

## ANEXO DE PRECIOS SERVICIOS. CONDICIONES ECONÓMICAS

(Válido para contratos firmados desde el 01/10/2024 hasta el 28/02/2025)

SERVICIOS ELÉCTRICOS DOMÉSTICOS	Denominación Servicio		Precios (impuestos no incluidos)		Condiciones económicas
			(€/año)	(€/mes)	
	Protección 360 Plus	Potencia ≥3kW y ≤ 25kW	54,54	4,5452	
Mantenimiento Aire Completo	Potencia ≥3kW y ≤ 25kW	89,26	7,438	10% de descuento en la cuota mensual durante el primer año. El importe del servicio es anual pero su pago puede fraccionarse mensualmente.	

SERVICIOS DE GAS DOMÉSTICOS	Denominación Servicio		Precios (impuestos no incluidos)		Condiciones económicas
			(€/año)	(€/mes)	
	Mantenimiento Gas Completo		109,09	9,091	

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma del cliente	Endesa Energía, S.A.U.
Firmado: DNI:	

## CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO

### 1.- INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

**Protección Luz 360 y Protección 360 Plus:** La instalación cubierta es la instalación eléctrica ("Instalación eléctrica") de uso doméstico del cliente, de conformidad con la siguiente definición: instalación interior individual de electricidad que da servicio a una sola vivienda o local y que funcione con una potencia eléctrica contratada inferior o igual a 25 kW. La instalación tendrá que estar conectada a la Red de Distribución Eléctrica y dotada de un contador/equipo de medida individual y de Interruptor de Control de Potencia (ICP) en adecuación con la potencia contratada. No se incluyen el contador eléctrico, derivación individual ni los tramos de la instalación eléctrica que discurren por zonas comunitarias.

**Protección 360 Plus:** Adicionalmente, para las coberturas de reparación de cerrajería, fontanería y cristalería, se dan las siguientes definiciones: Emergencia: una situación doméstica, repentina e imprevista que, de no solucionarse rápidamente, hará que la vivienda del cliente sea insegura, esté desprotegida, o cause más daños a la misma, o a su contenido.

Una asistencia de emergencia se define como una situación en la que se requiere el envío de un especialista (fontanero, cerrajero o cristalero) para que atienda y preste los servicios correctivos de emergencia.

Vivienda: el domicilio cuya dirección consta en el producto contratado.

Vivienda inhabitable: se entiende al hecho de no poder permanecer en la vivienda como consecuencia de uno de los eventos cubiertos por este contrato, dejando la misma sin las condiciones mínimas que permitan cubrir las necesidades básicas y en condiciones inseguras para vivir en ella.

**Mantenimiento Aire Completo:** La instalación cubierta es la instalación de climatización ("Instalación de climatización") de uso doméstico del cliente, de conformidad con la siguiente definición: Instalación de aire acondicionado, de potencia inferior a 25 kW térmicos, que dé servicio a la vivienda del cliente objeto del presente Contrato con las especificaciones siguientes: unidades interiores y exteriores de los sistemas de climatización individual de expansión directa.

**OKLuz Negocios, OKLuz Negocios Aire y OKLuz Negocios Basic:** La instalación cubierta es la instalación eléctrica ("Instalación eléctrica") del negocio (local u oficina) donde el cliente realiza su actividad comercial, de conformidad con la siguiente definición: instalación interior individual de electricidad que da servicio a una sola vivienda o local y que funcione con una potencia eléctrica contratada inferior o igual a 50 kW, la instalación tendrá que estar conectada a la Red de Distribución Eléctrica y dotada de un contador/equipo de medida individual y de Interruptor de Control de Potencia (ICP) en adecuación con la potencia contratada. No se incluyen el contador eléctrico, derivación individual ni los tramos de la instalación eléctrica que discurren por zonas comunitarias.

**OKLuz Negocios Aire:** La instalación cubierta es la instalación de climatización ("Instalación de climatización") del negocio (local u oficina) donde el Cliente realiza su actividad comercial, de conformidad con la siguiente definición: Instalación de aire acondicionado, de potencia inferior a 25 kW térmicos, que dé servicio a la oficina o local del cliente objeto del presente Contrato con las siguientes especificaciones: instalación individual de climatización por sistemas de aire de expansión directa todo aire, tanto partidos como compactos.

**Protección Gas 360:** La instalación cubierta (en adelante la "Instalación") es de uso doméstico del Cliente y comprende únicamente la instalación individual de gas. No se incluyen y por tanto no quedan cubiertos: 1) el sistema de calefacción (incluida la caldera, el circuito hidráulico y los radiadores), 2) la caldera y/o calentador de agua caliente sanitaria, 3) los gasodomésticos, 4) el contador de gas, 5) el regulador ni los tramos de la instalación de gas que discurren por zonas comunitarias. 6) las instalaciones comunitarias que den servicio a más de una vivienda.

**Mantenimiento Gas Completo y Mantenimiento Gas Básico:** La instalación cubierta (en adelante la "Instalación") es de uso doméstico del Cliente y comprende la instalación individual de gas, el sistema de calefacción (incluida la caldera, el circuito hidráulico y los radiadores) y la caldera y/o calentador de agua caliente sanitaria. No se incluyen el contador de gas, el regulador ni los tramos de la instalación de gas que discurren por zonas comunitarias. No se incluyen las instalaciones comunitarias que den servicio a más de una vivienda ni gasodomésticos. A estos efectos, la caldera y/o calentador deberán estar conectados a una acometida individual de gas natural canalizado.

**Protección Hogar Energía:** se entiende que el asesoramiento cubierto es para la vivienda que está situada en la dirección que figura en las Condiciones Particulares del Contrato.

### 2.- COBERTURAS

Aplicables a todos los servicios salvo Protección Hogar Energía:

- Asistencia telefónica 24 horas y 365 días al año.
- La fecha de prestación del Servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. El día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

#### Protección Luz 360:

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la/s Instalación/es. Incluye:

- Reparación Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. Se consideran reparaciones de averías urgentes aquellas que son necesarias para restablecer el suministro a la vivienda o del local, siempre que el origen de la avería esté situado en las instalaciones del Cliente así como aquellas que afectan a las tomas de corriente del frigorífico (nevera y/o congelador), 2) Reparación No Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 18:00 horas), para las averías no consideradas como urgentes en el punto anterior. 3) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería. No obstante, en caso de reparación cursada y tratada erróneamente como urgente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas. 4) Máximo de uso de 2 asistencias anuales (urgentes y/o no urgentes).

#### Protección 360 Plus:

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la Instalación eléctrica. Incluye:

1) Reparación Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. Se consideran reparaciones de averías urgentes aquellas que son necesarias para restablecer el suministro a la vivienda o del local, siempre que el origen de la avería esté situado en las instalaciones del Cliente así como aquellas que afectan a las tomas de corriente del frigorífico (nevera y/o congelador), 2) Reparación No Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 18:00 horas), para las averías no consideradas como urgentes en el punto anterior. Adicionalmente, se dispone de una cobertura "manitas eléctrico" (instalación y colocación de lámparas y apliques en pared y techos, sustitución de mecanismos, interruptores y enchufes de luz, sustitución bombillas o halógenos, sustitución de timbres e instalación de halógenos en falsos techos de escayola (no está incluido el montaje de lámparas, apliques y luminarias previo a la instalación en techo o pared), con un máximo de uso de 2 asistencias anuales de tres horas de mano de obra gratuitas, cada una de ellas. 3) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería. No obstante, en caso de reparación cursada y tratada erróneamente como urgente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas. Asimismo, para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto.

d) Servicio de asistencia de electrodomésticos. Incluye: 1) una reparación anual de los siguientes electrodomésticos (gama blanca): lavadoras, secadoras, frigoríficos, congeladores, campanas, lavavajillas, vitrocerámicas, cocinas eléctricas, y hornos eléctricos.; 2) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería;

e) Servicio de cerrajería, fontanería y cristalería con un compromiso de asistencia en menos de 48 horas desde la llamada. Se incluye desplazamiento, mano de obra y piezas por un valor máximo de 500 euros (IVA/IGIC incluido) por intervención, siempre que la misma se considere una emergencia. Si la resolución de la avería superase ese importe, o no se considerara un servicio de emergencia en los supuestos indicados, se realizará un presupuesto previo al cliente. Se establece un período de carencia para el uso de 30 días naturales a contar desde la fecha de activación del contrato y un límite de uso de dos reparaciones al año de cualquiera de los servicios recogidos a continuación.

1) El servicio de cerrajería incluye: La cobertura de cerrajería se podrá activar en caso de que no se pueda acceder a la vivienda debido a la pérdida de las llaves, robo, daños en las mismas o por no tenerlas el cliente en su posesión; Intervenciones para permitir la entrada o salida en la vivienda tras la pérdida / robo / rotura de las llaves. Queda igualmente incluido el mal funcionamiento / fallo de la cerradura de la puerta en los casos en los que la no reparación pusiera en riesgo la seguridad de la vivienda;

2) El servicio de fontanería incluye: Avería o daños en el sistema de fontanería o drenaje que provoque daños por agua en el interior de la vivienda. Esto incluye rotura de tuberías así como el desbordamiento de los depósitos de agua. Adicionalmente quedan cubiertas las averías en la taza del inodoro o de la cisterna, de la bañera o plato de ducha y de los lavabos de la vivienda; Intervenciones para reparar fugas de grifo, lavabo, bañera, ducha, sifón que estén provocando daños al propio bien, al inmueble, o a otros bienes de la vivienda; Intervenciones para reparar atascos (sólo entendidos como un bloqueo total del flujo de agua) de WC, tuberías de desagüe de lavabos, bañera, ducha; Trabajos en el mecanismo de la cisterna y de la cisterna visibles, en la taza del inodoro, en la bañera o plato de ducha y en los lavabos.

3) El servicio de cristalería incluye: Intervenciones por daños o rotura de las ventanas en el interior de la vivienda, a consecuencia de un incendio o explosión, de inclemencias meteorológicas adversas, robo o actos de vandalismo; Queda igualmente incluida la reparación de ventanas perimetrales rotas a causa de los eventos enumerados anteriormente.

#### **Mantenimiento Aire Completo:**

c) Realización, por parte de un Prestador cualificado y debidamente acreditado, de una revisión anual de la Instalación de climatización, para la realización de las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias, con las siguientes particularidades:

- Unidad interior del equipo: la revisión anual consistirá en la limpieza de los filtros, limpieza de las baterías, lectura de la temperatura de impulsión en modo frío y calor, lectura de la temperatura de retorno en modo frío y calor, comprobación del estado de las conexiones eléctricas y apriete de los bornes eléctricos, medición consumo eléctrico mediante pinza amperimétrica, verificación de ausencia de ruidos externos, comprobación del funcionamiento de los termostatos y elementos de mando, y comprobación del desagüe y la bandeja de recogida de condensados.

Unidad exterior del equipo: la revisión anual consistirá en la limpieza de la batería condensadora, en caso de observación de anomalías, verificación de ausencia de fugas en circuitos frigoríficos mediante lectura de manómetros, comprobación del estado de aislamiento térmico, comprobación del desagüe y la bandeja de recogida de condensados, comprobación del estado de las conexiones eléctricas ya apriete de bornes eléctricos, verificación de ausencia de ruidos extraños y/o vibraciones, comprobación del estado de elementos antivibratorios, comprobación del sistema de anclaje de la unidad exterior.

