

# **IMQ Completa**

## **Seguro de Asistencia Sanitaria**

---

**Condiciones Generales**  
MODELO 2011





# IMQ Completa

Seguro de Asistencia Sanitaria

---

Condiciones Generales

MODELO 2011



Registrada en la Dirección General de Planificación Sanitaria con el número C-0453. Constituidos los Depósitos que marca la Ley. Reserva íntegra en España.

## Índice

### Seguro de Asistencia Sanitaria IMQ Completa

Artículo 1	Preliminar	5
Artículo 2	Definiciones	5
Artículo 3	Objeto del Seguro	8
Artículo 4	Descripción de la cobertura	8
Artículo 5	Exclusiones	13
Artículo 6	Forma de prestar los servicios	15
Artículo 7	Pago de Primas	16
Artículo 8	Otras obligaciones, deberes y facultades del Tomador del Seguro y/o del Asegurado	16
Artículo 9	Otras obligaciones de la Aseguradora	18
Artículo 10	Duración del Seguro	19
Artículo 11	Períodos de carencia	19
Artículo 12	Pérdida de derechos, rescisión e indisputabilidad del contrato	20
Artículo 13	Tratamiento de los Datos de Carácter Personal	20
Artículo 14	Comunicaciones y jurisdicción	22
Artículo 15	Prescripción	22
Artículo 16	Actualización anual de las Condiciones Económicas de la Póliza	22
Artículo 17	Servicio de Atención al Cliente. Quejas y reclamaciones	23

# Seguro de Asistencia Sanitaria

---

Servicios completos  
Pago por acto médico  
Libre elección de médico

Con participación del Asegurado en el coste de los servicios.



## **Artículo 1**

### **Preliminar**

1. La actividad aseguradora que lleva a cabo IQUIMESA SEGUROS DE SALUD, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL está sometida al control de las autoridades del Estado Español siendo el órgano competente para ello la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.
2. El presente Contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1.980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (en adelante, la Ley), y por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y, en su caso, Especiales del propio Contrato, sin que tengan validez las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados que no sean específicamente aceptadas por el Tomador, como pacto adicional a las Condiciones Particulares. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones o referencias a preceptos legales o reglamentarios imperativos.

## **Artículo 2**

### **Definiciones**

A los efectos de esta Póliza se entenderá por:

#### **Accidente**

La lesión corporal sufrida durante la vigencia de la Póliza, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

#### **Asegurado**

La persona o personas naturales sobre las cuales se establece el Seguro.

#### **Asegurador**

IQUIMESA SEGUROS DE SALUD, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL (en adelante IQUIMESA) entidad que asume el riesgo contractualmente pactado.

#### **A.T.S./D.U.E.**

Profesional legalmente capacitado y habilitado para desarrollar la actividad de enfermería.

#### **Catálogo de Servicios o Cuadro Médico**

Relación editada de profesionales y establecimientos sanitarios propios o concertados por IQUIMESA, con su dirección, teléfono y horario. A efectos de este seguro se consideran cuadros médicos de IQUIMESA tanto los de las provincias en las que ésta opera directamente como los de aquellas otras en las que lo hace mediante concierto con otras Aseguradoras. En cada Catálogo de Servicios se relacionan, además de los profesionales y establecimientos sanitarios de la provincia, los servicios de información y teléfonos de atención al Asegurado de todo el territorio nacional.

#### **Condiciones Particulares**

Documento integrante de la Póliza en el que se concretan y particularizan los aspectos del riesgo que se asegura.

#### **Copago**

La participación del Asegurado en el coste de los servicios.

## **Cuestionario de Salud**

Declaración realizada y firmada por el Tomador y/o Asegurado antes de la formalización de la Póliza y que sirve al Asegurador para la valoración del riesgo que es objeto del Seguro.

## **Enfermedad**

Toda alteración de la salud del Asegurado no causada por un accidente, diagnosticada por un médico, que haga precisa la prestación de asistencia sanitaria y cuyas primeras manifestaciones se presenten durante la vigencia de la Póliza.

## **Enfermedad, lesión, defecto o deformación congénita**

Es aquella que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación hasta el mismo momento del nacimiento. Una afección congénita puede manifestarse y ser reconocida inmediatamente después del nacimiento, o bien ser descubierta más tarde, en cualquier período de la vida del asegurado.

## **Enfermedad preexistente**

Es la padecida por el asegurado con anterioridad a la fecha de su efectiva incorporación (alta) en la Póliza.

## **Franquicia**

Importe que el Tomador debe abonar al Asegurador por cada servicio sanitario utilizado por los Asegurados incluidos en su Póliza. Dicho importe es diferente en función de las distintas clases de servicios sanitarios y/o especialidades médicas y su cuantía, que viene determinada en las Condiciones Particulares, puede ser actualizada anualmente de conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de las Condiciones Generales " ACTUALIZACIÓN ANUAL DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DE LA PÓLIZA".

## **Hospital**

Todo establecimiento en el que puede legalmente realizarse el tratamiento médico o quirúrgico de enfermedades o lesiones corporales, ya sea en régimen ambulatorio o de internamiento. Dicho establecimiento contará con la asistencia permanente de un médico, y solo se admitirá el ingreso en el mismo de personas enfermas o lesionadas.

No se considerarán hospitales, a efectos de la Póliza, los hoteles, asilos, casas de reposo o de convalecencia, instalaciones dedicadas principalmente al internamiento y/o tratamiento de drogadictos o alcohólicos e instituciones similares.

## **Hospitalización**

- Hospitalización General. El hecho de que una persona figure registrada como paciente en un hospital y pernocte o realice una comida principal en el mismo.
- Hospital de Día. El hecho de que una persona figure registrada como paciente en aquellas unidades del hospital así denominadas específicamente, tanto médicas como quirúrgicas o psiquiátricas, para recibir un tratamiento concreto o por haber estado bajo la acción de una anestesia, sin que ello suponga pernoctar y pudiendo o no realizar una de las comidas principales en dicha unidad.

