

# IMQ Hortzak

Hortz-haginen Osasun Asistentziarako Asegurua

Baldintza Orokorrak

2021ko EREDUA





# IMQ Hortzak

## Hortz-haginen Osasun Asistentziarako Asegurua

---

Baldintza Orokorrak

2021ko EREDUA



Osasun Plangintzako Zuzendaritza Nagusian erregistratua 230 zenbakiarekin. Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioako Entitate Aseguratzaileren Erregistro Berezian inskribatua 1960ko apirilaren 28ko MA betez (1980ko maiatzaren 21eko BOE). Legeak ezartzen dituen gordailuak eraturik. Erreserba osoa Espainian.

## Aurkibidea

### IMQ Hortzak Osasun Asistentziarako Asegurua

---

1. artikulua	Atariko Klausula	3
2. artikulua	Definizioak	3
3. artikulua	Kontratuaren Oinarriak	6
4. artikulua	Aseguruaren Xedea	6
5. artikulua	Estalduraren deskribapena	7
6. artikulua	Baztertutako arriskuak	7
7. artikulua	Gabezia aldiak	7
8. artikulua	Zerbitzuak eskaintzeko modua	8
9. artikulua	Primaren ordainketa	8
10. artikulua	Polizaren Baldintza Ekonomikoen urteko Eguneratzea	10
11. artikulua	Aseguruaren Hartzaileren eta/edo Aseguratuaren betebeharrak, eginkizunak eta ahalmenak	10
12. artikulua	Aseguratzaileren Betebeharrak	12
13. artikulua	Aseguruaren iraupena	13
14. artikulua	Eskubideak galtzea	13
15. artikulua	Datuak Babestea	14
16. artikulua	Erreklamazio-eskariak eta kontrola. Bezeroarentzako Arreta Saila	17
17. artikulua	Jurisdikzioa	19
18. artikulua	Preskripzioa	19
19. artikulua	Jakinarazpenak	19
20. artikulua	Urruneko kontratazioa	19

## 1. Artikulua. Atariko Klausula

1. IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROSek egiten duen jarduera aseguratzailea Espainiako Estatuaren kontrolpean dago. Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioaren menpe dagoen Aseguru eta Pentsio-Fondoan Zuzendaritza Nagusiaren esku-mena da aipatutako entitatearen kontrola egitea.
2. Kontratu hau honako hauek arautzen dute: Aseguru Kontratuari buruzko urriaren 8ko 50/1980 Legean xedatutakoak (urriaren 17ko BOE); Aseguru- eta Berraseguru-erakundeen Ordenazioari, Ikuskapenari eta Kaudimenari buruzko uztailearen 14ko 20/2015 Legeak, eta Aseguru- eta Berraseguru-erakundeen Ordenazioari, Ikuskapenari eta Kaudimenari buruzko azaroaren 20ko 1060/2015 Errege Dekretuak eta kontratu honi batzen zaizkion Baldintza Orokorretan, Partikularretan eta Berezietan hitzartzen denak; eta ez dute baliorik izango aseguruaren hartzailearen eta aseguruaren eskubideak mugatzen dituzten klausulak aipatutako aseguratuek beren beregi idatziz onartzen ez badituzte. Aipatu onarpen horren premiarik ez dute izango legezko aginduen edo aginduzko araudien transkripzio hutsek edo erreferentziek.
3. Aseguru Kontratuari buruzko urriaren 8ko 50/1980 Legearen 3. Artikuluan xedatutakoa aplikatuz, letra beltzez nabarmentzen dira Baldintza Orokorra hauetan agertzen diren eta Aseguratuaren eskubideak mugatzen dituzten klausulak. Halaber, Aseguru Kontratuari buruzko urriaren 8ko 50/1980 Legearen 3. Artikuluan xedatutakoa aplikatuz, argi eta garbi eta ulertzeko moduan deskribatzen dira kontratuan eman diren bermeak eta estaldurak eta tipografikoki nabarmenduta agertzen dira berme eta estaldura horietako bakoitzari eragiten dioten baztertzekak eta mugaketak.

## 2. Artikulua. Definizioak

Kontratu honen ondorioetarako, definizio hauek ematen dira:

### Istripua

Kontratua indarrean dagoen bitartean, Aseguratuaren asmotik kanpoko gertaera bortitz, bat-bateko eta kanpoko batek eragindako gorputzeko lesioa.

### Estalduren eta Frankizien eranskina

Polizaren Baldintza Orokorrei eranstean zaien dokumentu osagarria, Polizaren osagarri eta hartatik banaezina. Dokumentu honetan deskribatzen da: Polizaren estalduran zer zerbitzu odontologiko dauden sartuta; eta Aseguratuak zenbat ordaindu behar duen, edo indarrean dauden Frankizien baremoa, kasu bakoitzean Aseguruaren modalitatearen arabera prestazioak eta zerbitzuak erabiltzeko.

### Aseguratu

Asegurua ezartzen zaion/zaien eta, Hartzailearen faltan, Kontratutik eratorritako betebeharrak bere gain hartzen dituen/dituzten pertsona fisiko edo fisikoak.

## **Aseguratzaillea**

Kontratuaren bidez itunduriko arriskua bere gain hartzen duen pertsona juridikoa. Poliza honetan, Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A. de Seguros y Reaseguros, aurrerantzean Aseguratzaillea.