- La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

- La fecha de prestación del Servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. El día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

d) Reparación de defectos de funcionamiento de la instalación de climatización. Incluye:

Asistencia por el Prestador cualificado y debidamente acreditado, en un plazo máximo de asistencia de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 18:00 horas). Se incluye el desplazamiento y la mano de obra hasta un máximo de 3 horas. No obstante, en caso de reparación cursada o tratada erróneamente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas. Asimismo, para reparaciones que no tengan origen en el sistema de climatización de la vivienda, o en caso de que se necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, se incluye la realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto.

El límite de asistencias por reparación es de dos al año.

#### **OKLuz Negocios, OKLuz Negocios Aire y OKLuz Negocios Basic:**

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la/s Instalación/es. Incluye: 1) Reparación Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. Se consideran reparaciones de averías urgentes aquellas que son necesarias para restablecer el suministro a la vivienda o del local, siempre que el origen de la avería esté situado en la instalación interior eléctrica del Cliente, así como aquellas que afectan a las tomas de corriente de los equipos frigoríficos, o toma de corriente de la máquina registradora, 2) Reparación No Urgente de Averías de la Instalación interior eléctrica en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 18:00 horas), para las averías no consideradas como urgentes en el punto anterior. 3) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería.

d) Para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto.

La asistencia por el Prestador a la/s Instalación/ es queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España

e) Asistencia servicio manitas eléctrico: 2 asistencias anuales para la realización de los siguientes trabajos: Sustitución de interruptores y enchufes en pared, sustitución de luminarias (bombillas, halógenos, etc..) tanto en interior de local, como en rótulo luminoso de fachada, siempre y cuando no se requiera de desmontaje del rótulo; Sustitución de aparatos autónomos, y cableado (en caso necesario), de alumbrado de emergencia; Sustitución de aparatamiento del cuadro de mando y protección (IGA, Diferencial, pequeños interruptores automáticos); Sustitución de timbres; Instalación de halógenos, y cableado, en falsos techos de escayola; Instalación de lámparas y apliques en pared y techos (no está incluido el montaje de lámparas, apliques y luminarias previo a la instalación en techo o pared; Identificar (rotulación) de todos los circuitos del cuadro eléctrico.

Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por asistencia. En ningún caso se incluye el precio del material sustituido o instalado, los trabajos de remate de albañilería o decoración que pudieran ser necesarios, desmontaje de rótulos de fachada, sustitución de neones decorativos, los trabajos que no puedan ser realizados por un solo técnico, ni los trabajos que tengan que realizarse a una altura superior a 2 metros o requieran de medios tipo grúa, andamios o carretillas elevadoras.

#### **OKLuz Negocios y OKLuz Negocios Aire:**

f) Realización, por parte de un Prestador cualificado y debidamente acreditado, de una revisión bienal de la Instalación eléctrica. La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

#### **OKLuz Negocios Aire:**

g) Realización, por parte de un Prestador cualificado y debidamente acreditado, de una revisión anual de la Instalación de climatización, para la realización de las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias. Dicha revisión se ajustará a los requisitos establecidos por el RITE (RD 1027/2007, Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que las desarrollen o complementen). La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

h) Reparación No Urgente de Averías en la Instalación de climatización en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 9:00 a 18:00 horas). Atención de Averías en un plazo máximo de 48 horas desde la llamada.

Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería; Para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto; La asistencia por el Prestador a la/s Instalación/ es queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España.

#### **Protección Gas 360:**

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la instalación individual de gas, que incluye: 1) Reparación Urgente de Averías de la Instalación individual de gas en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. 2) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería en instalación de gas. 3) Máximo de uso de 2 asistencias anuales.

En caso de reparación cursada y tratada erróneamente como incluida por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente o no haber detectado el origen de la avería de forma correcta (casos en los que la avería no se encuentre en la instalación individual de gas, sino en otro lugar no incluido en el alcance como caldera, calentador, circuito hidráulico, radiadores, instalaciones comunes, etc.), éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas (previo presupuesto).

#### **Mantenimiento Gas Completo y Mantenimiento Gas Básico:**

c) Revisión de la Instalación. Un Prestador cualificado debidamente acreditado realizará una visita anual, durante la cual llevará a cabo la revisión obligatoria por el RITE (RD 1027/2007, Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que las desarrollen o complementen) de la Instalación. La revisión de los elementos de la Instalación, así como los ajustes necesarios de la misma para optimizar los consumos y reducir las averías o fallos futuros de los equipos. La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

#### **Mantenimiento Gas Completo:**

d) Reparación de defectos de funcionamiento del sistema de calefacción y caldera o calentador. Incluye:

Asistencia por el Prestador cualificado y debidamente acreditado, en un plazo máximo de asistencia de 3 horas desde la llamada. Se incluye el desplazamiento y la mano de obra hasta un máximo de 3 horas. No obstante, en caso de reparación cursada y tratada erróneamente como urgente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas. Asimismo, para reparaciones que no tengan origen en el sistema de calefacción (circuito hidráulico y radiadores, caldera y/o calentador), como por ejemplo en la instalación individual de gas, contador de gas, gasodomésticos..., o en caso de que se necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, se incluye la realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto.

El límite de asistencias por reparación es de dos al año.

#### **Protección Hogar Energía:**

El servicio se dirige a clientes particulares con consideración de usuarios finales, no resultando de aplicación a Negocios. La prestación de este servicio será de aplicación sólo en España. Incluye:

a) Asesoramiento energético

Este asesoramiento consistirá en recomendaciones telefónicas y buenas prácticas en relación a las instalaciones de la vivienda de luz y gas. En este sentido y en concreto, dichas recomendaciones irán encaminadas a sugerir al Cliente mejoras para procurar reducir su consumo energético, entre ellas, uso de LEDs, detección de necesidad de cambio de caldera / combustible, mejor uso del aire acondicionado, etc. En cualquier caso, el Servicio no garantiza un determinado ahorro efectivo, sino que se comunicarán porcentajes de ahorro aproximados.

Este asesoramiento se prestará previa solicitud telefónica por parte del Cliente. Endesa realizará un cuestionario telefónico a efectos de recopilar aquella información básica y necesaria para poder dar las recomendaciones que procedan, en base a las respuestas facilitadas por el Cliente y partiendo de los datos recogidos (información básica relacionada con los datos de la vivienda y sus suministros).

El horario de atención telefónica para la cumplimentación del cuestionario es de 9 a 18 h de lunes a viernes excepto festivos de carácter nacional. Se establece un plazo de respuesta desde la recogida de datos de 24 horas de lunes a viernes, excepto festivos de carácter nacional.

No se atenderán consultas, peticiones, ni reclamaciones relacionadas con la facturación de suministros tarifas, potencias contratadas, consumos, etc.

b) Servicios Tecnológicos

• Asistencia informática y tecnológica remota

Este servicio permite al Cliente ponerse en contacto, mediante teléfono o chat, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), tablet, Smartphone, Smart TV, equipo de música, amplificadores, impresoras, televisiones, codificadores TD, videoconsolas y proyectores de video en el ámbito objeto del presente Contrato. Se prestará asistencia en remoto sobre hardware, software tanto para Microsoft como para Mac, Linux y Android.

Este servicio se prestará telefónicamente a cualquier dispositivo o equipo electrónico de los distintos sistemas operativos existentes en el mercado. Los servicios incluidos son:

a. Ayuda en el manejo de cualquier aplicación y herramienta existente en el mercado.

b. Instalación y desinstalación de las mismas.

c. Actualización y configuración del sistema operativo y de cualquier aplicación para el software, siempre que el Cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.

d. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software.

e. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras o escáneres.

f. Configuración de puntos de restauración en caso de avería lógica del sistema.

g. Configuración de cuentas de correo electrónico ya sean de dominio privado o de servidores de Internet.

h. Limpieza de virus mediante herramientas específicas y optimización del sistema operativo.

i. Configuración de redes y dispositivos 3G.

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

El Cliente deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

El horario de prestación de los servicios tecnológicos será de 24 horas los 365 días del año.

El número máximo de dispositivos a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada Servicio Protección Hogar Energía contratado por el Cliente.

No existirá límite en la utilización del servicio en relación a los citados dispositivos, por lo que el Cliente podrá solicitar durante la vigencia del Contrato todas las asistencias que estime necesarias.

• Asistencia Informática y Tecnológica a domicilio

Se prestará el servicio a domicilio sin cargo para el Cliente si las incidencias anteriormente descritas no se han podido solucionar por control remoto. Este servicio sólo es de aplicación si se ha intentado solventar la incidencia mediante conexiones, plenamente operativas, por control remoto previas. El límite es de un servicio por cada Servicio Protección Hogar Energía contratado y la asistencia se prestará en días laborables en horario de 9 a 18 horas.

Este servicio no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de los materiales. Solo se instalará, en caso de resultar necesario, software con la licencia oportuna.

Endesa no estará obligada a efectuar esta prestación en caso de imposibilidad de contactar con el cliente o éste impida el acceso a la vivienda. Asimismo, Endesa no estará obligada a efectuar esta prestación en caso de que no pueda garantizar la prestación por causas ajenas a ella, entre ellas, agresiones al personal técnico de Endesa o condiciones deficientes de salubridad de la vivienda.

• Recuperación de datos

Se prestará este servicio de Recuperación de Datos para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del Cliente, que sufran daños o una avería lógica o física y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo. Para poder llevar a cabo la prestación del servicio, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del Cliente para acceder al contenido del mismo. No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

Endesa declina toda responsabilidad en caso de que el intento de recuperación de los datos cause daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

Endesa y las entidades que éste contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán considerados responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del Cliente de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto del servicio. Asimismo, Endesa y el Cliente acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización del presente servicio.

El servicio de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Cliente y que formen parte del Contenido de la presente cobertura.

Las causas que en exclusiva generan el derecho a utilizar este servicio son:

- a. Daños externos como accidentes, daños por agua, caídas o incendio.
- b. Errores humanos.
- c. Virus informáticos.
- d. Problemas de Software.
- e. Problemas de Hardware.

El límite es de un servicio por cada Servicio Protección Hogar Energía contratado.

El procedimiento que se seguirá para la prestación de este servicio será el siguiente: Endesa recogerá, mediante una empresa de mensajería, el soporte dañado incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar. Endesa se exime de toda responsabilidad sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, desde o hasta la vivienda, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello.

Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el proceso de recuperación de los datos contenidos en el mismo.

Una vez concluido el proceso para intentar la recuperación de los datos del soporte dañado, Endesa enviará al Cliente la información que, en su caso se hubiera podido recuperar en un soporte nuevo sin cargo para el Cliente. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo de Endesa.

a) Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Cliente del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética por "aterrizaje de cabezas").

b) Está excluida la recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.

c) La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- Manipulación por personal no profesional.
- Incendios.
- Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).
- Sobreescrituras de información (Ejemplo: formateo y reinstalación).
- Impactos.
- Quedan excluidos los dispositivos de uso profesional.
- Copia de seguridad on-line

Este servicio permite al Cliente ponerse en contacto con un experto informático con el fin de disponer del servicio de copia de seguridad on-line. Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- 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 on-line.
- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 5 Gb.
- La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad.

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

Sólo se podrá hacer uso de este servicio una vez al año por cada Servicio de Protección Hogar Energía que el Cliente tenga contratado.

Endesa 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 Cliente y por causas ajenas al control de Endesa.

