEL SEGURO

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza correspondan al asegurado.

ASEGURADO

A los efectos de la presente cobertura de Asistencia, tienen la condición de Asegurado la persona física que ostenta esta condición.

ACCIDENTE

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

la intencionalidad del Asegurado.

HECHO ACCIDENTAL

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y de desgaste, uso o deterioro naturales.

Tampoco tendrán la consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.

EQUIPAJE

Conjunto de ropas y enseres propios para el uso y la higiene personal necesarios en el transcurso del viaje, contenido en el interior de la/s maletas/s.

DOMICILIO HABITUAL

Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España que se hace constar en la contratación del viaje, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en el presente contrato.

EXTRANJERO

Se entiende por extranjero a efectos de las garantías, el país distinto a España.

I.2 OBJETO DEL SEGURO

Por el presente contrato de seguro, el Asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la ley y en el contrato, a prestar al Asegurado las garantías y servicios derivados de las coberturas del presente seguro.

En caso de que el Asegurador ofreciera futuros riesgos objeto de seguro, estos podrían ser incluidos mediante el correspondiente suplemento de aumento de garantías.

I.3 PAGO DE LA PRIMA

El Tomador está obligado al pago de la Prima en el momento de la perfección del contrato. La Prima por cada renovación anual debe abonarse en los correspondientes vencimientos.

La prima habrá de abonarse, salvo pacto en contrario, en el domicilio del Tomador.

En caso de impago de la Prima, si se trata de la primera anualidad, no comenzarán los efectos de la cobertura, y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir el pago de la Prima pactada. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde el vencimiento, la suspensión de las garantías de la Póliza Nuez. En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la Prima.

I.4 PERFECCIÓN Y EFECTO

El contrato se perfecciona por el consentimiento de ambas partes manifestado por vía telefónica o telemática, sin perjuicio de la obligación del tomador de devolver la Póliza que le envíe Nuez, debidamente firmada, en el plazo de 15 días a contar desde su recepción.

Por lo tanto, la modalidad contratada y sus modificaciones o adiciones producirán efecto vinculante tanto para Nuez como para el asegurado desde el momento en que ambos así lo manifiesten por vía telefónica o telemática. A partir de este momento, el asegurado quedará cubierto ante la eventualidad de cualquier siniestro que pueda producirse, aunque este suceda durante el plazo fijado para el pago de la prima y esta aún no se haya satisfecho.

El tomador puede resolver unilateralmente el contrato respecto a las coberturas voluntarias durante los catorce días posteriores a la

recepción de estas condiciones contractuales, siempre y cuando no haya ocurrido un siniestro. Para hacerlo deberá comunicarlo a Nuez por cualquier medio que permita dejar constancia de la notificación, sin que sea necesario indicar motivo alguno. Desde que esa notificación sea expedida cesará la cobertura del riesgo por parte de Nuez que, antes de 30 días procederá, sin aplicar penalización alguna, a la devolución de la parte de prima no consumida.

I.5 DURACIÓN DEL SEGURO

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

I.6 ÁMBITO GEOGRÁFICO

Las garantías que a continuación se indican son de aplicación únicamente en España, excepto las que expresamente se indique lo contrario. Se excluyen, en todo caso, aquellos países que aún reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aún cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso Nuez reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original acreditativa.

I.7 ÁMBITO TEMPORAL

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el periodo de vigencia de la Póliza Nuez.

I.8 TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en el contrato, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, a través de llamada al 902 101 927 u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro, quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a Nuez y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

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

Establecido el contacto, el asegurado señalará: Nombre y apellidos, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada.

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

Para el reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales.

I.9 TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

NUEZ concede importancia fundamental a la calidad del servicio prestado a sus clientes, por este motivo y para facilitarles la tramitación de las reclamaciones que pudieran plantearse, pone a su disposición, de acuerdo con el capítulo V, sección II de la Ley 26/2006 de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados:

El Servicio de Atención al Cliente de NUEZ al que podrá dirigirse por teléfono, e-mail o escrito.

www.nuez.es
Ronda de Europa núm. 7
28760 Tres Cantos (Madrid)
902 123 013
E-Mail: DepartamentoLegalNuez@nuez.es

Defensor del Cliente al que podrá dirigirse en segunda instancia:

C/ Marqués de la Ensenada, nº 2, 6ª planta. - 28004 Madrid
902 123 235
Fax: 902 123 236
E-Mail: reclamaciones@da-defensor.org

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Ley ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre. Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es :

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID
www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/

Para la solución de conflictos de en vía judicial será competente el Juez del domicilio del Tomador.