## **Intervención Quirúrgica**

Toda operación mediante incisión u otra vía de abordaje interno efectuada por un cirujano y que requiere normalmente la utilización de una sala de operaciones.

## **Médico**

Profesional legalmente habilitado para ejercer la Medicina.

## **Médico Especialista o Especialista**

Médico que dispone de la titulación necesaria para ejercer su profesión dentro de una de las especialidades médicas legalmente reconocidas.

## **Plazo o Período de Carencia**

Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas algunas de las coberturas incluidas dentro de las garantías de la Póliza. Dicho plazo se computa por meses contados desde la fecha de entrada en vigor de la Póliza para cada uno de los Asegurados incluidos en ella.

## **Plazo o Período de Disputabilidad**

Intervalo de tiempo contado desde la fecha de entrada en vigor de la Póliza para cada uno de los Asegurados incluidos en ella, durante el cual el Asegurador puede rechazar la cobertura de prestaciones o impugnar el Contrato alegando la existencia de enfermedades anteriores del Asegurado y que éste no declaró en el Cuestionario de Salud.

Transcurrido dicho plazo el rechazo del Asegurador deberá fundarse en la existencia de una ocultación dolosa por parte del Asegurado.

## **Póliza**

El documento o documentos que contienen las cláusulas y pactos reguladores del contrato de Seguro. Forman parte integrante e inseparable de la Póliza estas Condiciones Generales, las Particulares que identifican el riesgo y las Especiales si las hubiere, así como los Apéndices que recojan, en su caso, las modificaciones acordadas durante la vigencia del contrato.

## **Prestación**

Consiste en la asistencia sanitaria derivada del acaecimiento del siniestro.

## **Prima**

El precio del Seguro. El recibo de Prima incluirá, además, los recargos, impuestos y tasas legalmente repercutibles. La Prima del Seguro es anual, aunque se fraccione su pago.

## **Siniestro**

Acontecimiento cuyas consecuencias hacen necesaria la utilización de servicios sanitarios que se encuentran total o parcialmente cubiertos por la Póliza.

## **Tarjeta Sanitaria**

Documento propiedad del Asegurador que se expide y entrega a cada Asegurado incluido en la Póliza y cuyo uso, personal e intransferible, es necesario para recibir los servicios cubiertos por la Póliza.

## **Tomador del Seguro**

Persona física o jurídica que juntamente con IQUIMESA suscribe este Contrato y con ello acepta las obligaciones que en él se establecen a cambio de las que IQUIMESA toma a su cargo, aunque alguna de ellas, por su naturaleza, deba ser cumplida por el propio Asegurado.

## **Urgencia**

Situación del Asegurado que hace necesaria la asistencia médica con carácter inmediato a fin de evitar un daño irreparable en su salud.

### **Artículo 3**

#### **Objeto del Seguro**

Dentro de los límites y condiciones estipulados en la Póliza, y mediante el pago de la prima, copagos y franquicias que en cada caso corresponda, IQIMESA se compromete a facilitar al Asegurado la cobertura de asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria que proceda en toda clase de enfermedades o lesiones que se encuentren comprendidas en las especialidades, prestaciones sanitarias y otros servicios que se recogen en la cláusula cuarta.

En todo caso, IQIMESA asume la cobertura de la asistencia sanitaria contratada cuando se requiera en situación de urgencia y mientras dure la misma.

En el presente Seguro de Asistencia Sanitaria no podrán concederse indemnizaciones optativas en metálico, en sustitución de la prestación de la asistencia sanitaria cubierta.

### **Artículo 4**

#### **Descripción de la cobertura**

##### **Póliza Completa**

Las especialidades, prestaciones sanitarias y otros servicios cubiertos por esta Póliza son los siguientes:

##### **I. Atención Primaria**

###### **Medicina General**

Asistencia en consulta y a domicilio.

###### **Pediatría y Puericultura de zona**

Para niños menores de catorce años. Incluye controles preventivos y de desarrollo infantil.

###### **Enfermería**

Servicio de A.T.S./D.U.E.. En consulta y a domicilio. En este último caso siempre y cuando el enfermo guarde cama y previa prescripción de un médico de IQIMESA.

##### **II. Urgencias**

###### **Servicio Permanente de Urgencia**

Que se prestará en el centro o centros que constan en el catálogo de servicios entregado por IQIMESA. La asistencia será domiciliaria siempre que el estado del enfermo lo requiera, prestada por médico generalista y/o A.T.S./D.U.E..

##### **III. Especialidades**

Asistencia sanitaria en régimen ambulatorio o de internamiento hospitalario (según proceda a criterio del médico de IQIMESA), en las especialidades que a continuación se citan:

**Alergología**

**Anestesiología y Reanimación**

**Angiología y Cirugía Vascul**

**Aparato Digestivo**

**Cardiología**

Incluye la prevención del riesgo coronario en personas mayores de 40 años.

**Cirugía Ano-Rectal**

Proctología.

**Cirugía Artroscópica**

**Cirugía Cardiovascular**

**Cirugía General y del Aparato Digestivo**

**Cirugía Maxilo-Facial**

**Cirugía Pediátrica**

**Cirugía Plástica Reparadora**

Queda incluida la reconstrucción de la mama tras mastectomía radical, así como la prótesis mamaria necesaria en estos casos.

**Cirugía Torácica**

**Dermatología Médico Quirúrgica**

**Endocrinología y Nutrición**

**Geriatría**

**Hematología y Hemoterapia**

**Inmunología**

**Medicina Interna**

**Medicina Nuclear**

**Nefrología**

**Neonatología**

**Neumología. Aparato Respiratorio**

**Neurocirugía**

## **Neurofisiología Clínica**

### **Neurología**

#### **Obstetricia y Ginecología**

Vigilancia del embarazo por médico tocólogo, y asistencia por éste a los partos. Planificación familiar: Control del tratamiento con anovulatorios, colocación de DIU y su vigilancia, siendo de cuenta de la Asegurada el coste del dispositivo. Ligadura de trompas, que tendrá un periodo de carencia de seis meses. Medicina Preventiva. Revisión ginecológica anual, para la prevención del cáncer de mama, endometrio y cervix.