- Control Parental

El Cliente podrá solicitar la configuración de una cuenta de usuario específica para gestionar y filtrar los contenidos de Internet a los que pueden acceder los menores cuando estén utilizando un dispositivo informático, con conexión a Internet, sin supervisión de un adulto.

Las principales funcionalidades que se pueden configurar son:

- Limitación de acceso a determinados contenidos.
- Limitación en el tiempo de conexión.
- Establecimiento de una banda horaria para la conexión.
- Reporte de webs visitadas.
- Reporte de conversaciones por chat.
- Reporte de envíos por e-mail.
- Control de programas y juegos que pueden usar.
- Bloqueo del acceso a películas y programas de TV inapropiados.

La eficacia de este servicio está limitada por las características tecnológicas de cada tipo de dispositivo.

- Rastreo de ordenadores robados

Este servicio permite al Cliente instalar en su ordenador de sobremesa, portátil o netbook un software que rastrea la ubicación del dispositivo y recopila información que puede contribuir a recuperar el aparato o a identificar al autor del robo.

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para su plena operatividad.

Endesa declina cualquier responsabilidad sobre la eficacia del software instalado, así como de la posible pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte de terceros y por causas ajenas al control de Endesa.

- Conexión con profesionales en condiciones preferentes

Este servicio tiene por objeto facilitar, en el domicilio del Cliente, el profesional cualificado para asistencia informática y tecnológica.

Este servicio debe solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas en días laborables.

Tanto el coste de los servicios como el desplazamiento, serán a cargo del Cliente.

#### **Protección Luz 360, Protección 360 Plus, Protección Gas 360 y Protección Hogar Energía:**

Seguro de Protección de facturas: El presente Contrato incluye de forma gratuita un seguro de protección de facturas suscrito con la aseguradora indicada en la póliza, adjunta tras las presentes condiciones generales, donde se puede consultar las condiciones del seguro, así como la información relativa al tratamiento de datos personales llevado a cabo por la aseguradora. La cobertura de este seguro y el derecho al cobro de las prestaciones quedan condicionados a que el Cliente tenga contratado y en vigor el suministro energético con Endesa Energía, S.A.U., en la misma dirección en la que se presta el servicio objeto del presente Contrato. Cobertura sujeta a condiciones de ofertas y promociones. Endesa no asume en ningún caso la cobertura del seguro, siendo la aseguradora la responsable del mismo. Endesa se reserva el derecho de modificar o cancelar el seguro en cualquier momento. El cliente queda informado de que los datos de carácter personal facilitados por ocasión del presente Contrato, serán cedidos a la aseguradora para la necesaria ejecución del contrato de seguro, así como para el cumplimiento de la normativa de seguros aplicable.

### 3.- EXCLUSIONES

Quedan excluidas todas las actuaciones no mencionadas expresamente como cubiertas y, en particular:

#### **Protección Luz 360, Protección 360 Plus, Mantenimiento Aire completo, OKLuz Negocios, OKLuz Negocios Aire y OKLuz Negocios Basic:**

a) La reparación de Averías en la Instalación eléctrica, para restablecer el suministro eléctrico por problemas en la distribución de la red (Distribuidora); b) El coste de las piezas y otro material necesario; c) La mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de una avería o una reparación cubierta por el presente Contrato; d) Remodelaciones, mejoras, cambios de ubicación de elementos de la/s Instalación/ es o sustitución de elementos de carácter estético; e) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, como aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; f) Las reparaciones y actuaciones debidas a incendio, inundación, agua, vandalismo, robo, catástrofes naturales y cualquier otro tipo de catástrofe; g) Cualquier actuación referida a luminarias, lámparas, bombillas, fluorescentes, aparatos y dispositivos eléctricos del Cliente susceptibles de ser conectados a la instalación o cualquier otro equipamiento necesario para la actividad propia del Cliente; h) La reposición de nuevas máquinas y carcasas de máquinas de Climatización y de cualquier elemento accesorio (sondas, termostatos, soportes,...); i) Las instalaciones colectivas, las especializadas para telefonía, radiocomunicaciones, megafonía, microfonía, interfonía, informática centralizada o distribuida, equipos de grabación, mesas mezcladoras, antenas, timbres, alarmas, campanas, sirenas, instalaciones electromecánicas de tráfico, sala del 092, equipos de Rayos X para paquetería, equipos médicos y electromedicina, así como redes de muy baja tensión (MBT); j) Instalaciones generadoras de energía eléctrica destinada al autoabastecimiento aislado de un Cliente e instalaciones eléctricas de Baja Tensión que aun cuando puedan estar realizadas de acuerdo con las prescripciones del Reglamento Eléctrico de Baja Tensión, no estén conectadas a las Redes Públicas de Distribución de Energía Eléctrica; k) La revisión y reparación destinadas a cualquier tipo de equipos conectados a las instalaciones fijas del Cliente, mediante tomas de corriente, clavijas, bornas, baterías de condensadores, SAIS, grupos electrógenos, instalaciones fotovoltaicas, equipos receptores, motores, electrodomésticos, resistencias, transformadores, variadores de frecuencia, reactancias, inductancias, estabilizadores y reguladores de tensión...; l) Las instalaciones de climatización colectivas y toda instalación (individual o colectiva) de climatización por sistemas de agua (partidos todo agua, fancoils de agua, etc.), sistemas aire/agua, de aire primario o alimentados por gas natural así como cualquier otro sistema de climatización no mencionados anteriormente; m) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en las instalaciones con motivo de las revisiones establecidas en las Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; n) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la/s Instalaciones por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; o) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la/s Instalación/es sin estar autorizadas por el Prestador y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en las instalaciones del Cliente.

#### **Protección 360 Plus:**

p) Servicio de cerrajería, fontanería y cristalería:

El coste que supere los 500 euros (IVA/IGIC incluido) por intervención, incluido en Coberturas; Mera interrupción temporal del suministro: reclamaciones derivadas de la interrupción, fallo o desconexión de los servicios públicos al domicilio del cliente (incluido el suministro de agua), sean cuales sean las causas; Actos intencionales o fraudulentos; Daños causados fuera del límite la vivienda del cliente: muros, puertas, setos, cercas, dependencias, cobertizos, garajes separados o cualquier cosa fuera del límite de la vivienda. Instalaciones que son responsabilidad de un edificio de ocupación múltiple o de los proveedores de agua, gas o energía apropiados; Daños anteriores a la fecha de inicio de contratación del producto, o solicitudes de reparación realizadas durante el periodo de carencia de 30 días naturales a contar desde la fecha de activación del contrato; Daños derivados de un evento del cual el cliente tuvo conocimiento antes de la fecha de inicio del contrato; Daños causados por falta de mantenimiento: daños debidos a negligencia o degradación gradual causada por la falta de mantenimiento en nombre del cliente; Daños causados por error de construcción: daños debidos a un error de construcción o instalación incorrecta; Daños causados por o derivados de eventos externos tales como: desastre natural declarado oficialmente; catástrofes ; pulso electromagnético (ya sea hecho por el hombre o de origen natural); reacción nuclear; contaminación por armas nucleares o radiactividad; contaminación por filtración; daños causados por guerra, guerra civil, invasión, revolución, disturbios, conmoción civil, actos políticos de violencia, atentados o actos de terrorismo, cierres patronales o conflictos laborales; expropiación o injerencia similar, confiscación, decretos oficiales u otras injerencias de las autoridades públicas; Viviendas/locales para los que no se ha expedido el certificado de habitabilidad o han sido retirados por las autoridades locales.

Además quedan excluidos:

1) Servicio de cerrajería: Trabajos en puertas con mecanismo de control eléctrico/automatizado; Trabajos en puertas de valor artístico, histórico u ornamental; Trabajos en cerraduras de muebles/puertas/cajones/espejos; Trabajos en el portón; Trabajos en garajes o dependencias a las cuales no se puedan acceder por una puerta interior desde la vivienda principal.

2) Servicio de fontanería: Trabajos en la obstrucción de las tuberías de aguas pluviales; Fugas no evidenciadas por rastros de humedad (por ejemplo, si el contador funciona aunque los grifos estén cerrados); Trabajos en radiadores;

Trabajos en elementos relacionados con piscinas y/o sistemas de riego y/o fuentes y/o acuarios; Trabajos en aparatos que utilizan agua como, por ejemplo, bombas, depósitos de agua, reductores y/o reguladores de presión, purificadores y ablandadores de agua, trituradoras sanitarias, sistemas de riego; Trabajos en los mecanismos de la cisterna y la cisterna ocultos o empotrados; Trabajos en fosas de recogida de aguas residuales biológicas o asépticas; Trabajos en los canalones y en los canales exteriores de recogida de aguas pluviales; Trabajos en las tuberías de suministro en el exterior de la vivienda; Trabajos en los paneles/tuberías radiantes situados bajo el suelo; Intervenciones en bañeras de hidromasaje;

3) Servicio de cristalería: Trabajos en ventanas/persianas de valor artístico, histórico u ornamental; Intervenciones por daños, rotura o mal funcionamiento de las ventanas provocado por un motivo distinto del recogido en Coberturas.

q) Servicio de reparación de electrodomésticos: Reparaciones en los electrodomésticos cubiertos que tengan una antigüedad inferior a 6 meses, o superior a 15 años para frigoríficos y arcón congelador y 12 años para lavadoras, lavavajillas, campana extractora, placa vitrocerámica, horno y secadora; Daños estéticos, corrosión, oxidación, uso o circunstancias accidentales; Segundas visitas; En ningún caso se incluyen piezas.

#### **Mantenimiento Aire Completo:**

p) La reparación de Averías en la Instalación eléctrica que afecten de manera directa a la instalación de climatización;

#### **OKLuz Negocios, OKLuz Negocios Aire y OKLuz Negocios Basic:**

p) La contratación de este servicio no exime al Cliente de cumplir con la normativa vigente en su Comunidad Autónoma. Todas las actuaciones adicionales que le fueran requeridas las deberá realizar el Cliente por su cuenta y bajo su responsabilidad. El objeto del servicio es mantener la instalación en las mejores condiciones, pero no sustituye a las revisiones obligatorias que el Cliente deba realizar, para cumplir con la normativa vigente.

#### **Protección Gas 360:**

a) Puesta en marcha de la Instalación, que debe estar realizada con anterioridad a la visita; b) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, entendiéndose como tales aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; c) Coste de las piezas; d) Coste de la mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de la reparación; e) La revisión y reparación de cualquier parte de la instalación que no corresponda concretamente a instalación individual de gas, como caldera, calentador, radiadores, circuito hidráulico, gasodomésticos, etc.; f) Las reparaciones de averías repetitivas que no puedan solucionarse salvo con la sustitución del equipo de gas correspondiente; g) La sustitución de la caldera o calentador; h) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en la Instalación con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; i) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la Instalación por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; j) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos, se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la Instalación sin estar autorizadas por Endesa y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto, se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en la Instalación; k) Las instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria de energía solar térmica, tanto las comunitarias como las de viviendas unifamiliares.

**Mantenimiento Gas Básico:**

a) Puesta en marcha de la Instalación, que debe estar realizada con anterioridad a la visita; b) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, entendiéndose como tales aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; c) La revisión de: gasodomésticos, cocina, horno, contador de gas, regulador, tramos de la instalación de gas que discurren por zonas comunitarias, instalaciones comunitarias que den servicio a más de una vivienda; d) Asistencia por reparación de la instalación de gas; ; e) La sustitución de la caldera o calentador; f) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en la Instalación con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; g) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la Instalación por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; j) Las inspecciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizadas por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos, se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento de la Instalación sin estar autorizadas por Endesa y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto, se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar el servicio de revisión; k) Las instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria de energía solar térmica, tanto las comunitarias como las de viviendas unifamiliares.