## **Baldintza partikularrak**

Aseguratzen den arriskuaren alderdiak zehazten eta xeheki azaltzen dituen dokumentua, Poliza osatzen duena.

## **Horz-haginetako Koadroa**

Osasunaren arloko profesionalen eta establezimenduen izenekin –bai Aseguratzaillearenak berarenak zein hitzartuak– argitara emandako zerrenda, helbidea, telefonoa eta ordutegia adierazita. Koadro honetan daude jasota Poliza kontratatu den probintziari dagozkion profesionalak eta establezimenduak.

## **Primaren sortzapena**

Hartzaillea Aseguratzaillearen zordun bihurtzen den unea da, eta Hartzailleak Prima eratzen duen kopuruaren osotasuna dio zor Aseguratzailleari. Lehenengo Prima Asegurua kontratatzen den unean sortzen da. Bigarren Prima eta Hurrengoak, Aseguruaren Kontratua tazituki edo berariaz luzatzen den urtealdi bakoitzaren hasieran sortzen dira.

## **Gaixotasuna**

Istripu batek eragindakoak ez diren eta Aseguratuaren osasunean ematen diren aldaketa mota guztiak, medikuak edo odontologoak diagnostikatuak, osasun-asistentzia behar dutenak, eta lehen aldiz Kontratua indarrean dagoela agertu izan direnak.

## **Primaren Ordainketa Zatikatzea**

Baldintza Partikularretan jar daitekeen ordainketa erraztasuna da, Aseguratzaillearen eta Hartzaillearen artean adostuta, azken honen onuran; horri esker, prima osoaren edo zati baten ordainketa sortzapen unea baino beranduago ordaindu daiteke. Primaren ordainketa zatitu ahal izateak ez du, inola ere, Prima zatigarria denik esan nahi.

## **Frankizia**

Aseguratuak osasunaren arloko profesionalari edo zentro medikoari ordaindu beharko dion zenbatekoa bere Polizaren estalduraren barnean Aseguratutakoari ematen zaien mota edo klase bakoitzeko zerbitzu odontologikoaren truke. Zenbateko hori erabilitako zerbitzu odontologikoko klase bakoitzaren araberakoa da eta beraren kopurua –Baldintza Partikularren eta Frankizien eranskinean zehazturik datorrena– urtero eguneratu ahal izango.

## **Ebakuntza Kirurgikoa**

Helburu diagnostikoak edo terapeutikoak dituen edozein ebakuntza, ebakiz zein barnean esku-hartzeko beste modu batez, zirujau batek baimendutako zentro batean egindakoa (ospitalean edo ospitaletik kanpo), eta normalean ebakuntza gela erabiltzea eskatzen duena.

## **Medikua**

Medikuntzan aritzeko legez gaiturik dagoen Medikuntzan Lizentziatua.

## **Mediku Espezialista edo Espezialista**

Legez aitortutako espezialitate medikoren batean bere profesioan jarduteko beharrezko titulazioa duen Medikua.

## **Odontologia**

Aparatu estomatognatikoaren (hotz-haginak, hortz-oiak, ahoko muki-mintza, eta horiei eragiten dieten bestelako egitura anatomikoak) gaixotasunak diagnostikatzeko, tratatzeko eta prebenitzeko baliabideak ikertzeko eta nola aplikatu behar diren zehazteko ardura duen Zientzia da.

## **Gabezia aldia**

Polizaren baitan sarturik dauden estalduretako batzuk eragingarriak ez diren denboraldia. Denboraldi hori hilabetetan zenbatzen da Poliza indarrean sartzen denetik hasita, eta bertan Aseguratu-tako pertsona bakoitzarentzat.

## **Poliza**

Asegurua arautzen duten klausulak eta itunak dituen dokumentua. Polizaren parte osagarriak eta banaezinak dira honako hauek: Baldintza Orokorrak, arriskua bereizten duten Partikularrak, Bereziak –baldin baleude– Estalduren eta Frankizien Eranskina, eta hura osatzeko edo aldatzeko eransten zaizkion Osagarriak eta Eranskinak.

## **Prestazioa**

Kontratua indarrean dagoen bitartean estalduraren xede den ezbeharra gertatetik eratorritako osasun asistentziaren kostua bereganatzean datza.

## **Prima**

Aseguruaren prezioa. Prima bakarra da, urtekoa eta alde zuzenetik ordaindu beharrekoa. Hala ere, zatika ordaintzea itundu ahal izango da, baina horrek ez du, kasu batean ere, esan nahi duen urterokotasun izaera eta banaezintasuna zatikatu egiten denik.

Lehenengo Prima da Asegurua kontratatzen deneko dataren eta hasieran aurreikusitako indarreko epearen amaieraren artean dagoen aseguru aldiari dagokiona, kalterik egin gabe kontratu egile bien artean adostuta egindako luzapenei, isilpekoak izan zein berariazkoak izan. Arau orokor bezala, Lehenengo Prima izango da Asegurua kontratatu den datatik urte bereko abenduaren 31ra arte Asegurutzailak ematen dion arrisku estalduraren ordainetan Polizaren Hartzailak egiten duen kontraprestazioa.