#### **Odonto-Estomatología**

Se encuentran cubiertas las curas estomatológicas, extracciones y limpieza de boca. A partir de la segunda limpieza de boca anual, será necesaria la prescripción médica.

### **Oftalmología**

### **Oncología Médica**

### **Oncología Radioterápica**

### **Otorrinolaringología**

### **Psiquiatría**

#### **Rehabilitación y Fisioterapia**

Previa prescripción de un médico de IQUIMESA.

### **Reumatología**

### **Tratamiento del Dolor**

### **Traumatología y Cirugía Ortopédica**

### **Urología**

Incluye vasectomía.

Incluye la Cirugía Robótica a través de la técnica Da Vinci, sujeta a Copago especial en función de la modalidad de la póliza.

## **IV. Medicina Preventiva**

### **Pediatría**

Incluye controles preventivos y de desarrollo infantil.

#### **Obstetricia y Ginecología**

Revisión ginecológica anual, para la prevención del cáncer de mama, endometrio y cervix.

### **Cardiología**

Incluye la prevención del riesgo coronario en personas mayores de 40 años.

## V. Medios de diagnóstico

### **Análisis clínicos**

Bioquímica, hematología, microbiología, parasitología, anatomía patológica quirúrgica, citopatología.

### **Radiodiagnóstico**

Todo tipo de estudios radiográficos con fines diagnósticos, quedando incluida la utilización de medios de contraste.

### **Otros medios de diagnóstico**

Doppler cardíaco, ecografía, electrocardiografía, electroencefalograma, electromiografía, fibroendoscopia.

### **Medios de diagnóstico de alta tecnología**

Inmunoquímica, radiología intervencionista vascular y visceral, ergometría, hemodinámica vascular, holter, estudios electrofisiológicos y terapéuticos, medicina nuclear, amniocentesis y cariotipos, polisomnografía, tomografía por emisión de positrones (PET), resonancia magnética nuclear, Scanner. Todos estos medios de diagnóstico de alta tecnología tendrán un periodo de carencia de seis meses.

Las pruebas de diagnóstico, en todos los casos, han de ser prescritas por médicos de IQIMESA que tengan a su cargo la asistencia del Asegurado, asistencia que ha de estar cubierta por la Póliza.

## VI. Hospitalización

Se realizará en centros concertados en el Cuadro Médico de IQIMESA, en función de su disponibilidad de camas, bajo las siguientes condiciones:

### **Hospitalización Obstétrica (Partos)**

En habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención de la parturienta, quirófano o sala de partos, anestesia (incluida la anestesia epidural), curas y su material, medicación e incubadora, serán a cargo de IQIMESA.

### **Hospitalización Quirúrgica**

En habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención del enfermo, quirófano, anestesia, medicación, curas y otros tratamientos necesarios serán a cargo de IQIMESA.

Queda incluida la hospitalización de día.

La prescripción y colocación de todas las prótesis, tanto internas como externas (a excepción de las dentarias) correrá a cargo de IQIMESA.

En cuanto al coste de las prótesis en sí, será de cuenta de la Aseguradora en el supuesto de válvulas cardíacas, marcapasos, prótesis de bypass vascular, endoprótesis vasculares (stent), prótesis internas traumatológicas, lentes intraoculares incluidas las multifocales y bifocales en el tratamiento de cataratas, mallas sintéticas para la reconstrucción de la pared abdominal

o torácica y los reservorios para el tratamiento del dolor. El coste de cualquier otro tipo de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas, será de cuenta del asegurado.

### **Hospitalización Médica (sin intervención quirúrgica)**

Se realizará igualmente en habitación individual con cama para un acompañante. Los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamientos necesarios, serán a cargo de la Aseguradora.

La duración del internamiento será determinada por el médico de IQIMESA encargado de la asistencia, y alcanzará hasta que éste estime conveniente el traslado del enfermo a su domicilio. Queda incluida la hospitalización de día.

### **Hospitalización en U.V.I.**

Los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamiento serán a cargo de IQIMESA (por su naturaleza no se incluye cama para acompañante). La duración del internamiento estará en función de si el proceso patológico que sufre el enfermo es o no reversible. En el caso de que el enfermo no sea recuperable en opinión del Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos, éste señalará el tiempo de permanencia del enfermo.

### **Hospitalización Psiquiátrica**

Exclusivamente para los enfermos previamente diagnosticados por un especialista de IQIMESA de procesos agudos o crónicos en periodo de agitación, en régimen de internamiento o en hospitalización de día, con un límite de sesenta días por año natural. Los gastos de estancia y manutención del enfermo, medicación y tratamiento serán a cargo de IQIMESA. Por su naturaleza no se incluye cama de acompañante.

## **VII. Tratamientos especiales**

### **Aerosolterapia-Ventiloterapia**

Oxigenoterapia ambulatoria y a domicilio

### **Transfusiones de sangre y/o plasma**

### **Logofoniatría**

Los tratamientos objeto de cobertura quedan limitados a 90 sesiones por año. Queda excluida toda prevención, estudio y corrección de trastornos del lenguaje de cualquier origen. Además queda excluida la terapia de la afectación de la voz y su mecanismo en patologías congénitas, psíquicas, neurológicas y degenerativas, tanto de origen primario como secundario.

### **Ortóptica**

### **Psicoterapia**

Límite de 20 sesiones al año. Previa prescripción de un psiquiatra de IQIMESA. Tendrán un periodo de carencia de seis meses los siguientes tratamientos especiales:

### **Laserterapia**

Queda incluida únicamente en tratamientos de fotocoagulación en oftalmología, en la rehabilitación músculo-esquelética, el láser quirúrgico en cirugía vascular periférica, coloproctología e intervenciones quirúrgicas ginecológicas y otorrinolaringológicas.

## **Nucleotomía Percutánea**

### **Quimioterapia y Oncología Radioterápica**

En régimen de internamiento o en hospitalización de día. IQIMESA sólo asumirá los gastos de medicamentos citostáticos que se expendan en el mercado nacional y estén autorizados por el Ministerio de Sanidad.