**Mantenimiento Gas Completo:**

a) Puesta en marcha de la Instalación, que debe estar realizada con anterioridad a la visita; b) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, entendiéndose como tales aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; c) Coste de las piezas; d) Coste de la mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de la reparación o mantenimiento; e) La revisión y/o reparación de: gasodomésticos, cocina, horno, contador de gas, regulador, tramos de la instalación de gas que discurren por zonas comunitarias, instalaciones comunitarias que den servicio a más de una vivienda; La reparación de la instalación individual de gas; f) Las reparaciones de averías repetitivas que no puedan solucionarse salvo con la sustitución del equipo de gas correspondiente; g) La sustitución de la caldera o calentador; h) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en la Instalación con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; i) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la Instalación por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; j) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos, se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la Instalación sin estar autorizadas por Endesa y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto, se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en la Instalación; k) Las instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria de energía solar térmica, tanto las comunitarias como las de viviendas unifamiliares.

**Protección Hogar Energía:**

a) Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del Contrato, así como servidores. Este servicio no incluye el soporte a programas o software de gestión específicos.  
b) El coste de los materiales en caso de resultar necesarios,  
c) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura del presente Contrato y, en todo caso, se excluyen del servicio los sistemas de almacenamiento complejos (grupos de volúmenes físicos), los servidores de aplicaciones, las cintas de back-up y los servidores web.  
d) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.  
e) No se garantizan las averías o pérdida de datos del dispositivo de soporte entregado, salvo las incluidas en la garantía ofrecida por el fabricante.  
f) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega a Endesa para su recuperación.  
g) La recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.

**ENDESA ENERGÍA, S.A.U.**



El presente contrato de seguro se celebra entre el Asegurador, "Quantum Leben AG", que actúa a través de su Agente de Suscripción, "One Underwriting, UAB" y el Tomador ENDESA ENERGÍA, S.A.U.

La presente póliza se ofrece a condición de que usted y cualquier persona asegurada por ella se comprometan a observar los términos y condiciones que se contemplan en la misma. En caso contrario, podremos reducir o rechazar sus reclamaciones o cancelar esta póliza de acuerdo con lo previsto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre (LCS).

### 1.- Tratamiento de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Una de las principales preocupaciones del nuevo Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD) es la transparencia en el tratamiento de datos. Mediante el presente documento nos gustaría informarle sobre el tratamiento por nuestra parte de sus datos de carácter personal y de los derechos que le asisten en virtud de la ley en materia de protección de datos.

Nos preocupamos sobre sus datos personales. **Quantum Leben AG** es una compañía de seguros de vida autorizada y radicada en Vaduz (Principado de Liechtenstein) que ofrece productos y servicios de seguros a escala transfronteriza a través de su Agente de Suscripción, **One Underwriting, UAB**, Gostauto str. 40B, Vilna, Lituania (en lo sucesivo, «nosotros», «nos» «nuestro»). La protección de su privacidad es una prioridad esencial para nosotros. En el presente aviso de privacidad se explica cómo y qué tipo de datos de carácter personal recabaremos, por qué motivo y a quién se podrán transmitir. Le rogamos que lea este aviso con atención.

**Acceso a datos personales por parte de terceros.** Sus datos personales no serán vendidos, entregados en arrendamiento o puestos a disposición de terceros de ninguna otra manera que no sea la que aquí se describe. Sus datos personales solo serán transmitidos a autoridades y organismos públicos de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales de obligado cumplimiento.

El Tomador está obligado a informar y comunicar los datos personales de los beneficiarios al Corredor con el fin de dar cumplimiento a los términos del contrato de servicio.

Para mayor información sobre el Tratamiento de datos personales, lea el documento que contiene la Declaración de Privacidad.

### 2.- Procedimiento para la resolución de discrepancias y reclamaciones de los intermediarios de seguros mediante acuerdo extrajudicial

Las reclamaciones relativas a la relación contractual o a la gestión de siniestros deberán enviarse por escrito, correo postal, fax o correo electrónico al departamento de Reclamaciones de la Compañía encargada de analizarlas en la siguiente dirección:

Aon Iberia  
Rosario Pino , 14-16 | 28020 Madrid | España  
T: +34 800 009 556  
M: siniestros.colectivos@aon.es

Quantum Leben Städtle 18  
9490 Vaduz, Liechtenstein  
T: +423 236 19 30  
M: info@quantumleben.com

One Underwriting UAB Gostauto str.  
40B 03163 Vilna, Lituania  
T: +370 5 233 0000  
M: info@oneunderwriting.lt

La Compañía se compromete a responder en el plazo de 45 días desde la recepción de la reclamación. En caso de que no quede satisfecho con nuestra respuesta o de responder demasiado tarde, puede ponerse en contacto con:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con domicilio en el P.º de la Castellana n.º 44, 28046 Madrid y con dirección de correo electrónico [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp)

Dado que la Compañía está sujeta a la supervisión de las autoridades de Liechtenstein, el interesado también tiene derecho a contactar por escrito, acompañando la reclamación con la documentación correspondiente al siniestro gestionado por la Compañía a:

Autoridad de Supervisión del Mercado Financiero, Finanzmarktaufsicht Liechtenstein FL-9490 Vaduz [www.fma.li](http://www.fma.li)

### 3.- Términos y condiciones del Contrato

#### Sección 1: Información general

##### PARTES CONTRATANTES

Asegurador: Quantum Leben AG, Städtle 18 9490 Vaduz, Liechtenstein.

Que actúa a través de One Underwriting UAB (en lo sucesivo, el Asegurador, MGA o nosotros)

Corredor: Aon Iberia, Rosario Pino , 14-16 | 28020 Madrid | España

Tomador: ENDESA ENERGÍA, S.A.U., Ribera del Loira 60 | 28042 Madrid | España (en lo sucesivo, la Compañía o Endesa)

Persona asegurada: Persona particular con suscripción activa de los servicios del Tomador (en lo sucesivo, el Beneficiario / Asegurado / Usted/ Su)

Para una definición más detallada, véase «Partes contratantes y elegibilidad de la persona asegurada».

##### INFORMACIÓN CONTRACTUAL

La presente póliza de contrato de seguro se celebra entre el Asegurador y el Tomador (en lo sucesivo las Partes) en beneficio de las personas Aseguradas («en interés de los que tienen derecho») con arreglo al art. 7 de la LCS.

##### DISPOSICIONES GENERALES

La presente póliza se ofrece a condición de que usted y cualquier persona asegurada por ella se comprometan a observar los términos y condiciones que se contemplan en la misma. En caso contrario, podremos reducir o rechazar sus reclamaciones o cancelar la presente póliza de acuerdo con lo previsto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre.

##### PARTES CONTRATANTES Y ELEGIBILIDAD DE LA PERSONA ASEGURADAS

**Persona asegurada:** Aquella persona física residente en España que reúna los requisitos para poder ser asegurada que se contemplan en el presente documento.

**Beneficiario:** La persona perceptora de la indemnización prevista en el contrato de seguro.

**Asegurador:** Quantum Leben AG, con domicilio social en Städtle 18, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Sociedad autorizada a realizar la actividad de seguros con la que el Tomador contrata el seguro.

**Tomador:** ENDESA ENERGÍA, S.A.U.

**Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:** Organismo supervisor de los seguros que supervisa la actividad de las compañías aseguradoras para proteger a los consumidores.

**Trabajador autónomo:** La persona física que haya presentado una declaración relativa al año anterior a los efectos de calcular el impuesto sobre la renta en la que se excluya la percepción de ingresos por empleo (véase la definición de empleado de una empresa pública o privada) y la jubilación. Asimismo, se consideran trabajadores autónomos aquellos que reciban ingresos por contratos de proyectos y colaboradores coordinados y continuados.

**Empleado de empresas privadas:** La persona física que desarrolle su actividad laboral en una empresa privada de la que sea empleado y cuyo contrato de trabajo, regulado por la legislación española, sea como mínimo de 16 horas semanales y en los 12 meses anteriores a la fecha en la que hubiera ocurrido el accidente hubiera estado trabajando continuamente. Una suspensión inferior a dos semanas no se considerará una interrupción de dicha continuidad en la relación laboral.

A modo de ejemplo, se consideran trabajadores de una empresa privada los siguientes: ejecutivos, mandos medios, empleados y trabajadores; miembros de cooperativas que perciban una nómina; trabajadores con contratos indefinidos o fijos; trabajadores temporales; trabajadores con un contrato en prácticas.

**Empleado público:** Persona física empleada por la Administración Pública, entendida como: Administraciones del Estado, incluidos institutos y escuelas de toda clase y nivel; entes autónomos y administraciones estatales; regiones, provincias y municipios; universidades; Cámaras de Comercio, Industria, Artesanía y Agricultura y sus respectivas asociaciones; sociedades y organismos pertenecientes al servicio nacional de salud.

**No trabajadores:** Personas físicas que no entren en ninguna de las anteriores categorías (autónomos, empleados de empresas privadas o empleados públicos).

##### CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El presente contrato de seguro solo dará cobertura a aquellas personas físicas que reúnan los criterios descritos a continuación:

- Residentes en España;
- Entre 18 y 65 años de edad para incapacidad permanente absoluta por accidente, incapacidad temporal y pérdida del Empleo,
- Entre 18 y 80 años de edad para fallecimiento por accidente y hospitalización;

- Usuarios activos de los servicios Endesa, que incluyen la presente póliza de regalo.
- Titulares de contrato de suministro de electricidad / gas con Endesa Energía, S.A.U. en la misma dirección en la que se presta el servicio de Endesa. El contrato de suministro deberá estar en vigor.

Las condiciones descritas en los apartados anteriores deberán cumplirse durante toda la vigencia del contrato de seguro.

### CONTRATO DE SEGURO

Los siguientes documentos forman parte del Contrato de seguro:

Términos y Condiciones del Seguro: El conjunto de cláusulas que regulan el Contrato de seguro.

Declaración de privacidad: Documento que contiene la información sobre los principios y el uso de la protección de datos.

Formulario para la presentación de reclamaciones: Este es el documento que puede usarse para notificar siniestros. Contiene el listado de documentos que deberán entregarse durante la fase de reclamación.

**Factura:** el documento de facturación mediante el cual el proveedor del servicio (gas o electricidad) cobra cada mes o cada dos meses a sus clientes según su contrato en cada caso. Solo serán objeto de cobertura aquellas facturas cuyas condiciones de pago no hubieran concluido en el momento del accidente.

### PERIODO CONTRACTUAL

Fecha de entrada en vigor de la cobertura del seguro: La fecha en la que podrá activarse la cobertura del seguro. La fecha de entrada en vigor está vinculada a la fecha efectiva de la contratación del servicio Endesa.

Duración del contrato de seguro: La totalidad del periodo de validez del contrato de seguro.

Duración de la cobertura del seguro: El periodo de validez de la cobertura del seguro coincide con la duración del contrato de seguro.