I.10 SUBROGACIÓN

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

A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar activamente con Nuez prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

En cualquier caso Nuez tendrá derecho a utilizar o a solicitar del Asegurado la entrega del título de transporte (billete de tren, de avión, etc.) detentado por este, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo de Nuez.

I.11 PRESCRIPCIÓN

Las acciones derivadas del presente Contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años a contar desde el momento en el que se produjo el siniestro.

I.12 RESPONSABILIDAD

Acaecido un siniestro, Nuez no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que adopte el Asegurado, contrarias a sus instrucciones o las de su Plataforma de Asistencia.

I.13 LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Asegurado y Nuez se someten a la legislación y jurisdicción española para los efectos del presente Contrato. Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del Contrato el del domicilio habitual del Asegurado.

II. GARANTÍAS

II.1 SOLUCIONES JURÍDICAS

Los servicios detallados a continuación serán prestados por los profesionales designados por Nuez.

1. ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO

Nuez dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el cliente referente a su ámbito personal y circunscrito a la legislación española. El horario de consulta será de 09:00 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.

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

2. AYUDA LEGAL 24 HORAS

Nuez prestará de forma telefónica 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 o privación de libertad.

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

3. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE CONTRATOS

Nuez, a instancias del Asegurado, elaborará o revisará los siguientes tipos de contrato y escritos en los que el Asegurado sea parte:

- Compraventa de inmueble.
- Constitución de hipoteca.
- Examen de notas simples registrales.
- Arras o señal.
- Carta de reclamación por retraso o vicio oculto.
- Arrendamiento de inmueble.
- Cartas de reclamación como arrendador o arrendatario.
- Cartas de comunicación como arrendador o arrendatario.
- Cartas de reclamación o comunicación a la Comunidad de Propietarios.
- Contrato de trabajo para el servicio doméstico.
- Escrito de cancelación o rectificación de datos personales.
- Compraventa de vehículo.

4. JUICIOS RÁPIDOS

En caso de instarse diligencias urgentes, el denominado juicio rápido, Nuez realizará la asistencia letrada en los supuestos de conformidad.

En caso de no producirse conformidad, se aplicarán las condiciones establecidas en este contrato de seguro para el resto de procedimientos.

5. RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS

Nuez gestionará la reclamación amistosa o judicial a un tercero identificable por los daños y perjuicios de carácter personal causados al Asegurado.

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

6. JUICIOS VERBALES

Nuez garantiza la asistencia letrada en caso de que el Asegurado sea parte en un Juicio Verbal o en cualquier otro tipo de procedimiento en el que no sea necesario acudir defendido por abogado.

7. RECLAMACIÓN INCUMPLIMIENTO CONTRATO DE SERVICIOS

Nuez realizará la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que sea titular y destinatario final:

- I. Servicios de profesionales titulados.
- II. Servicios médicos y hospitalarios.
- III. Servicios de viajes, turísticos y de hostelería.
- IV. Servicios de enseñanza y de transporte escolar.
- V. Servicios de limpieza.
- VI. Servicios de mudanzas.

No quedan cubiertos por esta garantía los contratos de suministros, tales como agua, gas, electricidad o teléfono.

8. DEFENSA CONTRATOS LABORALES

Nuez realizará la Defensa de los Derechos del Asegurado en conflictos individuales de trabajo, reclamando contra la empresa privada u organismos públicos donde preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales, y que deben sustanciarse necesariamente ante los Organismos de Conciliación, Magistratura de Trabajo o Tribunal Supremo.

Cuando no sea competente la jurisdicción laboral, la defensa de los derechos de los funcionarios públicos se limitará al trámite de instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos que deban ser resueltos por la autoridad administrativa.

Para que queden cubiertos los contratos laborales de carácter especial, habrá de pactarse expresamente en Condiciones Particulares. También comprende esta garantía, la defensa de la responsabilidad penal, por imprudencia, impericia o negligencia, en procesos seguidos contra el Asegurado durante o con motivo del desempeño de su trabajo como asalariado.

9. LOCALIZACIÓN DE RESPONSABLE

El Asegurado dispondrá de una suma asegurada para afrontar los gastos de localización de los responsables de cualquier daño sufrido por el Asegurado en los supuestos amparados por la presente Póliza Nuez.