Bigarren Prima eta Hurrengoak, isilpeko edo berariazko luzapenen ondorioz, Aseguruaren Kontratuak indarrean jarraitzen duen aseguratutako bigarren urtealdiari eta hurrengo urtealdiei, hurrenez hurren, dagozkienak dira.

Prima urtero eguneratu daiteke Baldintza Orokorretako 10. Artikuluan ezarritakoaren arabera: "Polizaren Baldintza Ekonomikoen Urteko Eguneratzea".

## **Ezbeharra**

Polizan aurreikusitako ezbeharra, behin gertatuz gero, Asegurutzaila emandako Osasun Asistentzia ordaintzera behartzen duena, betiere Polizan ezarritako baldintzen eta mugen barruan.

## Aseguratuaren txartela

Aseguratuaren jabetzako dokumentua, Polizan sartuta dagoen Aseguratu bakoitzari luzatu eta ematen zaiona. Txartela pertsonala da, ezin da eskuz aldatu eta ezinbestean erabili behar da Polizak estaltzen dituen zerbitzuak jasotzeko.

## Aseguruaren hartzailea

Aseguratuarekin batera Kontratu hau sinatzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa, eta bertan ezartzen diren betebeharrak –duten izaeragatik Aseguratuak berak bete behar dituenak izan ezik– bere gain hartzen dituena.

### 3. Artikulua. Kontratuaren Oinarriak

Kontratu hau Aseguruaren Hartzaileak eta/edo Aseguratuak Aseguruaren Eskarian eta, hala dago-kionean, bere osasun egoerari buruzko Osasun Galdetegian egindako adierazpen eta aitortzetan oinarritzen da. Aipatutako adierazpenok Aseguratuarekin Kontratu honen arriskua onartzeko oinarria osatzen dute eta osotasun bakar bat eratzen dute Kontratuarekin batera.

Aseguratuarekin Hartzaileari Poliza eman behar dio. Poliza hori osatzen dute –denak batera eta modu bereiziezinean– Baldintza Orokorrek, Partikularrek eta Bereziek, baleude, Estalduren eta Frankizien eranskina eta Aseguratuaren Txartela.

### 4. Artikulua. Aseguruaren xedea

Polizak ezartzen dituen mugen eta baldintzen barruan –eta kasuan-kasuan dagokion Prima ordainduta–, Aseguratuarekin konpromisoa hartzen du estalduraren deskribapenarekin bat dato- rren hartz-haginetako edozein prozesuren ondorioz Aseguratuak behar duen osasun-asistentzia odontologikoaren estaldura helarazteko.

Edozein kasutan, Aseguratuarekin bere gain hartzen du –zehaztutako mugen barruan– aurreko pasarteetan zehaztu den osasun asistentzia odontologikoa emateak eragiten duen kostua ordaintzea premia- zko asistentzia modura eskatzen denean, betiere Polizaren baldintzetan aurreikusitakoaren arabera eta Legearen 103. Artikuluan xedatutakoa aplikatuta

### **Polizak estalitako osasun-asistentzia odontologikoa Aseguratuaren Hartz-haginetako Koadroaren bidez baino ez da gauzatuko, eta Aseguratuarekin berak hitzartutako Zentroetan.**

Poliza honek Poliza bera indarrean sartzen den unean erabiltzen diren teknologia eta metodologia medikoak bermatzen ditu. Aseguruaren estalduran ez dira sartuko tratamendu mediko eta diagnostikoetarako agertzen diren teknologia berriak, harik eta Aseguratuarekin Baldintza Orokorretan berariaz horrela adierazi eta primaren tarifen beharrezko egokitzapenak egiten ez diren bitartean.

### **Osasun-asistentzia odontologikoko Aseguru honetan ezin da eman kalte-ordainik esku- dirutan Polizak estalita egon eta eman diren osasun-asistentzia odontologikoko zerbitzuen truke.**



## 5. Artikulua.

### Estalduraren deskribapena

Poliza honen estalduraren xede diren espezialitateak, prestazioak eta zerbitzu odontologikoak indarrean dagoen Estalduren eta Frankizien Eranskinean adierazten direnak dira. Eranskin hori Baldintza Orokor hauei eranstean zaie, eta horien osagarria da eta horietatik banaezina, hala nola etorkizunean erantsi eta/edo aldatu daitezkeenena, kasuan-kasuan dagokion prima gehigarria eta Frankizia aplikatuta.

Estalduren eta Frankizien Eranskinean dago zehaztuta zer zerbitzu eta ekintza odontologiko kontzertatutik ez duten batere kosturik Aseguratuarentzat, eta zer zerbitzu eta ekintza odontologiko dauden Aseguratuak ordaindu beharreko Frankiziari lotuta. Bigarren kasu horretan, Aseguratuak bere gain hartu beharko du jasotako zerbitzuaren ordainketa, Aseguruaren modalitatearen arabera emandako prestazioaren unean indarrean dagoen Frankizien Baremoarekin bat etorrira.

Halaber, Aseguratuak bere gain hartutako prestazio edo zerbitzu bakoitzari dagokion Frankiziaren zenbatekoa urtero eguneratu ahal izango da Baldintza Orokorretako 10. Artikuluan, "Polizaren Baldintza Ekonomikoen urteko Eguneratzea", xedatutakoaren arabera.