### RESUMEN DE COBERTURAS, CAPITALES Y LÍMITES

Cobertura	Elegibilidad	Pago único	Pago mensual de la indemnización*	Franquicia retroactiva	Periodo de carencia**	Periodo de carencia entre siniestros
Fallecimiento por accidente	Todos los asegurados	500 euros (960 euros; trabajadores autónomos)	-	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Incapacidad Permanente Absoluta por accidente	Todos los asegurados	500 euros (960 euros; trabajadores autónomos)	-	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Incapacidad temporal por accidente y enfermedad	Todos los asegurados	-	37,50 euros (80,00 euros mensuales para Autónomos)	30 días	30 días (solo por enfermedad)	30 días
Hospitalización por accidente y enfermedad	Todos los asegurados	-	37,50 euros (80,00 euros mensuales para Autónomos)	7 días	30 días (solo por enfermedad)	30 días (solo por enfermedad)
Pérdida de empleo	Empleados por cuenta ajena	-	37,50 euros mensuales	30 días	30 días	30 días

La cobertura de este seguro y el derecho al cobro de las prestaciones quedan condicionados a que el Cliente tenga contratado y en vigor el suministro energético con Endesa Energía, S.A.U. en la misma dirección en la que se presta el servicio.

Para solicitar el pago de la indemnización, el cliente deberá presentar las correspondientes facturas de suministro eléctrico o gas, según el caso.

Se admitirán un máximo de 12 facturas de suministro mensuales / 6 facturas bimestrales, por reclamación y año. En el caso de facturas mensuales, se cubrirá un importe máximo de 37,5€ (80€ para autónomos). En el caso de facturas bimestrales, se cubrirá un importe máximo de 75€ (160€ para autónomos).

Casuísticas:

- Si el cliente tiene contratado dos suministros (electricidad y gas), y un único servicio de Endesa con seguro incluido, sólo podrá presentar las facturas de uno de los dos suministros.
- Si el cliente tiene contratados dos suministros (electricidad y gas), y dos servicios de Endesa con seguro incluido, deberá solicitar sendas reclamaciones, una para las facturas de electricidad y otra para las de gas.

### FRANQUICIA

La franquicia es el periodo de tiempo que debe transcurrir para que una reclamación pueda considerarse cubierta. La duración de la franquicia se detalla en la tabla anterior (es decir, hospitalización 7 días; pérdida de empleo 30 días). El inicio del periodo de franquicia será el primer día en el que quede médicamente demostrado que se produjo la incidencia.

### PERIODO DE CARENCIA

La indemnización no se abonará si la reclamación se produce en el plazo de 30 días desde la fecha efectiva de cobertura. Esta condición no se aplica a los tomadores con continuidad de cobertura y a reclamaciones por accidente.

\*\* El periodo de carencia no es aplicable a personas aseguradas que a fecha 1 de abril de 2021 tuvieran un contrato continuado ininterrumpido de Endesa que incluya de forma gratuita la cobertura de seguro.

### PERIODO DE CARENCIA ENTRE SINIESTROS

Cuando se haya abonado una reclamación por incapacidad temporal u hospitalización como consecuencia de enfermedad o por pérdida del empleo, no se pagarán indemnizaciones por reclamaciones posteriores salvo en el caso de que durante el periodo entre la finalización del primer periodo de cobertura y el inicio del segundo periodo de cobertura, el asegurado hubiera vuelto a trabajar o a encargarse de sus asuntos familiares, domésticos o personales durante 30 días consecutivos.

## Sección 2: Información sobre la cobertura

**AVISO:** La cobertura del seguro no se aplicará en caso de que el accidente tenga lugar durante la realización, incluso ocasional, de actuaciones laborales o prácticas deportivas de riesgo, o como consecuencia de dichas actividades, tal y como se indica en la Sección 3.

### DEFINICIONES

Se entenderá por «Accidente» o «Accidental» el hecho dañoso debido a una causa fortuita violenta y externa que objetivamente produzca lesiones físicas comprobables. Los siguientes casos también tendrán la consideración de accidente:

- Asfixia no mórbida.
- Envenenamiento grave por ingestión o absorción de sustancias.
- Infección y envenenamiento causados por mordiscos de animales o por insectos y plantas, excepto malaria y enfermedades tropicales.
- Ahogamiento.
- Congelación.
- Insolación o golpe de calor.
- Lesiones musculares debidas a esfuerzo, con la exclusión de cualquier tipo de ataque al corazón y desgarros subcutáneos de los tendones.
- Hernias abdominales, con la exclusión de cualquier otra clase de hernia.
- Lesiones sufridas estando bajo los efectos de una enfermedad o en estado inconsciente.

Se entenderá por «Indemnización» el importe que el Asegurador deberá abonar en caso de siniestro.

Se entenderá por «Lesión» el daño causado al cuerpo de una persona como consecuencia de un Accidente. Se entenderá por «Enfermedad» el deterioro de la salud física por una condición médica que:

- Se inicie o se haya contraído y cuyos síntomas y signos físicos aparezcan por primera vez durante el Periodo Contractual.
- No fuera causada por un Accidente, y

- Requiera atención sanitaria y/o tratamiento por un médico.

Se entenderá por «Incapacidad temporal» aquella condición causada por lesiones o enfermedad confirmada por un médico que expida una baja laboral por enfermedad y como consecuencia de la cual el Asegurado no pueda desempeñar su actividad laboral habitual ni hacer otro trabajo. La actividad laboral habitual la constituyen aquellas tareas que el Asegurado desarrollaba antes de que se produjera el hecho asegurado o cualquier otro trabajo que pudiera realizar en función de sus estudios, capacitación y habilidades.

Se entenderá por «Incapacidad permanente absoluta» la pérdida definitiva de la capacidad general por parte del Asegurado de llevar a cabo cualquier actividad laboral como consecuencia de las lesiones sufridas, con independencia de la profesión concreta que ejerciera. La prestación se concede cuando el grado de incapacidad reconocido sea superior al 65%. La incapacidad deberá haber sido causada por lesiones físicas, objetivamente constatable, con independencia de la voluntad del Asegurado.

Se entenderá por «Hospitalización» la situación de estancia hospitalaria ininterrumpida que requiera la permanencia en un centro hospitalario como consecuencia de lesiones o enfermedad, necesaria para realizar análisis y / o terapias que no puedan efectuarse en ambulatorios o centros de salud.

## **FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE**

### **A.- COBERTURA EN CASO DE FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE**

Cobertura de seguro válida para todos los Asegurados que reúnan los criterios de elegibilidad.

Sin perjuicio de las limitaciones y exclusiones que se describen en la Sección 3, el riesgo cubierto es el fallecimiento por accidente. En caso de Fallecimiento por Accidente del Asegurado durante la vigencia del contrato de seguro, el Asegurador abonará al Beneficiario una indemnización de 500,00 euros, o de 960,00 euros en el caso de los trabajadores autónomos.

### **B.- INCOMPATIBILIDAD DE COBERTURAS**

Las coberturas de seguro previstas operan de forma alternativa, sin que puedan combinarse entre sí. La indemnización que abone el Asegurador por una determinada cobertura nunca podrá acumularse con la indemnización correspondiente a otras coberturas. En particular:

- La indemnización del seguro de Fallecimiento por Accidente no podrá combinarse con la del seguro de Incapacidad Permanente Absoluta por Accidente. Por lo tanto, si durante la evaluación de la reclamación por una incapacidad permanente absoluta por lesiones se produjera el fallecimiento, esta cobertura solo intervendrá en caso de que no sea de aplicación la incapacidad.
- La indemnización del seguro de Fallecimiento por accidente no podrá combinarse con el pago simultáneo de la prestación mensual prevista en el seguro de Incapacidad temporal.

Las indemnizaciones que ya se hubieran abonado se deducirán del importe de la indemnización total.

## **INCAPACIDAD TEMPORAL**

### **A.- COBERTURA POR INCAPACIDAD TEMPORAL POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

Cobertura de seguro válida para todos los Asegurados que reúnan los criterios de elegibilidad.

Se considerará que el hecho asegurado ha tenido lugar en aquella fecha en la que el Asegurado falte al trabajo debido a enfermedad o accidente.

Sin perjuicio de las exclusiones establecidas en la Sección 3, el riesgo cubierto es la incapacidad temporal como consecuencia de un Accidente o Enfermedad del Asegurado.

La incapacidad temporal por dolor de espalda y/o patologías similares deberá demostrarse mediante pruebas radiológicas y clínicas.

El Asegurador establecerá el pago de una cantidad igual al importe de las facturas vencidas durante el periodo de incapacidad con un límite máximo de 37,50 EUR al mes (o bien 80,00 EUR para Autónomos) durante un periodo de 12 meses (si el suministro tiene facturación mensual), o hasta 75 EUR (160 EUR para Autónomos) cada dos meses durante doce meses (si el suministro tiene una facturación bimestral).. Una vez que haya transcurrido el periodo de carencia contractual, en caso de reclamación por Enfermedad, la indemnización solo se abonará si ya hubiera pasado el periodo de franquicia correspondiente de 30 días.

### **B.- INCOMPATIBILIDAD DE COBERTURAS**

Las coberturas previstas operan de forma alternativa y no podrán acumularse. La indemnización que abone el Asegurador por una determinada cobertura nunca podrá acumularse con la indemnización correspondiente a otras coberturas. Las indemnizaciones que ya se hubieran abonado se deducirán del importe total de la indemnización.

La presente garantía dejará de ser efectiva en caso de fallecimiento por accidente o por la resolución de una reclamación por Incapacidad permanente absoluta por Accidente.

## **INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA**

### **A.- COBERTURA DE INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA POR ACCIDENTE**

Cobertura de seguro válida para todos los Asegurados que reúnan los criterios de elegibilidad.

Sin perjuicio de las exclusiones y limitaciones descritas en la Sección 3, el riesgo cubierto es la incapacidad permanente absoluta en un grado superior al 65% causada por accidente. En los casos en los que se determine una invalidez permanente total del Asegurado superior al 65%, durante dos años desde la fecha en la que hubiera tenido lugar el accidente dentro del periodo contractual y con independencia de la profesión del Asegurado, el Asegurador garantiza el pago único de un importe total de 500,00 EUR, o de 960,00 EUR en el caso de trabajadores autónomos.

Si el hecho causante de la incapacidad tiene lugar estando el Asegurado jubilado y por lo tanto el criterio de reconocimiento de incapacidad permanente no es aplicable por lo que se refiere a su capacidad laboral, será de aplicación el criterio de «pérdida de autonomía» tal y como se define más adelante. Se reconocerá que el Asegurado tiene una incapacidad permanente absoluta en caso de que no pueda desarrollar como mínimo 4 de las 6 tareas cotidianas elementales de manera permanente y total, y necesite por lo tanto la asistencia constante de otra persona.

Las tareas cotidianas elementales se definen del siguiente modo:

1. Lavarse: la capacidad de lavarse en la bañera o en la ducha, así como entrar y salir autónomamente de la bañera o de la ducha.
2. Vestirse y desnudarse: la capacidad de ponerse, quitarse, abrocharse y desabrocharse cualquier clase de prenda de vestir, incluso aparatos para dientes, miembros artificiales u otros aparatos de prótesis sin ayuda de otras personas.
3. Ir al baño y usarlo: la capacidad de mantener un nivel de higiene personal razonable, como lavarse, afeitarse, peinarse, etc.
4. Moverse: la capacidad de moverse de la cama a una silla o silla de ruedas y viceversa sin la ayuda de otra persona.
5. Continenencia: la capacidad de controlar las funciones del organismo para mantener un nivel razonable de higiene personal.
6. Comer: la capacidad de alimentarse de forma autónoma, incluso con alimentos preparados por otras personas, y de beber sin la ayuda de terceros.