Bajo esta garantía sólo se podrán abonar honorarios a profesionales provistos de todas las habilitaciones necesarias para el ejercicio de esta actividad. La contratación de los mismos será realizada exclusivamente por Nuez quien, previamente, deberá prestar su conformidad expresa.

La suma asegurada es de 1.000 euros por siniestro y año.

10. DEFENSA DERECHO FISCAL

Nuez realizará la defensa de los intereses del Asegurado en las reclamaciones directamente relacionadas con la declaración de los impuestos de renta de las personas físicas y del patrimonio, y consiste en la interposición de los recursos pertinentes frente a la Administración correspondiente.

II.2 SERVICIOS PARA EL VEHÍCULO

1. VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN DURANTE LA INMOVILIZACIÓN O ROBO DEL VEHÍCULO

En caso de que el vehículo asegurado haya sido robado o permanezca inmovilizado por más de tres días a causa de avería o accidente, Nuez pondrá a disposición del Asegurado un vehículo de alquiler

grupo A mientras dure la reparación o no aparezca el vehículo robado y hasta un máximo de 7 días.

El vehículo de alquiler está condicionado a la aplicación de las disposiciones legales o administrativas en vigor y a las disponibilidades locales. Cualquier gasto que no sea el propio del alquiler del vehículo y los seguros obligatorios (como carburante, seguros opcionales, alquiler de accesorios como baca o sillitas de bebe, drop-off etc.) será a cargo del Asegurado.

2. GESTIÓN DEL TRANSPORTE PARA ITV

En caso de necesitar ayuda para pasar la Inspección Técnica del Vehículo del Asegurado, Nuez le informará sobre los centros oficiales y en su caso, se encargará del traslado del vehículo hasta el centro elegido y de la entrega nuevamente en su domicilio. En tal caso, el Asegurado ha de facilitar una autorización firmada y abonar previamente el importe de las tasas correspondientes.

II.3 ASISTENCIA EN VIAJE

Las garantías de "Asistencia en viaje" se prestarán para viajes de una duración no superior a 30 días de estancia consecutiva fuera del domicilio habitual y a partir de 35 km. del domicilio habitual del Asegurado (15 km. para Baleares y Canarias).

Únicamente estará cubierta por el presente contrato, salvo que se especifique expresamente, aquella alteración del estado de salud de un individuo sobrevenida durante el transcurso de un viaje cubierto por la Póliza Nuez cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico u odontólogo legalmente reconocido, y que haga precisa la asistencia facultativa.

1. ENVÍO DE MEDICAMENTOS AL EXTRANJERO

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

El Asegurado tendrá que rembolsar a Nuez, a la presentación de la factura, el precio del medicamento.

Quedan excluidos los casos de abandono de la fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales de distribución en España y aquellos para los que exista un medicamento con el mismo principio activo en el país donde se encuentra el Asegurado.

2. DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL ASEGURADO HOSPITALIZADO

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado, Nuez pondrá un billete de avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) ida y vuelta, a disposición de un acompañante desde su domicilio habitual en España.

3. GASTOS DE ESTANCIA DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL ASEGURADO HOSPITALIZADO

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado, Nuez, abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes hasta un límite de 60 euros/día, y hasta un máximo de 5 días.

4. BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE

En caso de que el Asegurado sufra una demora o pérdida de su equipaje, Nuez le asistirá en su búsqueda y localización, asesorán-

dole en la gestión para interponer la correspondiente denuncia. Si el equipaje es localizado, Nuez lo expedirá hasta el domicilio habitual del Asegurado en España, siempre que no sea necesaria la presencia del propietario para su recuperación.

5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES DERIVADOS DE LAS GARANTÍAS

En caso de que el Asegurado sufra una demora o pérdida de su equipaje, Nuez le asistirá en su búsqueda y localización, asesorándole en la gestión para interponer la correspondiente denuncia. Si el equipaje es localizado, Nuez lo expedirá hasta el Domicilio Habitual del Asegurado en España, siempre que no sea necesaria la presencia del propietario para su recuperación.