## 6. Artikulua.

### Baztertutako arriskuak

Aseguruaren estalduratik kanpo geratzen dira:

1. Hurrengoan ondorioz eskatzen diren osasun-asistentzia odontologikoak: guda zibilak, nazioartekoak edo kolonialak, inbasioak, matxinadak, errebolta, mutinak, altxamenduak, errepresioak, terrorismoko edo maniobra militarren ekintzak (bake garaian ere); erradiazioarekin edo erreazio nuklearrarekin edo kutsadura erradioaktiboarekin zerikusi zuzena edo zeharkakoa dutenak. Halaber, kanpo geratzen dira: lurrikara, uholde, sumendien erupzio eta gainontzeko fenomeno sismiko edo meteorologikoe-tatik eratorritakoak eta ofizialki aitortutako izurriteek sortutakoak.
2. Laneko istripu eta gaixotasunetarako aseguru baten estalduran dagoen osasun asistentzia odontologikoa, kasu bakoitza arautzen duten xedapen berezien arabera.
3. Mozkorkeriatik edo liskarretatik (norberaren defentsan edo premiazko egoeretan gertatutakoak izan ezik) edo buru-hilketa saiaketatik eratorritako lesioen osasun asistentzia odontologikoa.
4. Orokorrean, Estalduren eta Frankizien eranskin honetan beren beregi aintzat hartu ez den bestelako edozein zerbitzu odontologiko.

## 7. Artikulua.

### Gabezia aldiak

Polizari jarraiki Aseguratuak bere gain hartzen dituen prestazio guztiak, Kontratua indarrean sartzen den une berean erabili ahal izango ditu Aseguratuak.

## 8. Artikulua.

### Zerbitzuak emateko era

- a) Estaldurari esker, Asegurudunak osasun-laguntza odontologikorako Polizaren kontratuan lurralde bakoitzean eta une bakoitzean barne hartuta dauden Aseguratzaillearen Hortzetako Osasun Taldearen artean, nahigo duen Medikua edo Zentroa aukeratu ahal izango du. Horiek zerbitzua zuzenean eskainiko dute, erabateko autonomiarekin eta zerbitzua eskaintzen duen adituaren ardurapean.

**Aseguratzailleak ez du bere gain hartuko aseguru Hortzetako Osasun Taldekoa ez den profesionalen ordainsaririk ezta horiek agindutako osasun-jardunbideek eragindako kosturik ere.**

- b) Aseguruaren ondorioetarako, ezbeharraren jakinarazpena eginda egongo da Asegurudunak zerbitzua eskatzen duen unean.
- c) Asegurudunak bere burua behar bezala identifikatu beharko du Medikuaenera joatean edo Hortzetako Osasun Zentroan, horretarako identifikazio pertsonalerako balizko agiri bat eta Asegurudun txartela erakutsiz, baita Aseguratzailleak ezarritako unean uneko zerbitzuak biltzen dituen agiria. Jasotako zerbitzuaren egiaztagiria sinadura beharko du eta horietariko kopia bat, egiaztagiria gisa, Asegurudunari emango zaio.

Asegurudunak jasotako zerbitzu bakoitzeko, ordaindu beharko duen Frankizia-kopurua indarrean dagoen Estalduren eta Frankizien Eranskinean xedatutakoa izango da.

Sistemak edo euskarriek behin behineko aldaketaren bat izanez gero, Aseguratzailleak aurretik jakinarazi beharko dio Asegurudunari. Osasun-laguntza odontologikoa jasotzeko beharrezkoa izango da unean uneko aldaketak kontuan hartzea.

- d) **Aseguruak estalitako tratamendu eta osasun-jardunbide guztiak arreta anbulatoioaren bitartez egingo dira; ospitaleratzeak eta anestesia orokorrak kanpo geratuz.**

## 9. Artikulua.

### Primaren ordainketa

Aseguruaren Hartzailera, Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 14. Artikuluaren arabera, behar-turik dago Prima ordaintzera, Baldintza Partikularretan adierazitako moduan eta datan.

- a) Primaren izaera banaezina eta urtekoa  
Prima bakarra da, urtekoa eta alde aurretik ordaindu beharrezkoa, eta lehenengo epealdi aktuariaren hasieran oso-osorik sortzen da; edo luzapen bakoitzaren hasieran, halakorik egongo balitz.

Hala ere, Baldintza Partikularretan eta Hartzaillearen mesedetan, bere ordainketa zatitua itundu ahal izango da, Aseguratzailleak osorik kobratzeko daukan eskubideari kalterik egin gabe.