### **Electrorradioterapia**

Radioterapia superficial y profunda, onda corta, rayos infrarrojos, rayos ultravioletas y corrientes eléctricas.

## **Diálisis y riñón artificial**

### **Litotricia Renal y Músculo-esquelética**

Los tratamientos anteriores en todos los casos han de ser prescritos por médicos que tengan a su cargo la asistencia del Asegurado, asistencia que ha de estar cubierta por la póliza.

Los tratamientos anteriores, en todos los casos, han de ser prescritos por médicos de IQIMESA que tengan a su cargo la asistencia del Asegurado, asistencia que ha de estar cubierta por la Póliza.

## **VIII. Otros servicios**

### **Ambulancias**

Para el traslado urbano e interurbano en la provincia de residencia de los enfermos cuyo estado físico lo requiera. El seguro cubre exclusivamente el desplazamiento del Asegurado desde su domicilio al Sanatorio o viceversa y sólo para ingreso hospitalario o asistencia de urgencia.

Será necesaria la prescripción de un médico de IQIMESA, salvo en caso de urgencia.

### **Matronas**

En la asistencia hospitalaria al parto.

### **Preparación al Parto**

### **Podología**

Con un máximo de seis sesiones por año.

## **Artículo 5**

### **Exclusiones**

**Quedan excluidos de la cobertura del seguro:**

- a) Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente; los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).**

- b) La asistencia sanitaria que esté cubierta por el seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, según su legislación específica.
- c) Los fármacos y medicamentos de cualquier clase, salvo los que se administren al paciente mientras esté hospitalizado.
- d) La asistencia sanitaria derivada del alcoholismo crónico o la adición a drogas de cualquier tipo.
- e) La asistencia sanitaria de las lesiones producidas a causa de embriaguez, riñas (salvo en caso de legítima defensa), autolesiones o intentos de suicidio.
- f) La asistencia sanitaria que se precise como consecuencia de las lesiones producidas durante la práctica de las siguientes actividades: actividades aéreas, boxeo, artes marciales, escalada, rugby, espeleología, submarinismo, carreras de vehículos a motor, hípica, toreo y encierro de reses bravas; así como la asistencia sanitaria derivada de la práctica profesional de cualquier deporte o de la participación como aficionado en competiciones deportivas en general.
- g) La asistencia sanitaria de toda clase de enfermedades, lesiones, defectos o deformaciones congénitas o preexistentes a la fecha de efecto del alta de cada asegurado en la póliza, que siendo conocidas por el asegurado, no hubiesen sido declaradas por éste en el cuestionario de salud. Esta exclusión no afectará a los Asegurados incorporados a la Póliza desde su nacimiento conforme la cláusula 8.1.e.
- h) Los tratamientos por esterilidad o infertilidad.
- i) El diagnóstico, tratamiento e intervenciones quirúrgicas realizadas con fines puramente estéticos o cosméticos.
- j) El psicoanálisis, hipnosis, sofrología, narcolepsia ambulatoria y los test psicológicos.
- k) Los trasplantes de órganos. El seguro incluye no obstante las actuaciones médicas y quirúrgicas sobre el propio Asegurado que resulten necesarias para realizarle un trasplante autólogo de médula ósea o un trasplante de córnea, con las gestiones administrativas que ello conlleve.
- l) La asistencia sanitaria del S.I.D.A. Y de las enfermedades causadas por el virus de inmunodeficiencia humana (V.I.H.).
- m) La asistencia y tratamiento hospitalario por razones de tipo social.
- n) La asistencia en odontología salvo lo expresamente incluido en la cláusula 4.3.
- o) Corrección quirúrgica de los defectos de refracción de los ojos tales como miopía, hipermetropía o astigmatismo y cualquier otra patología refractiva ocular.
- p) Todas las técnicas quirúrgicas y/o terapéuticas que empleen el láser, salvo lo expresamente incluido en la cláusula 4.7.
- q) Los gastos de transporte del Asegurado al centro y viceversa en casos de rehabilitación y fisioterapia y en casos de diálisis.
- r) Los tratamientos de fisioterapia y rehabilitación cuando se haya conseguido la recuperación funcional o el máximo posible de ésta, o cuando se convierta en terapia de mantenimiento ocupacional.
- s) Quedan expresamente excluidos de la cobertura del seguro, cualquier medio de diagnóstico y/o tratamiento mediante terapia génica, estudios para la determinación del mapa genético y cualesquiera otra técnica genética, con la exclusiva excepción

de aquellas que figuran expresamente incluidas en la cobertura, tales como la amniocentesis y los cariotipos.

- t) Técnicas diagnósticas y/o terapéuticas cuyo uso no sea habitual y aceptado en el sistema nacional de salud.

## Artículo 6

### Forma de prestar los servicios

La asistencia sanitaria cubierta por el Seguro se prestará donde IQIMESA tenga dispuesta o contrate esa prestación con facultativos, clínicas y otros establecimientos e instituciones, incluso Entidades de Seguro, siempre de acuerdo con las disposiciones aplicables.

La prestación tendrá lugar en la forma siguiente:

1. El Asegurado puede elegir libremente para su asistencia a cualquiera de los médicos que realizan, dentro de los Catálogos de Servicios de IQIMESA que en cada momento se encuentren vigentes, las prestaciones sanitarias incluidas en la Póliza.
2. La visita domiciliaria de Medicina General y A.T.S./D.U.E., se solicitará, para los enfermos que no puedan desplazarse a la consulta, antes de las 10 horas, para ser realizada en el día. El uso adecuado de este servicio requiere que se utilice sólo por motivos estrictamente médicos.

IQUIMESA se obliga a prestar la asistencia únicamente en el domicilio del Asegurado que figura en la póliza; siempre y cuando esté concertado dicho servicio en esa zona; cualquier cambio de este deberá notificarse al Asegurador por cualquier medio fehaciente con una antelación mínima de ocho días al requerimiento de una prestación en él.