6. ENVÍO DE DOCUMENTOS Y OBJETOS PERSONALES AL EXTRANJERO

Nuez organizará y tomará a su cargo el coste del envío de los objetos imprescindibles para el transcurso del viaje y olvidados en el domicilio habitual antes del inicio del mismo (lentillas, prótesis, gafas, tarjetas de crédito, carné de conducir, D.N.I. y pasaporte). Esta prestación se extiende igualmente al envío al domicilio habitual de estos mismos objetos cuando hayan sido olvidados durante su viaje o recuperados después de un robo durante el mismo.

Nuez únicamente asumirá la organización del envío, así como el coste de este para paquetes de un peso máximo de 10 kilogramos.

7. ADELANTO DE FONDOS

Nuez adelantará fondos al Asegurado, en caso de necesidad, hasta el límite de 1.500 euros. Nuez solicitará al Asegurado algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo. En cualquier caso, las cantidades adelantadas deberán ser devueltas a Nuez en el plazo máximo de 30 días.

II.4 ANIMALES DOMÉSTICOS

Se consideran animales domésticos a los perros y gatos propiedad del Asegurado.

1. FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE

En caso de fallecimiento por accidente del animal doméstico propiedad del Asegurado, se reembolsarán los costes derivados de esta circunstancia tales como gastos de veterinario, gastos de traslado y gastos de entierro o incineración.

Para solicitar el reembolso de estos gastos deberán aportarse facturas originales.

Se establece para la presente garantía una suma asegurada de 700 € por siniestro y año.

2. GASTOS DE VETERINARIO

En caso de sufrir el animal doméstico propiedad del Asegurado un accidente, Nuez cubrirá los gastos de tratamiento veterinario en el centro veterinario que elija el Asegurado hasta un máximo de 900 € por siniestro y año.

3. ROBO O EXTRAVÍO

Cuando se produzca el robo o extravío del animal doméstico propiedad del Asegurado, Nuez abonará el valor del animal hasta un máximo de 700 € por siniestro y año.

4. BÚSQUEDA EN CASO DE PÉRDIDA O EXTRAVÍO

En caso de pérdida o extravío del animal doméstico propiedad del Asegurado, Nuez cubrirá los gastos de anuncios de prensa y radio

para su localización hasta un máximo de 300 € por siniestro y año.

5. SACRIFICIO

El asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de prograQue- dan cubiertos por Nuez los gastos por sacrificio o eliminación del cadáver, cuando lo determine el veterinario, como consecuencia de un accidente o enfermedad incurable del animal doméstico propiedad del Asegurado hasta un límite de 100 € por siniestro y año.

6. ESTANCIA EN RESIDENCIA CANINA

Nuez cubrirá los gastos de una residencia canina para el animal doméstico propiedad del Asegurado, cuando el Asegurado sea hospitalizado de urgencia por causa de una enfermedad o accidente hasta un límite de 300 € por siniestro y año.

II.5 GARANTÍAS MÉDICAS

1. ENVÍO DE UN MÉDICO EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente corporal del Asegurado, acaecido con carácter imprevisto en el hogar, Nuez gestionará, conforme lo permita la regulación sanitaria local, el envío de un médico facultativo generalista hasta la vivienda del Asegurado, asumiendo Nuez los gastos de desplazamiento y los honorarios médicos que supongan esta intervención. En otras ocasiones, se recomendará el desplazamiento hasta un centro médico adecuado, asumiendo Nuez dicho coste. En cualquier caso Nuez no podrá actuar como sustituto de servicios de urgencia, sean públicos o privados.

2. TRANSPORTE SANITARIO EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente del Asegurado en su vivienda, el servicio médico de Nuez analizará la gravedad del mismo autorizando el traslado del Asegurado a un centro hospitalario. Nuez efectuará dicho traslado según la gravedad del mismo.

Si el Asegurado se negara a ser trasladado en el momento y condiciones determinadas por el servicio médico de Nuez, se suspenderán automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esta decisión. En cualquier caso Nuez no podrá actuar como sustituto de servicios de urgencia, sean públicos o privados.

3. ENVÍO DE PERSONAL SANITARIO A DOMICILIO

A petición del Asegurado, Nuez ofrece el servicio de envío de profesionales sanitarios (enfermeros/as, ATS, auxiliares de clínica) que proporcionen los cuidados y tratamientos especiales que el Asegurado requiera. Se solicitará al Asegurado el informe médico que prescribe un tratamiento determinado para actuar correctamente. Los servicios prestados son:

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

Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento, correrán a cargo del Asegurado. Este servicio estará sujeto a las disponibilidades locales. El horario de atención para este servicio será de 09:00 a 19:00 horas de Lunes a Viernes (excepto festivos de carácter nacional).