Zatiketa hori ordainketa errazteko da, baina ez dio, inola ere, urteko Primaren batasunari eta banaezintasunari kalterik egiten.

b) Lehenengo Prima

Lehenengo Prima edo berorren zati bat Kontratua sinatzen den unean sortuko da, eta, une horretatik aurrera, osorik eskatu ahal izango da Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 15. Artikuluarekin bat etorriz. Hartzailearen erruz ordainduko ez balitz, Aseguratzailerak Kontratua suntsitzeko eskubidea izango du, edo, Polizan oinarrituta, bide betearazlean Prima ordaintzeko eskatzeko. Edonola ere, Prima ezbeharra gertatu baino lehen ordainduta egon ez balitz, Aseguratzailerak bere betebeharretatik aske geratuko da, kontrako ituna dagoenean izan ezik.

c) Bigarren Prima eta Ondorengoak

Bigarrena edo Ondorengo Primak zein horren frakzioak ordaintzen ez badira, estaldura etenda geratuko da ordaindu gabeko lehenengo ordainagiriaren mugaegunetik hilabetera (1) (edo ordainagiri bakarretik hilabetera, ordainketa zatitzea itundu ez den kasuetan), eta Aseguratzailerak aipatutako mugaegunetik sei hilabeteko epean ordaintzeko eskatzen ez badu, Kontratua iraungita dagoela ulertuko da. Hala ere, Kontratua etenda dagoenean, Aseguratzailerak uneko Primaren ordainketa eskatzeko eskubidea baino ez du izango.

Kontratua aurreko baldintzen arabera konponduko edo iraungiko ez balitz, estaldurak efektua izango du berriro ere Hartzaileak zor dituen ordainagiriak ordaindu eta hurrengo hogeita lau (24) orduen barruan.

d) Ordainagiriaren librantza eta helbideratzea

Aseguratzailerak legez baimenduriko bere ordezkariak libratutako ordainagiriaren indarrez bakarrik dago behartuta. Aseguru honen Prima ordainagiriak Aseguratzailerak berak igorriko ditu.

Ordainagiriak, gainera, legez aplikatu beharreko gainkargak, tasak eta zergak ere izango ditu.

Baldintza Partikularretan itundu ahal izango da Prima ordainagiriak Bankuetan, Aurrezki Kuxetan edo Kreditu Kooperatibetan irekitako kontuen bidez kobratzea.

Prima ordainagiriaren eta kopagoen helbideratzea ituntzen bada, aipatutakoa zabaltzearren, hurrengo arauak ezartzen dira:

1. Hartzaileak Bankuari edo Aurrezki Kuxari zuzendutako gutuna edo dokumentua emango dio Aseguratzailerari eta dokumentu horretan helbideratzeko agindua emango du.
2. Ordainagiri bakoitza bere mugaegunean ulertuko da ordaindutat, salbu eta kobratzerakoan Hartzaileak emandako kontuan fondo nahikorik ez dagoenean. Kasu horretan, Aseguratzailerak Hartzaileari jakinaraziko dio ordainagiria bere esku daukala eta horrek Aseguratzaileraren egoitzan ordaindu beharko du hamar (10) eguneko epean. Epe hori igarota, Primaren ordainagiriak ordaintzen ez diren kasuetarako aurreikusitako ondorioak gertatuko dira.
3. Poliza indarrean dagoen bitartean, Hartzaileak bere ordainagiriak zer kontu edo finantza entitateen helbideratzen dituen aldatu dezake aldaketa horren berri aldeztetik emanez, 1. atalean aurreikusitako moduan.

- e) Hartzailearen erruz iraupen aldia bukatu baino lehen iraungitzen bada kontratua, kontsumitu ez den urteko Primaren zatia Aseguratzaillearena izango da eta berorri zor zaio.

## 10. Artikulua.

### Polizaren Baldintza Ekonomikoen urteko Eguneratzea

Aseguratzailleak Polizaren urteko berrikuntza bakoitzean honakoak egin ahal izango ditu:

- a) Primen zenbatekoa eguneratu.
- b) Frankizia eta kopagoei dagozkien zenbatekoa eguneratu eta aldatu.

Aipatu eguneratzeak alde batera utzita, eguneratze guztietan, urteko prima Aseguratu bakoitzak duen adinaren arabera ezarriko da, berriztatze bakoitzaren datan Aseguratzailleak indarrean dauzkan prima-tarifak aplikatuta. Aseguruaren Hartzaileak bere adostasuna ematen die horren ondorioz Primen zenbatekoan agertzen diren aldaketei.

Primen eta frankizien eta eguneratze horiek kalkulu tekniko-aktuarialetan oinarrituta daude. Kalkulu horiek beharrezkoak dira aseguruaren eskema finantzario-aktuarialean honako hauek duten eragina ezartzeko: osasun-zerbitzuen kostuen handitzeak, Polizak estalitako prestazioak erabiltzeko maiztasuna handitzeak, kontratua burutu ondoren agertutako edota erabilitako berrikuntza teknologikoak bermatutako estalduran sartzea edota antzeko ondorioak dituzten bestelako gertakariak.

Aseguruaren Hartzaileak, primen eta frankizien hurrengo urterako eguneratze horien berri jasotzen duenean, aukera izango du edo Aseguru Kontratua luzatzeko –eta horrek baldintza ekonomiko berriak onartzen dituela suposatuko luke–, edo aribidean den urtekoaren mugaegunean amaitutzat emateko. Azken kasu horretan, bide frogagarri baten bidez jakinarazi beharko dio Aseguratzailari kontratua bukatutzat emateko daukan borondatea.