3. IQIMESA no se hace responsable de los honorarios de facultativos ajenos a su cuadro médico, ni de los gastos de internamiento sanatorial o servicios que los mismos pudieran prescribir.
4. Al solicitar la asistencia, el Asegurado deberá exhibir la tarjeta sanitaria personal que la Aseguradora le entregará al efecto, debiendo firmar el recibo justificativo del servicio recibido, una de cuyas copias le será entregada al Asegurado como comprobante.

El Asegurado abonará por cada servicio recibido, el importe que, en concepto de copagos o franquicia se establece en las Condiciones Particulares.

A estos efectos, IQIMESA, periódicamente remitirá al Tomador del Seguro un extracto comprensivo de los servicios que hubieren utilizado los Asegurados incluidos en la Póliza, junto con el importe de los copagos y franquicias correspondientes a los mismos.

El cobro de la cantidad total que resultare se efectuará mediante recibo domiciliado en la cuenta bancaria que el Tomador haya designado para el pago de la prima.

El importe de los copagos y franquicias podrá ser actualizado por IQIMESA, de conformidad con lo establecido en la Condición General 16ª.

5. La hospitalización o la prestación de aquellos servicios para los que el catálogo de servicios impreso así lo determina, será ordenada por escrito por un médico del Asegurador y el Asegurado deberá obtener la previa conformidad documentada de IQIMESA en sus oficinas.

Será asimismo requisito imprescindible para obtener la conformidad escrita de la aseguradora que el acto médico a efectuar en régimen de hospitalización, vaya a ser realizado por un facultativo del catálogo de servicios de IQIMESA y esté cubierto por la Póliza.

Una vez otorgada la conformidad escrita, el Asegurador quedará vinculado económicamente. En los casos de urgencia, será suficiente a estos efectos la orden del médico, pero el Asegurado deberá obtener la conformidad escrita de IQIMESA, dentro de las setenta y dos horas siguientes al ingreso hospitalario. Una vez obtenida aquella, IQIMESA quedará vinculada económicamente hasta el momento en que manifieste sus reparos a la orden del médico, en caso de entender que la Póliza no cubre el acto o la hospitalización.

6. Para recibir un servicio de urgencia, deberá solicitarse por teléfono o acudir directamente, según proceda, a un centro permanente de urgencia de los que IQIMESA tiene establecidos, cuya dirección y teléfono figuran en el Cuadro Médico.
7. A los efectos de este Seguro, se entiende comunicado el siniestro al solicitar el Asegurado la prestación de la asistencia.

## **Artículo 7**

### **Pago de Primas**

1. El Tomador del Seguro, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley, está obligado al pago de la Prima.
2. La primera Prima o fracción de ella, será exigible conforme al artículo 15 de la Ley una vez firmado el Contrato; si no hubiera sido pagada por culpa del Tomador, IQIMESA tiene derecho a resolver el Contrato o a exigir el pago de la Prima debida en vía ejecutiva con base en la Póliza. En todo caso, si la Prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el Asegurador quedará liberado de su obligación, salvo pacto en contrario.
3. En caso de falta de pago de la segunda o sucesivas Primas o fracciones de ésta, la cobertura quedará suspendida un mes después del día del vencimiento del recibo, y si IQIMESA no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el Contrato queda extinguido conforme a las condiciones anteriores. La cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pague la Prima. En cualquier caso, cuando el Contrato esté en suspenso, el Asegurador sólo podrá exigir el pago de la Prima del periodo en curso.
4. IQIMESA sólo queda obligada en virtud de los recibos librados por sus representantes legalmente autorizados.

El pago del importe de la Prima efectuado por el Tomador del Seguro al Corredor no se entenderá realizado al Asegurador, salvo que, a cambio, el Corredor entregara al Tomador del Seguro el Recibo de Prima emitido por el Asegurador.

5. En Condiciones Particulares se establecerá la cuenta bancaria designada por el Tomador para el pago de los recibos de Prima.
6. En caso de extinción anticipada del contrato imputable al tomador, la parte de prima anual no consumida corresponderá al asegurador.

## **Artículo 8**

### **Otras obligaciones, deberes y facultades del Tomador del Seguro y/o del Asegurado**

1. El Tomador del Seguro y, en su caso el Asegurado, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Declarar a IQUIMESA, de acuerdo con el cuestionario que ésta le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de esta obligación si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aún sometiéndoselo, se trate de circunstancias que, pudiendo influir en la valoración del riesgo, no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el Contrato mediante declaración dirigida al Tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar desde la fecha en que ésta tuviera conocimiento de la reserva o inexactitud del Tomador del seguro o Asegurado. Corresponderán al Asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento en que haga esta declaración.

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

- b) Comunicar a IQUIMESA, durante el curso del Contrato y tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que, de acuerdo con el cuestionario de estado de salud del Asegurado presentado previamente, agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por IQUIMESA en el momento de la perfección del Contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.
- c) Comunicar a IQUIMESA, tan pronto como le sea posible, el cambio de domicilio.
- d) Comunicar a IQUIMESA, tan pronto le sea posible, las altas y bajas de asegurados que se produzcan durante la vigencia de la Póliza, tomando efecto las altas el día primero del mes siguiente a la fecha de la comunicación efectuada por el Tomador y las bajas el día 31 de diciembre de dicho año, procediéndose a la adaptación del importe de la prima a la nueva situación.
- e) Si la asistencia de la madre en el parto se realiza con cargo al seguro de IQUIMESA de la que aquella fuese asegurada, los hijos recién nacidos tendrán derecho a ser incluidos en la Póliza de la madre desde el momento de su nacimiento. Para ello, el Tomador deberá comunicar a IQUIMESA tal circunstancia dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de alta hospitalaria del recién nacido y como plazo máximo 30 días naturales transcurridos desde la fecha del nacimiento, mediante la cumplimentación de una solicitud de seguro. Las altas comunicadas en plazo retrotraerán sus efectos a la fecha del nacimiento, no aplicándose período de carencia superior al que faltase por consumir a la madre.

Si el alta del recién nacido se comunica con posterioridad al plazo indicado, será necesario cumplimentar el Cuestionario de Salud y la Aseguradora podrá denegar la admisión. De aceptarse el nuevo Asegurado, serán aplicables a éste los períodos de carencia establecidos en la Condición General 11ª.