En caso de fallecimiento del Asegurado con anterioridad a la fecha límite para determinar las secuelas permanentes de la invalidez causada por un accidente o a la valoración forense de la compañía, por otros motivos distintos de aquellos que causaron la invalidez, los herederos del asegurado podrán demostrar la existencia del derecho a indemnización presentando la documentación adecuada para demostrar la estabilización de dichas secuelas.

El Asegurador se reserva el derecho de enviar a su cargo al Asegurado uno de sus colaboradores para una visita médica legal y / o de llevar a cabo investigaciones para comprobar la validez de la información aportada por ellos. El Asegurado, sus familiares y / o las personas facultadas deberán permitir la visita de los médicos del Asegurador y las investigaciones que este considere necesarias a tales efectos, eximiendo de la obligación de secreto profesional a los médicos que visiten o traten al Asegurado.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la pérdida total o parcial del derecho a indemnización.

A los efectos de calcular el grado de invalidez permanente por lesiones, solo se tendrán en cuenta las consecuencias directas y exclusivas de la lesión que la hubiera causado.

Si en el momento del Accidente el Asegurado no se encontraba en perfectas condiciones físicas y de salud, solo serán tenidas en cuenta para la indemnización aquellas consecuencias que se hubieran producido de haber sido una persona físicamente intacta y sana.

### **B.- INCOMPATIBILIDAD DE COBERTURAS**

Las coberturas de seguro previstas operan de forma alternativa, sin que puedan combinarse entre sí. La indemnización que abone el Asegurador por una determinada cobertura nunca podrá acumularse con la indemnización correspondiente a otras coberturas. En particular:

- La indemnización del seguro por Incapacidad permanente absoluta como consecuencia de un accidente no podrá acumularse a la indemnización prevista en el seguro de Fallecimiento accidental.
- La indemnización prevista en el seguro de Incapacidad permanente absoluta por accidente no podrá acumularse al pago simultáneo de la prestación mensual del seguro de indemnización por Incapacidad temporal, cuando fuera el caso.

Las indemnizaciones que ya se hubieran abonado se deducirán del importe de la indemnización total.

## **PÉRDIDA DE EMPLEO**

### **A.- COBERTURA POR PÉRDIDA DE EMPLEO DEBIDO A CAUSA OBJETIVA JUSTIFICADA O MOVILIDAD**

Cobertura del seguro válida para personas aseguradas que sean empleados por cuenta ajena y que reúnan los criterios de elegibilidad.

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en la Sección 3, el riesgo asegurado es la pérdida involuntaria del empleo debido a despido por «causa objetiva justificada» o por «movilidad» siempre y cuando se cumplan los supuestos especificados a continuación:

- a) el trabajador ha cesado en su actividad laboral normal y no está contratado para realizar otro trabajo de una duración mínima de 16 horas semanales que genere ingresos o ganancias;
- b) el trabajador está inscrito en el correspondiente registro en España o percibe una remuneración por movilidad;
- c) el trabajador no rechaza ofertas de trabajo injustificadamente.

El riesgo asegurado es el despido por «causa objetiva justificada» o por «movilidad».

Si el Asegurado está desempleado en el momento de la entrada en vigor del contrato de seguro, la cobertura tendrá efecto a los 30 días desde el inicio del trabajo del Asegurado si su contrato de trabajo estuvo vigente ininterrumpidamente. Se considera fecha de siniestro el último día de empleo efectivo del Asegurado.

La cobertura por desempleo no se aplicará:

- Si el Asegurado perdió el trabajo o tuvo conocimiento de que dicha pérdida se iba a producir cuando la cobertura por desempleo todavía no había entrado en vigor.
- Cuando el lugar de residencia permanente del Asegurado no esté en España.

Situación de desempleo o movilidad: La situación laboral de aquellos empleados de empresas privadas que se encuentren inscritos en las listas de desempleo o movilidad en la oficina de empleo y que reciban la correspondiente prestación. Durante el periodo de desempleo o movilidad el trabajador no podrá realizar ninguna actividad laboral.

La cobertura del seguro en caso de pérdida del empleo está sujeta a una franquicia de 30 días. El periodo de franquicia empezará el primer día de inactividad que figure en la carta de despido. La indemnización será igual al importe de las facturas de electricidad y /o gas vencidas durante el periodo de desempleo hasta un máximo de 37,50 EUR (80 EUR para Autónomos) al mes durante doce meses (si el suministro tiene facturación mensual), o hasta 75 EUR (160 EUR para Autónomos) cada dos meses durante doce meses (si el suministro tiene una facturación bimestral).

### **B.- INCOMPATIBILIDAD DE COBERTURAS**

Las coberturas del seguro previstas operan de forma alternativa, sin que puedan combinarse entre sí. La indemnización que abone el Asegurador por una determinada cobertura nunca podrá acumularse con la indemnización correspondiente a otras coberturas.

### **HOSPITALIZACIÓN**

#### **A.- COBERTURA DE HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

Cobertura de seguro válida para todos los Asegurados que reúnan los criterios de elegibilidad.

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en la Sección 3, el riesgo cubierto es la hospitalización por accidente o enfermedad que sea necesaria para realizar los análisis y/o terapias que no puedan hacerse en los centros de salud.

En caso de que el Asegurado sea un Empleado público o No trabajador, el Asegurador liquidará el pago de una cantidad igual al importe de las facturas de electricidad y /o gas vencidas durante el tiempo de hospitalización hasta un máximo de 37,50 EUR mensuales (o bien 80,00 EUR para autónomos) durante 12 meses (si el suministro tiene facturación mensual), o hasta 75 EUR (160 EUR para Autónomos) cada dos meses durante doce meses (si el suministro tiene una facturación bimestral). En caso de reclamación por enfermedad, una vez que haya transcurrido el periodo de carencia contractual, la indemnización solo se abonará si ya hubiera pasado el correspondiente periodo de franquicia de 7 días.

#### **B.- INCOMPATIBILIDAD DE COBERTURAS**

Las coberturas previstas operan de forma alternativa y no podrán acumularse. La indemnización que abone el Asegurador por una determinada cobertura nunca podrá acumularse con la indemnización correspondiente a otras coberturas. Las indemnizaciones que ya se hubieran abonado se deducirán del importe de la indemnización total.

La presente garantía dejará de ser efectiva en caso de Fallecimiento por Accidente o por la resolución de una reclamación por Incapacidad permanente absoluta por Accidente.

## **Sección 3: Limitaciones y exclusiones**

### **LIMITACIONES DE LA COBERTURA**

Exclusiones: A continuación se muestra el Listado completo de los riesgos excluidos o limitaciones de la cobertura del seguro:

Periodo de franquicia: Periodo tras el acaecimiento del evento asegurado en el que la parte de los daños sufridos y la indemnización corren íntegramente por cuenta de la persona Asegurada y que solo en caso de ser superiores darán derecho a percibir la Indemnización. El periodo de franquicia siempre se deducirá del importe de la indemnización que se abone.

Franquicia retroactiva: una vez superado el periodo de tiempo establecido y tenga derecho a percibir la indemnización, ésta se calculará desde el primer día, sin deducir del importe el periodo de franquicia.

Periodo de carencia entre siniestros: El periodo de tiempo que debe transcurrir entre la fecha en la que termina el periodo de Incapacidad temporal, Hospitalización o situación de desempleo o movilidad, que pueda liquidarse según la póliza y el informe relativo a una reclamación posterior por los mismos hechos.

### **EXCLUSIONES**

Las coberturas de Fallecimiento por Accidente, Incapacidad permanente absoluta por Accidente, Incapacidad temporal y Hospitalización no serán válidas en los siguientes casos:

1. Incapacidad, malformaciones o lesiones diagnosticadas que hubieran tenido lugar antes de la fecha efectiva de cobertura y patologías que el Asegurado se hubiera diagnosticado y que este conociera con anterioridad a dicha fecha, así como sus consecuencias directas o indirectas.
2. Accidente aéreo, en caso de que el Asegurado viaje en una aeronave no autorizada para volar o cuyo piloto carezca de la licencia adecuada, y en todo caso cuando el Asegurado viaje en calidad de miembro de la tripulación.
3. Accidentes aéreos causados por maniobras acrobáticas, demostraciones, competiciones para obtener récords o intentos de batir récords, vuelos de prueba, en prácticas o paracaidismo (que no se justifique por una situación de peligro).
4. La estancia en países considerados de riesgo y a los que el Ministerio de Asuntos Exteriores hubiera desaconsejado viajar por los motivos que fuere. Dichas recomendaciones pueden encontrarse en la página web: <http://www.exteriores.gob.es/portal/es/serviciosalciudadano/sivaiasalextranjero/paginas/recomendacionesdeviaje.aspx>
5. Las consecuencias de guerras o de otras circunstancias extraordinarias y aquéllos otros supuestos que tengan la consideración de fuerza mayor de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.105 del Código Civil.
6. Conflictos armados, aunque no haya precedido declaración oficial de guerra o los derivados de hechos de carácter político o social o
7. actos de terrorismo.
8. La acción directa o indirecta de reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.
9. Terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y otros fenómenos de naturaleza sísmica o meteorológica de carácter extraordinario y todas aquellas que deriven de situaciones calificadas por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe” o “calamidad nacional”.
10. Los riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
11. La participación activa del Asegurado en delitos dolosos, huelgas, disturbios, actos de terrorismo y revoluciones.
11. Contaminación biológica y/o química directa o indirectamente relacionada con actos de terrorismo.
12. Mala conducta deliberada del Asegurado y/o del Beneficiario.
13. El manejo de aeronaves, la conducción de vehículos o embarcaciones a motor sin disponer de las licencias necesarias.
14. Infección por VIH, síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) u otros síndromes relacionados o patologías similares.
15. Siniestros causados intencionadamente por el Asegurado y /o el Beneficiario.
16. Siniestros causados por el abuso del alcohol, psicofármacos, medicamentos o alucinógenos por parte del Asegurado, salvo cuando el uso de psicofármacos, narcóticos o alucinógenos haya sido prescrito por motivos terapéuticos y siempre que dicha prescripción no pueda vincularse a situaciones de dependencia.
17. Siniestros causados por el uso o abuso de medicamentos en dosis no prescritas por un médico.
18. Las consecuencias de la práctica de cualquier actividad deportiva a nivel profesional (independientemente de que esté o no remunerada) excepto la

participación en competiciones o pruebas relacionadas con ellas, de carácter recreativo y competiciones de la empresa o entre empresas.

19. Accidentes producidos durante o, en cualquier caso, como consecuencia de la práctica (incluso ocasional) de alguno de los deportes de riesgo y/o de las actividades laborales que se describen en el artículo «EXCLUSIONES DERIVADAS DE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DE RIESGO».

20. La fabricación y/o el uso de explosivos.

**ASIMISMO, LA COBERTURA POR FALLECIMIENTO NO SERÁ EFECTIVA EN EL SIGUIENTE CASO:**

21. Suicidio e intentos de suicidio en los términos previstos por la legislación vigente.

**LA COBERTURA DE LA INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA, LA INCAPACIDAD TEMPORAL Y LA HOSPITALIZACIÓN TAMPOCO SERÁ VÁLIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

22. Intervenciones quirúrgicas, análisis, atención sanitaria o tratamientos estéticos que no sean necesarios para el tratamiento de la Lesión o Enfermedad del Asegurado.