## 11. Artikulua.

### Aseguruaren Hartzailearen eta/edo Aseguratuaren betebeharrak, eginkizunak eta ahalmenak

#### 1. Aseguruaren Hartzaileak eta, kasua denean, Aseguratuak ondorengo betebeharrak dituzte:

- a) Aseguratzailari aitortu behar dizkio, hark emandako Galdetegiaren arabera, berak jakin dakizkien –benetakoak izan behar dute– eta arriskua balioztatzean eragina izan dezaketen egoera guztiak. Betebehar horretatik salbuetsita geratuko da Aseguratzailleak Galdetegia egiteko eskatzen ez badio, edo, nahiz eta eskatu, arriskua balioztatzean eragina izanik ere Galdetegian agertzen ez direnean.
- b) Kontratua indarrean dagoen bitartean Aseguratzailari jakinarazi behar zaio, lehenbailehen, aldez aurretik aurkeztutako Aseguratuaren Osasun-Galdetegian jasotako faktore eta egoera guztiak arriskua larriagotzeko moduan aldatu badira, beren izaeragatik Kontratua egiterako unean Aseguratzailleak ezagutu izan balitu ez zatekeelako kontratua egingo edo baldintza garestiagoetan egingo zatekeelako. Hartzailea edo Aseguratu ez daude

behartuta beren osasun-egoerei dagozkien gorabeherak Aseguratzailari jakinarazteko, eta aldaketa horiek ezein kasutan usteko da arriskua areagotzen dutela.

- c) Helbidez aldatzen bagara, hala jakinarazi Aseguratzailari, ahalik eta arinen.
- d) Aseguratzailari jakinarazi, ahalik eta arinen, Kontratu hau indarrean dagoen bitartean ematen diren Aseguratuen altak eta bajak.

Aseguratuen altak indarrean sartzen dira Hartzailak edo Aseguratuak egindako jakinarazpen edo adierazpen dataren hurrengo hilabeteko lehenengo egunean, hala egoera berrira egokituko den Primari dagokionez, nola estalduraren hasierari edo eteteari dagokionez.

Aginduzko Osasun-Galdetegiaren emaitzak ikusita, Aseguratzailak onarpena ukatu edo bazterketak ezarri ditzake, eta, edonola ere, Gabezia Aldi Orokorrak edo Partikularrak aplikatuko dira, egongo balira.

Kontratu indarrean dagoela jakinarazitako Aseguratuen bajek, edozein arrazoiengatik direla ere, Aseguratzailari jakinarazten zaion unean bertan izango dute ondorioa, eta, Aseguru Kontratuaren luzapena gertatzen bada, sortzen diren Hurrengo Primak egoera berrira egokitzea ekarriko dute. Hala ere, Primaren banaezintasun printzipioari jarraiki, Aseguratuen bajek ez dute inolako ondoriorik izango jadanik sorturiko Primei dagokionez, nahiz eta Hartzailaren mesedetan Baldintza Partikularretan ordainketa zatituta egon.

- e) Ezbeharraren ondorioak gutxitzea, susperraldi azkarra izateko bere eskura dauden baliabideak erabilia. Aseguratzailari kalte egin edo engainatzeko asmo argiarekin eginbehar hori ez betetzeak Aseguratzaila ezbeharretik eratorritako betebehar gutzietatik askatuko du.
- f) Subrogazioa Aseguratzailaren alde eman eta erraztu, Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 82. Artikuluak ezartzen duenaren arabera.
- g) Kontratu indarrean dagoen bitartean, Aseguratuak edo Medikuek berak, preskripzio elektronikorako sistemaren bitartez, eskatutako agiri eta informazio mediko guztia erraztu beharko dio Aseguratzailari, eskatzen dituen prestazioen estalduraren kostua balioztatze aldera. **Aseguratzailak eskatu ondoren, estaldura emateko prozesua etena geratuko da informazio guztia jaso arte.** Gerora, Asegurudunaren eskutik edo Medikuen eskutik, preskripzio elektronikorako sistemaren bitartez, jasotako informazio medikoaren ondorioz, edozein prestazio desegokia dela agerian geratzen bada, Aseguratzailak Aseguratuari prestazio horren estalduraren kostua eskatu ahal izango dio.
- h) Aseguratuaren Txartela, Aseguratzailarena dena eta horrek Aseguratu bakoitzari ematen diona, erabilera pertsonaleko dokumentua da eta ezin da eskuz aldatu. Galtzen, lapurtzen edo hondatzen bada, Aseguruaren Hartzailak eta Aseguratuak ahalik eta arinen Aseguratzailari jakinarazi behar diote.

Kasu horietan, Aseguratzailak Polizan agertzen den Aseguratuaren etxera txartel berria bidaliko du, eta galdutakoa, lapurtutakoa edo hondatutakoa baliogabetuko du.

Halaber, Aseguruaren Hartzailak eta Aseguratuak Polizan baja izan den Aseguratuaren txartela Aseguratzailari bueltatzeko beharra izango dute.

Aseguratzaila ez da osasun txartelaren erabilera ez egokiaren edo iruzurrezkoaren erantzule egiten.