En todo caso, la Aseguradora cubrirá la asistencia sanitaria al recién nacido durante los primeros treinta días naturales de vida, finalizando la cobertura transcurrido dicho plazo, si no se hubiere solicitado su alta conforme a lo establecido en el párrafo primero de este apartado.

- f) Aminorar las consecuencias del siniestro, empleando los medios a su alcance para el pronto restablecimiento. El incumplimiento de este deber, con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a IQUIMESA, liberará a ésta de toda prestación derivada del siniestro.

- g) Cuando la asistencia prestada al Asegurado sea como consecuencia de lesiones producidas o agravadas por accidentes cubiertos por cualquier otro seguro, o siempre que el coste de la misma deba ser satisfecho por terceros causantes o responsables de las lesiones, la Aseguradora, si hubiere cubierto la asistencia, podrá ejercitar las acciones que procedan para reintegrarse el coste que tales asistencias le hubieren supuesto. El Asegurado, o en su caso el Tomador, vendrán obligados a facilitar a IQUIMESA los datos y la colaboración necesarios para ello.
2. La tarjeta sanitaria, propiedad de la Aseguradora y que ésta entregará a cada Asegurado, es un documento de uso personal e intransferible. En caso de pérdida, sustracción o deterioro, el Tomador del Seguro y el Asegurado tienen la obligación de comunicarlo al Asegurador en el plazo de setenta y dos horas.
- En tales casos, IQUIMESA procederá a emitir y enviar una nueva tarjeta al domicilio del Asegurado que figura en la Póliza, anulando la extraviada, sustraída o deteriorada.
- Asimismo, el Tomador del Seguro y el Asegurado se obligan a devolver a IQUIMESA la tarjeta correspondiente al Asegurado que hubiere causado baja en la Póliza.
- El Asegurador no se responsabiliza de la utilización indebida o fraudulenta de la tarjeta sanitaria.
3. El Tomador del Seguro podrá reclamar a IQUIMESA, en el plazo de un mes desde la entrega de la Póliza, que se subsanen las divergencias existentes entre ésta y la proposición de Seguro o las cláusulas acordadas, según dispone el artículo 8 de la Ley.

## **Artículo 9**

### **Otras obligaciones de la Aseguradora**

Además de prestar la asistencia contratada, IQUIMESA entregará al Tomador del seguro la Póliza o, en su caso, el documento de cobertura provisional o el que proceda según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, así como un ejemplar del cuestionario de salud y demás documentos que haya suscrito el Tomador.

Igualmente entregará al Tomador la tarjeta sanitaria personal correspondiente a cada uno de los Asegurados incluidos en la Póliza.

Dicha tarjeta contendrá al menos los siguientes datos:

- Número de Tarjeta
- Nombre y apellidos del Asegurado

En el momento de suscribir la Póliza, IQUIMESA también facilitará un ejemplar del Catálogo de Servicios correspondiente a su provincia de residencia, con especificación del centro o centros permanentes de urgencia médica y quirúrgica, del servicio permanente de asistencia ambulatoria, de los hospitales y clínicas, de las direcciones y horarios de consulta de los facultativos y de los servicios de información, urgencia y asistencia ambulatoria permanente en todas las capitales de las demás provincias.

El Catálogo de Servicios podrá ser actualizado anualmente por IQUIMESA, mediante el alta o baja de los facultativos, profesionales, centros hospitalarios y otros establecimientos que lo integran.

Será obligación del Tomador y/o Asegurado utilizar los servicios de los proveedores asistenciales que se encuentren en alta en la fecha de solicitud de la asistencia. A estos efectos, podrán solicitar en las oficinas de la Aseguradora la entrega del Catalogo de Servicios actualizado.

## **Artículo 10**

### **Duración del Seguro**

El seguro se estipula por el periodo de tiempo previsto en las Condiciones Particulares, y a su vencimiento, de conformidad con el artículo 22 de la Ley, se prorrogará tácitamente por periodos anuales.

No obstante cualquiera de las partes podrá oponerse a la prórroga mediante notificación escrita a la otra, efectuada con antelación no inferior a dos meses a la fecha de la conclusión del periodo de Seguro en curso. La notificación del Tomador deberá realizarse a IQIMESA.

Si el Asegurado se encontrase hospitalizado, la comunicación efectuada por IQIMESA oponiéndose a la prórroga de la Póliza no surtirá efectos respecto de dicho Asegurado, hasta la fecha en que obtuviere el alta médica hospitalaria, salvo renuncia del Asegurado a seguir el tratamiento.

## **Artículo 11**

### **Periodos de carencia**

Todas las prestaciones que en virtud de la Póliza asume IQIMESA será facilitada desde la fecha de entrada en vigor del Contrato para cada uno de los Asegurados. Se exceptúan del anterior principio general las prestaciones siguientes:

- a) Las intervenciones quirúrgicas y la hospitalización por cualquier motivo y naturaleza, que tendrán un periodo de carencia de seis meses.
- b) La asistencia a partos, que tendrá un periodo de carencia de diez meses.
- c) Las prestaciones que figuran con periodo de carencia en la descripción de la cobertura (cláusula cuarta), que tendrán el periodo de carencia que en cada caso se señala.

Los anteriores periodos de carencia podrán eliminarse o reducirse, en los casos en que proceda según la naturaleza de la prestación, si el futuro asegurado se somete a reconocimiento médico previo. Para la realización de éste, IQIMESA pondrá a disposición del futuro asegurado todos sus servicios asistenciales, aunque los gastos que deriven del reconocimiento serán a cargo exclusivo del solicitante del seguro.

En el caso de intervenciones quirúrgicas y partos distócicos que tengan lugar en situación de urgencia vital, no se aplicará el periodo de carencia previsto, y tampoco en los partos prematuros, entendiéndose por tales los que se produzcan con anterioridad al cumplimiento de la 28ª semana de gestación.

Asimismo, para que IQIMESA sufrague el coste de las prótesis (no su implantación), el periodo de carencia será siempre de seis meses.