23. Dolor de espalda y patologías similares salvo que estén demostradas por pruebas radiológicas y clínicas que den lugar a una situación de incapacidad.

24. Autolesiones por parte del Asegurado voluntarias o imputables a un estado de incapacidad de entendimiento o volitiva.

25. Reclamaciones causadas por enfermedad mental, desórdenes psíquicos en general, incluidas las formas maniaco-depresivas de estados paranoides.

26. Las transformaciones o ajustes energéticos del átomo, naturales o causadas por aceleraciones de las partículas atómicas, (fisión y fusión nuclear, isótopos radioactivos, máquinas aceleradoras de partículas, rayos X).

27. Embarazo y parto, aborto (espontáneo o inducido) o complicaciones derivadas de tales situaciones (exclusión solamente válida para la cobertura de Incapacidad temporal y Hospitalización).

**LA COBERTURA DE PÉRDIDA DE EMPLEO NO SERÁ OPERATIVA EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

28. Cuando el asegurado no haya trabajado continuamente en los doce meses anteriores a la fecha en la que se hubiera producido el accidente. La suspensión inferior a dos semanas no se considerará una interrupción de la relación laboral.

29. Cuando el contrato laboral del Asegurado contemple menos de 16 horas de trabajo semanales.

30. Cuando el despido se deba a una causa justificada, causa subjetiva justificada o bien a motivos disciplinarios o profesionales.

31. Dimisión

32. Si el asegurado está en edad de jubilación o en proceso de prejubilación.

33. El Asegurado percibe el Subsidio de Desempleo de la Construcción Ordinario o Extraordinario (incluso como excepción) u otras ayudas sociales.

34. El contrato de trabajo no se rige por la legislación española.

35. El Asegurado es despedido por el mismo empleador que le había enviado la notificación de despido en los doce meses anteriores al inicio de la cobertura del seguro, una notificación escrita en la que se le identificaba como trabajador sujeto a un procedimiento de movilidad laboral o despido o conoce circunstancias objetivas que sugieren una inminente situación de desempleo.

36. En el momento de producirse el evento, el Asegurado estaba en periodo de pruebas.

37. Cuando el desempleo sea un evento programado basado en la naturaleza de una relación laboral subordinada a tiempo determinado según el contrato de trabajo o cuando, en cualquier caso, sea consecuencia de la terminación del contrato.

38. La terminación de la relación laboral, incluso por mutuo acuerdo de las partes, motivada por la reestructuración de la empresa que contempla el acompañamiento a la jubilación.

39. El Asegurado no se presenta en su puesto de trabajo debido a una condena penal.

**EXCLUSIONES DERIVADAS DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS DE RIESGO**

40. Esquí fuera de pista y snowboard, esquí acrobático y / o extremo, saltos de trampolín con esquís y esquís acuáticos, esquí acuático y skiathlon.

41. Bobsled, skeleton, montañismo, escalada en bloque (o búlder), combinada nórdica, excursiones alpinas superiores a 3.000 metros, skyrunning, acceso a glaciares, rafting, barranquismo, hydrospeed, kayak, canoa, espeleología deportiva.

42. Deportes aéreos en general, como por ejemplo: conducción remota de drones, puenting, paracaidismo, parapente, ala delta, ultraligeros, helicóptero y planeador.

43. Submarinismo, caza, safari, deportes ecuestres, toreo.

44. Participación en competiciones (y en los entrenamientos para las mismas) así como pruebas con vehículos de motor.

45. Motonáutica (competiciones off-shore, hovercraft, vela), navegación a una distancia superior a 60 millas de la costa.

46. Competiciones de ciclismo.

47. Kickboxing, boxeo, savate, lucha en sus diversas formas, atletismo de fuerza, rugby y fútbol americano.

48. Otros deportes que suelen denominarse «extremos».

**EXCLUSIONES DERIVADAS DE ACTIVIDADES LABORALES PELIGROSAS**

49. Fuerzas armadas (militares, carabinieri), policías, bomberos, (salvo cuando el trabajo se realice exclusivamente a nivel administrativo en oficinas).

50. Oficiales de la seguridad y el orden públicos, guardias de seguridad, guardaespaldas, agentes de rescate en montaña.

51. Trabajos en tejados y andamios de más de 20 metros de altura (albañiles, antenistas, electricistas en torres de tendido eléctrico o en instalaciones de alto voltaje, pintores de edificios, metalistas, limpiacristales, instaladores de cartelería, instaladores de postes eléctricos, teleféricos, líneas eléctricas aéreas, terrazas, mezcladores de cemento, podadores).

52. Carpinteros metálicos.

53. Actividades en puertos o embarcaciones (marineros, capitanes, pescadores, electricistas, maquinistas y operadores portuarios).

54. Actividades en plataformas marinas y petrolíferas.

55. Actividades que impliquen el uso de altos hornos.

56. Actividades que impliquen el uso de funiculares.

57. Actividades en contacto con sustancias tóxicas o peligrosas.

58. Actividades en contacto con explosivos (mineros, trabajadores en arsenales, trabajadores del sector pirotécnico).

59. Actividades de radiología, bacteriología o en los departamentos de enfermedades infecciosas.

60. Actividades en contacto con corriente eléctrica superior a los 380 V.

61. Actividades que impliquen el uso de vehículos para el transporte de materiales peligrosos (inflamables, tóxicos, explosivos, corrosivos, radioactivos).

62. Actividades que requieran el uso de armas (como cazadores profesionales).

63. Actividades submarinas (buceadores, instructores de buceo).

64. Actividades que impliquen excavaciones.

65. Actividades que impliquen estancias prolongadas en países en riesgo de guerra o terrorismo (diplomáticos, periodistas, fotógrafos o cámaras, guías turísticos).

66. Actividades bajo tierra (espeleólogos, mineros).

67. Actividades de alta montaña (guías alpinos).

68. Trabajadores en el sector de los hidrocarburos.

69. Probadores de vehículos de motor y motocicletas.

70. Pilotos y miembros de la tripulación de vuelos charter (con menos de 30 asientos) y/o personas, helicópteros, instructores de vuelo.

71. Conductores profesionales (competiciones automovilísticas, deportes de motor, etc.) circo, atracciones de ferias.

72. Actores o artistas que realicen actividades peligrosas (especialistas).

#### **Sección 4: Aspectos contractuales**

El Tomador celebra el presente contrato de seguro a favor de sus clientes que hayan contratado los servicios de Endesa que incluyen este seguro de forma gratuita.

Por consiguiente las presentes condiciones regulan la relación contractual entre el Tomador, las Personas Aseguradas y el Asegurador. Para todo aquello que no estuviera expresamente contemplado en la presente póliza se aplicará la legislación correspondiente.

El régimen de reclamaciones será el que se contempla en el artículo 97.5 de la Ley 20/2015 de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y otras disposiciones relacionadas.

#### **COBERTURA DEL SEGURO**

**QUÉ SE PUEDE ASEGURAR:** El Asegurador garantiza la cobertura a las Personas Aseguradas de acuerdo con las limitaciones y condiciones que se indican a

continuación. Coberturas que se contemplan:

- Fallecimiento por accidente.
- Incapacidad permanente absoluta por Accidente.
- Incapacidad temporal por Accidente o Enfermedad.
- Pérdida de empleo. Hospitalización.

Las prestaciones de la cobertura del seguro se describen detalladamente en la Sección 2, mientras que las exclusiones a las mismas se establecen en la Sección 3 de las presentes condiciones.

#### **COBERTURA DEL SEGURO**

**CIRCUNSTANCIAS DE RIESGO:** Las declaraciones de la Persona Asegurada deberán ser veraces, precisas y completas. Las declaraciones inexactas o las reticencias en cuanto a las circunstancias que afecten a la valoración del riesgo del Asegurador podrán dar lugar a la pérdida total o parcial del derecho a percibir la indemnización, así como a la rescisión del contrato de seguro.

Dichas consecuencias se producirán cuando las declaraciones inexactas y/o las reticencias relativas a dichas circunstancias, hubieran impedido al Asegurador dar su consentimiento a la celebración del contrato de seguro o no lo hubiera dado con las mismas condiciones, de haber sabido la verdadera situación.

#### **OBLIGACIONES**

**OBLIGACIONES DEL TOMADOR:** El Tomador se compromete a permitir que todas aquellas personas que cumplan los requisitos previstos en los criterios de Elegibilidad según se definen en la Sección 1 del presente documento queden cubiertas por este seguro.

#### **BENEFICIARIOS**

Los Beneficiarios de la persona asegurada podrán reclamar la cobertura por Fallecimiento por Accidente. Los Beneficiarios serán los herederos que, en caso de no designación expresa por el Asegurado, tendrán derecho a la prestación:

- Cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho. La existencia de pareja de hecho se acreditará mediante certificación de la inscripción en alguno de los registros específicos existentes.
- Hijos o Descendientes.
- Padres o Ascendientes.
- Herederos legales.

El Asegurado en cualquier momento podrá revocar o modificar esta disposición indicando asimismo el Tercero Referente que determine, enviando una notificación por correo certificado con acuse de recibo o por correo electrónico a las siguientes direcciones:

Aon Iberia | Rosario Pino , 14-16 | 28020 Madrid | España T: (34) 91 340 50 00

M: siniestros.colectivos@aon.es

Por lo general, la designación del Beneficiario también será efectiva aunque se determine solo de forma genérica siempre que se pueda identificar con certeza. Por determinadas necesidades de confidencialidad, el Asegurado asimismo podrá indicar a otra persona distinta del Beneficiario como contacto, a la que el Asegurador podrá dirigirse en caso de fallecimiento.

**AVISO:** En caso de que no se faciliten los datos para identificar al Beneficiario o a la otra persona de contacto, podría resultar muy complicada su identificación y búsqueda. La comunicación del nombramiento y revocación o la modificación del Beneficiario, con independencia de la forma en que se realice, incluso por testamento, constituye un acto unilateral y como tal no será oponible hasta que se haya comunicado dicho nombramiento, revocación o modificación del Beneficiario.

El Beneficiario deberá presentar la documentación necesaria para demostrar su identidad. El Beneficiario de la otra cobertura del seguro es el Asegurado mismo.

#### **PRIMAS**

**PAGO DE LA PRIMA:** El Tomador abonará íntegramente el importe de la prima. El pago de la prima es responsabilidad del Tomador del seguro.

#### **DURACIÓN**

**DURACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO:** La duración del contrato de seguro será la misma del contrato de servicio suscrito entre el Asegurado y Endesa, salvo rescisión ejercida de acuerdo con los términos y las formas que las Partes determinen o la cancelación del contrato de seguro por el Tomador.

#### **INICIO**

**VALIDEZ Y VIGENCIA DE LA COBERTURA DEL SEGURO:** La cobertura del seguro empezará a ser efectiva a partir de la medianoche del primer día siguiente a la fecha de activación del servicio Endesa.

La cobertura asegurada será válida hasta la medianoche del día en que finalice el servicio de Endesa, salvo pacto en contrario de las Partes o cancelación del contrato de seguro por el Tomador, pero en cualquier caso no podrá prolongarse más allá del periodo del contrato de seguro.