**i) Aseguratuak berमतुतako prestazioak jasotzeko eskubidea galduko du:**

1. Osasunari buruzko Galdetegia betetzean informazioa gorde edo zehaztasunik eza bada, engainua edo erru larria egon bada.
  2. Arriskua larriagotu den kasuan, Aseguruaren Hartzaileak edo Aseguratuak Aseguratzailari horren berri eman ez badio asmo txarrez jokatu.
  3. Bermaturiko gertakizuna Prima edo, kasua denean, beraren zatia ordaindu aurretik gertatu bada.
  4. Ezbeharrak Aseguruaren asmo txarragatik gertatu denean.
- j) Aseguruaren edozein dokumentu horretarako eskubiderik ez duen pertsonaren batek erabiltzeak ahalmena emango dio Aseguratzailari erantzukizuna duen Aseguratuak Polizatik kanpo uzteko, dagozkion ekintza zibilei edo kriminalei kalterik egin gabe.

**k) Hartzailearen eta/edo Aseguruaren betebeharrak izango da laguntza eskatzen deneko datan altan emanda dauden asistentzia hornitzaileen zerbitzuak erabiltzea. Helburu horretarako, Zerbitzuen Katalogoaren xehetasunak edota Koadro Mediko eguneratua kontsultatu ahal izango dute Aseguratzailaren bulegoetan, telefonotan eta web gunean.**

**2. Aseguruaren Hartzaileak eta, kasua bada, Aseguratuak, hurrengo ahalmenak dituzte:**

- a) Aseguruaren Hartzaileak edo Aseguratuak, Kontratua aribidean den bitartean, arriskua murriztu eta beren izaeragatik Kontratua egiterako unean Aseguratzailak jakin izan balitu Kontratu hori baldintza hobegotan gauzatzeko aukera emango zuketenean egoera guztien berri eman ahal izango diote Aseguratzailari. Kasu horretan, Primak estalitako aribidean den aldia bukatzean, hurrengo primaren zenbatekoa dagokion proportzioan murriztu beharko da; horrela egingo ez balitz, Hartzailearen eskubidea izango litzateke Kontratua bertan behera utzi eta jada ordaindutako primaren eta berez ordaindu beharko lukeenaren arteko aldea itzultzea, noiztik eta arriskua murriztu dela jakinarazi den unetik aurrera.
- b) Aseguruaren Hartzaileak Aseguratzailari eskatu ahal dio, Poliza jaso eta hilabeteko (1) epean, Polizaren eta Aseguru Proposamenaren edo adostutako klausulen artean dauden ezberdintasunak konpontzeko Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 8. Artikuluan ezarritakoaren arabera; erreklamaziorik egin ezearan epe hori igarota, ados egongo da Polizan agertzen denarekin.

**12. Artikulua.**

**Aseguratzailaren Betebeharrak**

- a) Kontratutako osasun-asistentzia odontologikoa emateaz gain, Aseguratzailak Aseguruaren Hartzaileari emango dio Poliza edo, kasua bada, behin behineko estalduraren dokumentua edo Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 5. Artikuluan ezarritakoaren arabera dagokiona.

Era berean, Aseguruaren Txartelak emango dizkio Hartzaileari, dokumentu pertsonalak eskuz aldatu ezin direnak, Polizan sarturik dagoen Aseguratu bakoitzarentzat berari dagokiona.

- b) Poliza sinatzerako unean, Aseguratzaileak bizi den probintziari dagokion Hortz-haginetako zerbitzuen Koadroaren ale bat emango dio Hartzailari. Aseguratzaileak fakultatiboan zerrenda urtero eguneratu ahal izango du, fakultatiboan, profesionalen, ospitale zentroen eta zerrenda osatzen duten gainontzeko establezimenduen alta edo baje bidez.
- c) Aseguratzaileak Aseguruaren Kontratuan izan litekeen edozein aldaketa jakinarazi beharko dio Hartzailari, gutxienez indarraldia bukatu baino hilabete bi (2) lehenago.

### 13. Artikulua.

#### Aseguruaren iraupena

- a) Aseguru Baldintza Partikularretan aurreikusten den denboraldirako hitzartzen da, eta bestelakorik zehazten ez bada, Aseguruaren kontratazio datatik urte bereko abenduaren 31n bukatzen den aldirako.

Epemuga bukatuta, Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 22. Artikuluekin bat etorritik, urteko epeetan luzatzen joango da isilbidez. **Dena den, bi aldeetako edozeinek uka dezake luzapena beste aldeari idatzizko jakinarazpena bidaliz, aribidean den Kontratuaren aldia amaitu baino gutxienez hilabete bat (1) lehenago Hartzailera bada luzapena egitera ukatzen dena, eta bi (2) hilabete lehenago Aseguratzaileera bada. Hartzailerearen jakinarazpena Aseguratzaileari egin behar zaio. Behin jakinarazpena hemen zehaztu bezala egin denean, kontratua Baldintza Partikularretan itundutako indarraldia bukatzean iraungiko da, edo kasuaren arabera, une horri dagokion urteko luzapen aldia bukatutakoan.**

- b) Kontratutako estaldurek ez dute eraginik izango Primaren lehenengo ordainagiria ordaintzen ez den bitartean.

### 14. Artikulua.

#### Eskubideak galtzea

##### 1. Aseguratuak bermatutako prestazioak jasotzeko eskubidea galduko du:

- a) Osasun-Galdetegia betetzean zerbait gorde denean edo zehaztasunik eza dagoenean (Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 10. artikulua). Aseguratzaileak Kontratua desegin dezake Aseguruaren Hartzailari hilabete (1) epean zuzendutako adierazpenaren bidez, Aseguruaren Hartzailera edo Aseguratuak informazioa gorde duela edota zehaztasunez eman ez duela jakiten duen datatik zenbatzen hasita. Aseguratzaileari dagozkio, bere aldetik engainu edo erru larria dagoen kasuetan izan ezik, adierazpen hau egiten duen unean aribidean dagoen aldiari dagozkion primak.