4. ENVÍO DE MEDICAMENTOS

Nuez ofrece a los Asegurados el servicio de envío de medicamentos

o productos farmacéuticos a domicilio en horario de 24 horas, todos los días del año. El servicio consistirá en la personación de un colaborador de Nuez (debidamente identificado) en el domicilio que, a estos efectos, determine el Asegurado, para de esta forma recoger la receta médica y adquirir la correspondiente medicina. Posteriormente, entregará esta en mano al Asegurado, el cual abonará en el acto el importe a que ascienda la factura del producto adquirido, así como el importe del desplazamiento. No serán aceptados cheques o pagarés. El Asegurado deberá facilitar en todo caso el nombre comercial del producto y el tipo de presentación (comprimidos, ampollas, cápsulas, emulsiones, etc.). Quedan excluidos expresamente los casos de abandono de la fabricación del medicamento o la falta de disposición del mismo en los canales habituales de distribución en España, así como los medicamentos que requieran el DNI para su adquisición y los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

5. RETORNO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

En caso de que el Asegurado se encuentre de viaje por el extranjero y se produzca la defunción del cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial-, de los padres, suegros, hijos o hermanos del Asegurado, Nuez organizará y pondrá a disposición del Asegurado en el periodo máximo de 7 días desde el fallecimiento, un billete de avión de línea regular (clase turista) o en tren (primera clase) para asistir al sepelio en el lugar de inhumación en España.

6. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Este servicio consistirá en la resolución de dudas de carácter médico, que pudiera tener el Asegurado, acerca de la interpretación de análisis clínicos, medicamentos, etc.

El servicio médico de Nuez aconsejará, a la vista de los datos de la solicitud del servicio, lo que estime oportuno y orientará al Asegurado hacia el medio sanitario que considere mejor, si fuera necesario. En ningún caso el servicio de orientación médica diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno.

Para los casos más graves y urgentes, Nuez podrá activar los servicios de asistencia sanitaria necesarios, priorizando los servicios públicos de urgencia, siendo por cuenta del Asegurado los gastos que se ocasionen como consecuencia de este servicio. Este servicio se prestará 24 horas los 365 días del año.

7. Segundo Diagnóstico Médico

El Asegurado podrá solicitar a Nuez que gestione la solicitud de un segundo diagnóstico sobre una enfermedad grave, que previamente le haya sido diagnosticada en España. Para ello, el Asegurado deberá solicitarlo mediante llamada telefónica y deberá facilitar el informe médico inicial junto con las pruebas ya practicadas que Nuez trasladará al centro médico especializado y de reconocido prestigio con el que haya acordado el servicio a fin de estudiar y analizar e, informar posteriormente al Asegurado, de las conclusiones derivadas del estudio.

Nuez garantiza la confidencialidad de toda la información. Si fueran necesarias pruebas médicas adicionales, a juicio de los médicos especialistas que valoran el caso, éstas serán a cargo del Asegurado. Este servicio se prestará en horario de 9.00 a 19.00 de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional).

La presente garantía no constituye un Seguro de Enfermedad ni de Asistencia Sanitaria.

II.6 GARANTÍAS INFORMÁTICAS EN EL HOGAR

La cobertura de asistencia informática para el hogar proporciona a los clientes de Nuez los siguientes servicios:

- a) Asistencia técnica informática por teléfono o chat en Internet, incluso a domicilio, incluyendo servicio de copia de seguridad on-line para los archivos que más les interesen; descarga on-line e instalación de programas gratuitos para el ordenador.
- b) Ayuda técnica telefónica o chat en Internet para equipos como TV, DVD o cámara de fotos y vídeo.
- c) Servicio de ayuda en los trámites de alta, modificación o baja con el proveedor de acceso a Internet.
- d) El abono de una cantidad de hasta 1000 € por siniestro y año, por el uso fraudulento a través de Internet y por parte de terceros, de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias cuyo titular, en ambos casos sea el tomador, dentro de los límites especificados en estas Condiciones Generales.

Beneficiario

El tomador de la Póliza Nuez, que en el caso de la garantía por uso fraudulento de tarjetas y cuentas bancarias, debe coincidir con el titular de las mismas.

Ámbito territorial

La asistencia informática se prestará en España y, en caso de que se trate del servicio a domicilio, este deberá coincidir con el domicilio del tomador reflejado en las Condiciones Particulares de la Póliza Nuez de hogar suscrita.

1. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

1.1 Asistencia informática remota

Objeto del servicio

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte técnico en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente Póliza Nuez de seguro. Entre otros, se prestará asistencia técnica sobre los siguientes temas:

Hardware

- a. Ordenadores de sobremesa
- b. Ordenadores portátiles
- c. Impresoras
- d. Escáneres
- e. Navegadores portátiles GPS más comunes
- f. Otros periféricos

Software

- a. Configuración del ordenador
- b. MS Windows 2000/XP/Vista
- c. MS Outlook y/o Outlook Express
- d. MS Internet Explorer.
- e. MS Word
- f. MS Excel
- g. MS Access
- h. MS PowerPoint.
- i. Antivirus (McAfee, Norton, Panda, Symantec, TrendMicro...)
- j. Acrobat Reader
- k. WinZip Reader

- l. Sincronizadores PC/PDA
- m. Otras aplicaciones de uso común

Internet

- a. Configuración
- b. Conexiones a Internet: RTC, ADSL, Cable.
- c. Uso del correo electrónico (adjuntar un fichero, hacer copia de seguridad, libreta de direcciones, etc.)
- d. Motores de búsqueda en Internet: Google, MSN, Yahoo, etc.
- e. Compras en Internet y pagos seguros
- f. Windows Live Messenger
- g. Skype

Multimedia y otros

- a. Power DVD (Cyberlink)
- b. WinDVD (Intervideo)
- c. NewDJ (Audioner)
- d. Encarta
- e. Quick Time (Apple)
- f. Photo Explorer (Ulead)
- g. Nero
- h. Easy CD Creator
- i. WinOn CD
- j. Winrar, WinAce

Sistemas operativos soportados y navegador mínimo requerido

Microsoft Windows Vista
Microsoft Windows Milenium
Microsoft Windows XP Home Microsoft Windows XP Profesional
Microsoft Windows NT
Microsoft Windows 2000
Microsoft Windows 2003 Internet Explorer 6, ...
Netscape 6,...
Firefox 1...
Opera 9.0
Mac OS 10.2
Mac OS 10.3
Mac OS 10.4 Tiger
Mac OS 10.5 Leopard Safari 1.0
Camino 1.0

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

- a. Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- b. Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- c. Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- d. Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- e. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- f. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etcétera.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CDROM con el software original del dispositivo. Si el asegurado no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el asegurado disponga de la licencia pertinente.

Límite en la utilización del servicio

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio

es de cuatro por cada Póliza Nuez contratada. No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente Póliza Nuez, así como servidores.

Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Conta-plus, ...)

1.2 Asistencia informática a domicilio

Nuez prestará a domicilio los servicios especificados en el apartado anterior por solicitud expresa del Asegurado. Si no se pudiese prestar el servicio presencialmente, se procederá a la recogida del equipo en el domicilio del Asegurado, reparación en las instalaciones de Nuez y devolución.

Se atenderán las solicitudes de asistencia a domicilio en un plazo máximo de 48 horas.

Límite en la utilización del servicio

Este servicio esta sujeto al pago por parte del Asegurado de la tarifa correspondiente que será comunicada a la hora de solicitar el servicio telefónicamente. El desplazamiento del técnico es gratuito. Sujeto a disponibilidad técnica por zonas.

Exclusiones

Quedan excluidos los daños o pérdidas que pudiesen sufrir los ficheros contenidos en equipos objeto de la asistencia. De igual manera están excluidos los importes de los componentes que se pudiesen sustituir.

1.3 Asistencia tecnológica del hogar

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto de la presente Póliza Nuez de seguro. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos:

- TDT
- DVD
- Blu-Ray
- Cámara digital
- Vídeo digital
- Marco de fotos digital
- Teléfono móvil

Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en Internet y en castellano.

Límite en la utilización del servicio

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente Póliza Nuez, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional..

1.4 Copia de seguridad on-line

Objeto del servicio

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto con un experto informático con el fin de disponer del servicio de asistencia para la realización de una copia de seguridad on line.

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

1. La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
2. La configuración del programa para la realización automática de la copia.
3. El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
4. Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad online.
5. La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.
6. El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 2 Gb.
7. La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a Internet.

Exención de responsabilidad

Nuez, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.

Solo se podrá disponer de una copia de seguridad por Póliza Nuez durante el tiempo de vigencia de la Póliza Nuez.