#### **TERMINACIÓN**

**DURACIÓN DE LA COBERTURA DEL SEGURO:** La cobertura del seguro terminará:

- En caso de que el Cliente desista o dé por finalizado el contrato estipulado con Endesa y por el cual se presta el servicio.
- En caso de que no concurren los requisitos para conceder la cobertura.
- En caso de fallecimiento o liquidación de un siniestro por Incapacidad permanente absoluta del Asegurado.
- En caso de rescisión del presente contrato de seguro por las Partes o cancelación del contrato de seguro por el Tomador.
- En caso de terminación anticipada del contrato entre la Compañía y el cliente por el motivo que fuere.
- En caso de cambios legislativos o reglamentarios que no permitan conceder la cobertura del seguro.

#### **INCUMPLIMIENTO**

##### **PÉRDIDA DE LOS REQUISITOS DEL SEGURO**

La pérdida de estos requisitos determina la terminación automática de la cobertura del seguro contratado. A partir de ese momento el Asegurador no admitirá ninguna reclamación excepto cuando el evento asegurado hubiera tenido lugar con anterioridad a la pérdida de los requisitos del seguro.

##### **NO NOTIFICACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LOS REQUISITOS DEL SEGURO**

A los efectos de la liquidación, se realizarán comprobaciones previas de la concurrencia de los requisitos del seguro. Si se determinara su inexistencia, la reclamación será rechazada incluso aunque su pérdida no se hubiera comunicado inmediatamente.

##### **VALIDEZ TERRITORIAL**

Sin perjuicio de las exclusiones previstas en la Sección 3, la cobertura del seguro será válida en todo el mundo, siempre que la correspondiente documentación sanitaria esté certificada por un médico que desempeñe su profesión en España.

#### **COMUNICACIÓN DE SINIESTROS**

Los siniestros deberán comunicarse por escrito inmediatamente por el Asegurado o sus herederos. Para más detalles, véase la Sección 5.

#### **DERECHOS DE SUBROGACIÓN**

**RENUNCIA AL DERECHO DE SUBROGACIÓN:** El Asegurador renuncia al derecho de subrogación de personas Aseguradas.

#### **PRESCRIPCIÓN DE DERECHOS DERIVADOS DEL CONTRATO**

Los derechos expirarán transcurrido el plazo habitual de prescripción de dos años desde el momento en que tuviera lugar el hecho en el cual se fundamentan.

#### **JURISDICCIÓN**

**REFERENCIA A LA NORMATIVA LEGAL:** Para todo aquello que no esté regulado en el presente contrato, se aplicarán las normas legales pertinentes.

#### **CLÁUSULA LIBERATORIA**

El Asegurado libera de la obligación de mantener el secreto profesional en relación con los siniestros cubiertos por el contrato de seguro a los médicos que lo hubieran visitado o tratado en nombre del Asegurador, como parte de la investigación del siniestro, a los cuales, incluso después de haberse producido el evento, el Beneficiario o el Asegurador tengan la intención de contactar, autorizándoles expresamente e invitándoles a facilitar cualquier información, certificados y documentación relevantes.

#### **RECLAMACIONES**

Las reclamaciones relativas a la relación contractual o gestión de siniestros deberán enviarse por escrito, por correo postal, fax o correo electrónico al departamento de Reclamaciones de la compañía encargada de analizarlas en la siguiente dirección: siniestros.colectivos@aon.es

La compañía se compromete a responder en el plazo de 45 días desde la recepción de la reclamación. En caso de que no quede satisfecho con nuestra respuesta o de responder demasiado tarde, puede ponerse en contacto con:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana n.º 44, 28046 Madrid. Teléfono: 952 24 99 82

## LEGISLACIÓN APLICABLE

MEDIACIÓN Y JURISDICCIÓN: El presente contrato de seguro está sujeto a lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y sus reglamentos de desarrollo, así como a lo pactado en las Condiciones Generales y Especiales de la Póliza y demás documentos contractuales y por las normas que en el futuro puedan modificar las normas actualmente vigentes.

## CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados, y también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.
- Resumen de las Normas Legales
- Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos
- Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h, y los tornados) y caídas de meteoritos.
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.
- Riesgos Excluidos
- Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear.
- Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación
- Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- Los causados por mala fe del asegurado.
- Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de <<catástrofe o calamidad nacional>>. Extensión de la Cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios.

En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de conformidad con la normativa citada, la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

Procedimiento de Actuación en caso de Siniestro

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de las lesiones, se requiera.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

## Sección 5: Siniestros

### TRAMITACIÓN DE SINIESTROS

AVISO: LA CONDICIÓN PARA PODER PERCIBIR LAS PRESTACIONES ES ESTAR AL CORRIENTE DE PAGO DE LAS FACTURAS CON VENCIMIENTO ANTERIOR A LA FECHA DEL SINIESTRO

### COMUNICACIÓN DE SINIESTROS

Los siniestros deberán notificarse inmediatamente.

Las denuncias de Accidentes y la documentación correspondiente para su determinación deberán enviarse por correo postal o correo electrónico a las siguientes direcciones:

Calle Rosario Pino , 14-16 | 28020 Madrid | España

M: siniestros.colectivos@aon.es

Asimismo, los herederos designados del Asegurado deberán colaborar para permitir que se lleven a cabo las investigaciones necesarias y que se consideren indispensables para la prestación de los servicios contemplados en la presente Póliza. En caso de Accidente fuera de las fronteras españolas, un médico español deberá certificar la documentación sanitaria correspondiente.

En caso de no designación expresa de herederos, tendrán derecho a la prestación:

- Cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho. La existencia de pareja de hecho se acreditará mediante certificación de la inscripción en alguno de los registros específicos existentes.
- Hijos o Descendientes.
- Padres o Ascendientes.
- Herederos legales.

AVISO:

En caso de no respetar los procedimientos de liquidación podrá perderse total o parcialmente el derecho a indemnización.

## DOCUMENTACIÓN A APORTAR EN CASO DE SINIESTRO

A los efectos de la correcta valoración del siniestro, será necesario presentar la siguiente documentación.

### **A.- FALLECIMIENTO POR ACCIDENTE:**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGARSE EN TODOS LOS CASOS:

- Certificado de defunción
- Autopsia
- Fotocopia del D.N.I. del Asegurado
- D.N.I. de los Beneficiarios
- Acreditación de los beneficiarios: libro de familia, testamento y declaración de herederos.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:

1) En caso de fallecimiento causado por un accidente:

- Copia del permiso de conducir (solo en caso de accidente de carretera).
- Copia del informe de la autopsia y de las investigaciones toxicológicas correspondientes (solo en caso de accidente de carretera en el que el Asegurado fuera el conductor del vehículo).
- Copia del informe expedido por las autoridades. Copia del atestado de tráfico

2) En caso de que el fallecimiento se produzca en el hospital:

- Certificado del médico que determinó el deceso e indicó sus causas o copia del informe médico.

### **B.- INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA por accidente:**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGARSE EN TODOS LOS CASOS:

- D.N.I. del Asegurado.
- Dictamen y/o Propuesta y Resolución con su correspondiente fecha, expedida por el I.N.S.S, por el órgano Jurisdiccional o cualesquiera otro que resulte competente, acreditativa de la Incapacidad Permanente Total para la profesión habitual/Absoluta para cualquier profesión u oficio/Gran Invalidez (señalar la que corresponda).

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:

1) Cuando la Incapacidad permanente absoluta se deba a un accidente de carretera en el que el Asegurado era el conductor del vehículo:

- Copia del permiso de conducir (solo en caso de accidente de carretera).
- Copia del informe y de las investigaciones toxicológicas correspondientes (solo en caso de accidente de carretera en el que el Asegurado fuera el conductor del vehículo).
- Copia del informe expedido por las autoridades

### **C.- INCAPACIDAD TEMPORAL:**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGARSE EN TODOS LOS CASOS:

- D.N.I. del Asegurado.
- Copia del documento que certifique la categoría a la que pertenece el Asegurado que no sea la de empleado de una empresa privada. Copia de los certificados médicos que demuestren el periodo de incapacidad continuada para trabajar hasta la fecha del alta.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:

1) Cuando la incapacidad temporal se deba a un accidente:

- Copia del permiso de conducir (solo en caso de accidente de carretera).
- Copia del informe y de las investigaciones toxicológicas correspondientes (solo en caso de accidente de carretera en el que el Asegurado fuera el conductor del vehículo).
- Copia del informe expedido por las autoridades. Copia del atestado policial

2) Cuando la incapacidad temporal se deba a una enfermedad:

- Copia de los informes médicos o de la documentación médica relativa a la incapacidad temporal.

### **D.- HOSPITALIZACIÓN:**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGARSE EN TODOS LOS CASOS:

- D.N.I. del Asegurado.
- Copia del documento de ingreso en el hospital.
- Informe de alta indicando cuál fue el motivo del ingreso hospitalario.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:

1) En caso de hospitalización por accidente:

- Copia del permiso de conducir (solo en caso de accidente de carretera).
- Copia del informe y de las investigaciones toxicológicas correspondientes (solo en caso de accidente de carretera en el que el Asegurado fuera el conductor del vehículo).
- Copia del informe expedido por las autoridades. Copia del atestado de primeros auxilios.

2) En caso de hospitalización por enfermedad:

- Copia de los informes médicos o de la documentación médica relativa al ingreso hospitalario.

### **E.- PÉRDIDA DE EMPLEO**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGARSE EN TODOS LOS CASOS:

- D.N.I. del Asegurado.
- Copia de la carta de despido indicando los motivos del mismo.
- Copia de las dos últimas nóminas y del contrato de trabajo.
- Copia del certificado de inscripción en la Oficina de Empleo.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL:

- Copia del pago de la prestación por desempleo.

AVISO: En caso de que se detecte alguna irregularidad o deficiencia en la documentación aportada, el Asegurador se reserva el derecho de requerir que se vuelva a presentar de nuevo o que se aporte la documentación adecuada que falte.

AVISO: En caso de Fallecimiento del Asegurado anterior a la fecha límite para determinar las secuelas permanentes de la invalidez por Accidente o para la valoración médico-legal del Asegurador por otros motivos que no sean los que causaron la invalidez, los herederos de la persona Asegurada podrán demostrar la existencia del derecho a percibir la indemnización aportando la documentación adecuada para determinar la estabilización de dichas secuelas.

AVISO: El Asegurado y/o sus sucesores en el título deberán permitir al Asegurador que lleve a cabo las valoraciones pertinentes.

El Asegurado y/o sus Beneficiarios en el título podrán solicitar información relativa a la situación en la que se encuentra su reclamación llamando al: 800 00 95 56.

## MÉTODO PARA LA LIQUIDACIÓN DE RECLAMACIONES

De conformidad con el contrato de seguro, las indemnizaciones se abonarán directamente al Beneficiario de los servicios.

## ABONO DE LAS PRESTACIONES ASEGURADAS

Tras presentar una reclamación por alguno de los hechos cubiertos por el contrato de seguro que sea elegible para percibir una indemnización, el Asegurador abonará los importes correspondientes en el plazo máximo de 30 días desde la recepción de la documentación completa, o desde la valoración que realice el Asegurador en aquellos casos en que esté prevista.

AVISO: Las solicitudes de indemnización incompletas podrán dar lugar a que se prolonguen los plazos para el pago.

El presente contrato de seguro está sujeto a lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y sus reglamentos de desarrollo, así como a lo pactado en las Condiciones Generales y Especiales de la Póliza y demás documentos contractuales y por las normas que en el futuro puedan modificar las normas actualmente vigentes.