## Artículo 12

### Pérdida de derechos, rescisión e indisputabilidad del contrato

1. El Asegurado pierde el derecho a la prestación garantizada:
  - a) En caso de reserva o inexactitud al cumplimentar el cuestionario de estado de salud.

El Asegurador podrá rescindir el Contrato mediante declaración dirigida al Tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar desde la fecha en que ésta tuviera conocimiento de la reserva o inexactitud del Tomador del seguro o Asegurado. Corresponderán al Asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento en que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el Asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del Tomador del Seguro, el Asegurador quedará liberado del pago de la prestación.
  - b) En caso de agravación del riesgo, si el Tomador del Seguro o el Asegurado no lo comunican a IQUIMESA y han actuado con mala fe (artículo 12 de la Ley).
  - c) Si el siniestro cuya cobertura como riesgo se garantiza, sobreviene antes de que se haya pagado la primera prima, salvo pacto en contrario (artículo 15 de la Ley).
  - d) Cuando el siniestro se hubiese causado por mala fe del Asegurado (artículo 19 de la Ley).
2. Si se hubiere practicado reconocimiento médico o se hubiera reconocido plenitud de derechos, la Póliza será indisputable en cuanto al estado de salud del Asegurado o Asegurados y IQUIMESA no podrá negar sus prestaciones alegando la existencia de enfermedades anteriores, a menos que, de manera expresa y como consecuencia de dicho reconocimiento médico, se haga alguna salvedad en las Condiciones Particulares de la Póliza.
3. Si el Tomador, al solicitar el Seguro, hubiere declarado de forma inexacta el año de nacimiento de alguno o algunos Asegurados, IQUIMESA sólo podrá rescindir el Contrato si la verdadera edad de aquellos, a la fecha de entrada en vigor de la Póliza, excediere del límite de edad de admisión establecidos por la Aseguradora, en los 65 años.

En el supuesto en que, como consecuencia de una declaración inexacta del año de nacimiento, la prima pagada hubiese sido inferior a la que correspondería haber pagado, el Tomador vendrá obligado a abonar a IQUIMESA la diferencia existente entre las cantidades efectivamente satisfechas a ésta en concepto de prima y las que, de conformidad con las tarifas, le hubiere correspondido pagar según su verdadera edad.

Si la prima pagada hubiese sido superior a la que debería haberse abonado, el Asegurador estará obligado a reintegrar al Tomador el importe correspondiente al exceso percibido.

## Artículo 13

### Tratamiento de los Datos de Carácter Personal

Siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, en consonancia con la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, le informamos que la contratación de la póliza de seguro requiere para su desarrollo, cumplimiento, control y ejecución por IQUIMESA SEGUROS DE SALUD, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL (IQUIMESA) el tratamiento

por IQUIMESA de sus datos como tomador, así como los datos de los asegurados y/o de los beneficiarios, incluidos datos de carácter sensible (tales como los datos de salud solicitados para la contratación del seguro y las actuaciones médicas solicitadas y/o realizadas cuyo coste se pretenda cubrir por tal seguro), tratamiento que incluirá la incorporación de sus datos a ficheros de los que IQUIMESA será responsable así como, en su caso, la cesión a los profesionales sanitarios que realicen la prestación de servicios de asistencia sanitaria cuyo coste es objeto de la cobertura de la póliza de seguro contratada (tales como médicos, centros sanitarios, hospitales) de aquellos datos que sean necesarios para tal asistencia, pudiendo IQUIMESA solicitar, en su caso, de los prestadores de servicios sanitarios la información que se requiera para la finalidad del tratamiento de IQUIMESA aquí señalada relativa a la asistencia sanitaria que se solicite o reciba conforme a la póliza de seguro contratada; así como la cesión a entidades con las que IQUIMESA mantenga relaciones de coaseguro, reaseguro o colaboración para la correcta ejecución y cumplimiento de la póliza de seguro contratada. Los datos anteriormente mencionados podrán asimismo ser tratados para la liquidación de siniestros, la colaboración estadístico actuarial para permitir la tarificación y selección de riesgos, la elaboración de estudios de técnica aseguradora y la prevención del fraude.

El tomador y el asegurado autorizan a IQUIMESA a que trate sus datos personales -incluso antes de que se formalice el contrato de seguro o una vez éste haya terminado por cualquier causa- para realizar segmentaciones, llevar a cabo encuestas o estudios de mercado o programas de retención y/o fidelización de clientes u otros análogos o mantenerle informado, por cualquier medio de comunicación (p.e., correo postal, teléfono, fax, medios de comunicación electrónica, etc.) sobre productos y servicios de seguros comercializados por IQUIMESA y por otras entidades del grupo IMQ identificadas en cada momento en la página web [www.imq.es](http://www.imq.es)). Esta autorización incluye la facultad de IQUIMESA u otra beneficiaria de la información resultante de tal encuesta o estudio de mercado o de la campaña informativa o promocional, en su caso, a determinar los parámetros del público objetivo de la encuesta, estudio de mercado o campaña informativa o promocional que se trate.

De igual modo, autorizan a IQUIMESA para que pueda proceder a la grabación de las conversaciones telefónicas efectuadas al Servicio de Atención al Cliente, con el fin de garantizar una mejor calidad de la prestación.

Con la solicitud o la realización de cualesquiera prestaciones médicas o sanitarias cuyo coste esté cubierto por el contrato de seguro y/o con la propia renovación de la póliza, el tomador (i) consiente expresamente a que se realice el tratamiento de sus datos y de los datos de los asegurados y/o beneficiarios que el tomador ha facilitado y que estos datos y los generados con la ejecución de la póliza del seguro contratado se compartan, en su caso, con los prestadores de los servicios sanitarios cuyo coste es objeto de la cobertura de la póliza de seguro contratada en los términos aquí indicados; y (ii) declara y garantiza que ha obtenido el consentimiento para el tratamiento de los datos, en los términos aquí indicados, de todos los titulares de los datos personales que el tomador ha comunicado o comuniqué a IQUIMESA, esto es, de los asegurados y/o beneficiarios de la póliza de seguro contratada, habiéndoles expresamente informado del contenido de todos los extremos relativos al tratamiento de sus datos indicados en este documento y del contenido de la póliza de seguro contratada, comprometiéndose a facilitar a IQUIMESA, a su solicitud en cualquier momento, prueba escrita de la obtención del consentimiento de los asegurados y beneficiarios a que se refiere este apartado (ii).

Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición del tratamiento de los datos de los que es responsable IQUIMESA, el titular de los datos debe dirigirse a Avda. Gasteiz, 39, 01008 Vitoria-Gasteiz Araba, adjuntando a su solicitud copia legible de su DNI u

otro documento que acredite oficialmente su identidad. En caso de oposición al tratamiento y cesión de los datos expuestos en este documento, podría no hacerse efectiva la cobertura de los asegurados durante el tiempo que dure dicha oposición, en la medida en que tal oposición impida a IQIMESA disponer de los datos necesarios para el cálculo de las prestaciones y demás fines establecidos en el contrato de seguro y las obligaciones de la normativa aplicable.

## **Artículo 14**

### **Comunicaciones y jurisdicción**

1. Las comunicaciones a IQIMESA por parte del Tomador del Seguro o del Asegurado, se realizarán en el domicilio social de ésta que figura en la Póliza, pero si se realizan a un agente representante de ella, surtirán los mismos efectos que si se hubieran realizado directamente a ésta, conforme el artículo 21 de la Ley.

Las comunicaciones de IQIMESA al Tomador del Seguro o al Asegurado, se realizarán en el domicilio de los mismos recogido en la Póliza, salvo que hubiesen notificado el cambio de su domicilio a aquélla.

Las comunicaciones efectuadas por un corredor de seguros en nombre del Tomador, surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio Tomador, salvo indicación en contrario de éste.

2. Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del Contrato de Seguro el del domicilio del Asegurado.

## **Artículo 15**

### **Prescripción**

Las acciones que se deriven de este Contrato de seguro prescribirán a los cinco años desde el día en que pudieron ejercitarse.

## **Artículo 16**

### **Actualización anual de las Condiciones Económicas de la Póliza**

IQUIMESA, anualmente, podrá:

- a) Actualizar el importe de las primas.
- b) Actualizar el importe correspondiente al copago y franquicia a que se refiere la Condición General 6.4.

Con independencia de las antedichas actualizaciones, en cada renovación, la prima anual se establecerá de acuerdo con la edad alcanzada por cada uno de los Asegurados, aplicando la tarifa de primas que la Aseguradora tenga en vigor en la fecha de cada renovación. El Tomador del seguro da su conformidad a las variaciones que, por tal motivo, se produzcan en el importe de las primas.

Estas actualizaciones de primas, copagos y franquicias se fundamentarán en los cálculos técnico actuariales necesarios para determinar la incidencia en el esquema financiero actuarial del seguro,

del incremento del coste de los servicios sanitarios, el aumento de la frecuencia de las prestaciones cubiertas por la Póliza, la incorporación a la cobertura garantizada de innovaciones tecnológicas de aparición o utilización posterior a la perfección del Contrato u otros hechos de similares consecuencias.

El Tomador del seguro al recibir la notificación de estas actualizaciones de primas, copagos y franquicias para la siguiente anualidad, podrá optar entre la prórroga del Contrato de seguro, lo que supone la aceptación de las nuevas condiciones económicas, o poner término al mismo al vencimiento de la anualidad en curso. En este último caso, deberá notificar fehacientemente al Asegurador su voluntad en tal sentido.

## **Artículo 17**

### **Servicio de Atención al Cliente. Quejas y reclamaciones**

1. IQUIMESA, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, dispone de un 1. IQUIMESA, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, dispone de un Departamento de Atención al Cliente al que pueden dirigirse los Tomadores, Asegurados, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones, para lo cual pondrá a disposición de éstos en sus oficinas impresos para la formulación de las mismas.
2. Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al Departamento de Atención al Cliente por cualquiera de los siguientes medios:
  - a) Personalmente mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de IQUIMESA.
  - b) Por correo postal remitido a la Avda. Gasteiz, 39 - 01008 de Vitoria-Gasteiz, Araba o Paseo Ramón M<sup>a</sup> Lili, 3-4 - 20002 de Donostia, Gipuzkoa.
3. El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de las mismas y las resolverá de forma motivada y en el plazo máximo legal de dos meses contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.
4. Asimismo los interesados podrán interponer reclamación o queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el Departamento de Atención al Cliente sin que éste hubiera resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
5. Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados en todo caso podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción ordinaria.

Este Contrato de Seguro comprende de forma inseparable las Condiciones Generales que anteceden, las Condiciones Particulares, las Especiales si las hubiere y los Apéndices que recojan las modificaciones de todo ello acordadas por las partes.







## Atención al cliente 902 20 21 50

### ARABA

**Vitoria-Gasteiz**  
Avda. Gasteiz, 39  
T. 945 23 02 12

### BIZKAIA

**Bilbao**  
Oficina central  
Máximo Aguirre, 18 bis  
T. 902 20 21 50  
**Clínica Vicente San Sebastián**  
Rafaela Ibarra, 25  
**Clínica Virgen Blanca**  
Maestro Mendiri, 2  
**Centro de Seguros "El Corte Inglés"**  
Gran Vía, 7  
T. 94 424 42 13

### Barakaldo

Oficina comercial  
Nafarroa, 16  
T. 94 478 30 86  
**Bide Onera**  
Avda. de la Libertad, 1 - 5º  
T. 902 10 70 30

### Durango

Saibigain, 1 bajo  
T. 94 620 14 83

### Gernika

Abaunza, 2 - bajo  
T. 94 625 65 65

### Getxo

Gobela, 1  
T. 94 480 15 21

### Lekeitio

Juan Bautista Eguzkitza, s/n  
T. 94 684 20 90

### GIPUZKOA

**Donostia**  
Ramón M<sup>a</sup> Lili, 3 - 4  
T. 943 32 21 00