Nuez declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad, así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del asegurado y por causas ajenas al control de la entidad.

1.5 Descargas de software

El Asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de programas informáticos seleccionados por Nuez por su utilidad para un correcto funcionamiento de los ordenadores personales objeto del presente contrato de seguro.

El Asegurado podrá descargar todos los programas que considere oportunos de un catálogo previamente definido por Nuez.

Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas.

Nuez no responderá por los posibles virus, malware, defectos, etc que pudiese contener los software instalados.

2. COBERTURA POR USO FRAUDULENTO DE TARJETAS Y ACCESO A CUENTAS BANCARIAS

2.1 Uso fraudulento de tarjetas y acceso a cuentas bancarias

Mediante esta cobertura se garantiza el abono de una cantidad de hasta 1000 € por siniestro y año, por el uso fraudulento a través de Internet y por parte de terceros, de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias. En ambos casos el titular debe ser el tomador de la Póliza Nuez y deben concurrir todas las circunstancias siguientes:

- a. El uso fraudulento sea realizado por terceros.
- b. La operación fraudulenta sea realizada por Internet.
- c. El uso fraudulento sea realizado en cualquier momento hasta las 48 horas posteriores a la notificación de uso fraudulento de las claves, robo, expoliación o extravío a la entidad emisora o de la notificación a la entidad financiera del acceso a las cuentas bancarias.
- d. Sea presentada denuncia ante las autoridades policiales.
- e. Se justifiquen los movimientos indebidos mediante los correspondientes extractos.

3. OTRAS GARANTÍAS Y SERVICIOS

3.1 Gestión del suministro de acceso a Internet

El Asegurado puede solicitar los trámites necesarios para darse de alta, baja o realizar modificaciones en el Contrato con el proveedor del acceso a Internet. Nuez realizará las gestiones telefónicas que sean necesarias así como el envío de documentos y escritos.

Nuez no garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones ni se hace responsable de los retrasos, ausencias de respuesta, penalizaciones, cargos en cuenta o cualquier otro perjuicio que causen al Asegurado los proveedores del servicio de acceso a Internet.

III. EXCLUSIONES GENERALES

En ningún caso estarán cubiertos por esta Póliza Nuez los siguientes supuestos:

- Los siniestros causados por mala fe del Asegurado.
 - Actos dolosos del Tomador, Asegurado, o causahabiente de estos.
 - Hechos producidos antes de la entrada en vigor de la Póliza Nuez.
 - En la garantía de asistencia informática en el hogar quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente Póliza Nuez, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.
 - En las garantías de asistencia en viaje quedan excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a Nuez y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.
- En cualquier caso quedan excluidas de las garantías aseguradas, salvo que se especifique lo contrario, los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de,
- Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje así como aquellas que se manifiesten en el transcurso del mismo.
 - Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del Asegurado al traslado sanitario propuesto por Nuez y acordado por su servicio médico.
 - Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética, el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como aquellos afines a estos.
 - Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.
 - La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
 - Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
 - La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:
 - Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.
 - Deportes aéreos en general.
 - Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En estos casos Nuez sólo intervendrá y tomará a su cargo, los gastos producidos por el Asegurado desde el momento en que éste se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.
 - Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.
 - Rescate de personas en montaña, sima, mar, o desierto.
 - Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
 - Epidemias y/o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
 - Guerra Civil o Internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución y operaciones bélicas de cualquier clase.
 - Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
 - Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, maremotos, embates del mar, desbordamiento de río y corrimientos de tierra.
 - Acontecimientos calificados por el Poder Público de "Catástrofe o Calamidad Nacional".
- Asimismo quedan excluidos:
- El hurto, el simple extravío, el dinero, las joyas, los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
 - El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
 - Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.
 - El reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.
 - Quedan expresamente excluidas, por conflicto de intereses, todas las consultas relativas a aspectos de cualquier Póliza Nuez de seguros de Nuez o productos y servicios de empresas del Grupo Bankinter, así como cualquier acción dirigida frente a Nuez o empresas del Grupo Bankinter.

IV. CONTACTA CON NOSOTROS

TU SEGURO
NUEZ
NECESARIO

Atención al Cliente - 902 101927

PolizaNuez@nuez.es

Servicios y Siniestros - 902 101927

Quejas y Reclamaciones - 902 123013

Autoservicio de Reembolso - www.europ-assistance.es