Ezbeharrak Aseguratzaileak goiko paragrafoan aipatutako adierazpena egin aurretik gertatzen bada, ezbehar horren prestazioa proportzionalki murriztuko da adostutako Primaren eta arriskuaren benetako izaera ezagutu izan balitz ezarriko zatekeenaren arteko diferentziara. Aseguruaren Hartzailerearen edo Aseguratuaren engainua edo erru larria balego, Aseguratzaileak aske geratuko da prestazioa ordaintzetik.

- b) Arriskua larriagotzen bada eta Aseguruaren Hartzailleak edo Aseguratuak Aseguratzaileri jakinarazten ez badiote eta asmo txarrez jokatu badute (Kontratuari buruzko Legearen 12. artikulua).
- c) Arrisku bezala bermatzen den estalitako ezbeharrak lehenengo prima ordaindu aurretik gertatzen bada, kontraktorik itundu ez bada (Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 15. artikulua).
- d) Ezbeharrak Aseguruaren asmo txarragatik gertatu denean (Aseguru Kontratuari buruzko Legearen 19. artikulua).
- e) Asegurua eskatzean Hartzaillearen eta/edo Aseguruaren jaiotza datari buruzko zehaztasunik gabeko adierazpena egiten bada, Aseguratzailleak Kontratuari uko egiteko aukera izango du, betiere Kontratua indarrean sartzeko unean Aseguruaren benetako adinak Aseguratzailleak ezarritako onarpen mugak gainditzen baditu.

Adinari dagokionean, zehaztasunez adierazten ez bada eta ondorioz ordaindutako prima ordaindu beharko lukeena baino txikiagoa balitz, Aseguratuak Aseguratzaileri ordaindu beharko dio prima gisa benetan ordaindutako zenbatekoaren eta bere benetako adinagatik ordaindu beharko lukeenaren arteko diferentzia.

Aldiz, benetan ordaindutako prima ordaindu beharko zena baino handiagoa bada, Aseguratzaillea behartuta dago primen arteko aldearen zenbatekoa itzultzen, betiere korritu gabe.

## 15. artikulua

### Datuak Babestea

Datu pertsonalak babesteari buruz indarrean dagoen araudia betez, Aseguru-Kontratuaren 50/1980 Legearekin eta gainerako lege aplikagarriekin bat, honakoa jakinarazten dizugu:

- 1) **Tratamenduaren arduradunaren nortasuna eta harremanetarako datuak:** IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, IFK zk. A-95321386 (aurrerantzean, "IMQ"). IMQrekin harremanetan jar zaitezke aurrez aurre edo postaz Bilboko helbidean (Bizkaia), k/ Máximo Aguirre 18 (bis), (PK 48011), edo emailaz: imq@imq.es.
- 2) **IMQko Datuak Babesteko Ordezkiaren (DBO) nortasuna eta harremanetarako datuak:** IMQko DBOrekin emailaz jar zaitezke harremanetan: dpd@imq.es
- 3) **IMQk erabiltzen dituen datu pertsonalak:** IMQrekiko kontratu-harremana kontrolatu eta kudeatzeko beharrezkoak direnak eta, bereziki, identifikazio-datuak (izena, abizenak, sexua, egoera zibila, lanbidea, jarduera sektorea, gaitasuna, eta NAN), harremanetarako datuak (posta helbidea eta posta elektronikoa edo telefono zenbakia), fakturazio-datuak, osasunari buruzko datuak, genetikoak edo biometrikoak.
- 4) **Datu pertsonalak zertarako erabiltzen diren:** IMQk datu pertsonalak erabiltzen ditu (i) legezko obligazioak betetzeko, (ii) IMQk eta IMQ Taldeko beste entitate batzuek merkaturatutako aseguru-produktu eta zerbitzuen berri emateko, eta (iii) bezeroek edo asegurudunek eskatutako eta/edo kontratatutako produktuak eta zerbitzuak kudeatzeko, baita ere, dagozkion zerbitzuak fakturatzeko beharrezko diren datuak erabili eta kudeatzeko.



Hain zuzen ere, Aseguru-poliza kontratatzeak eskatzen du IMQk garatu, bete, kontrolatu eta betearzteko Hartzaillearen datuak erabili behar dituela, baita Asegurudunen eta/edo onuradunen datuak ere, datu sentsibleak barne (hala nola, Asegurua kontratatzeko eskatutako osasunari buruzko datuak). Erabilera horren barruan dago zure datuak IMQren ardurapean dauden fitxategietan edo datu-baseetan sartzea. Horretarako, IMQk zure datu pertsonalak erabili ahal izango ditu Aseguru Kontratua formalizatu baino lehen ere edo kontratua, arrazoia edozein dela ere, bukatu bada.

Mediku edo osasun prestazioak eskatu edo egitearekin eta/edo Poliza berritzearekin, Hartzaila (i) jakitun dago bere datuak eta berak adierazitako Asegurudunen eta/edo onuradunen datuak erabiliko direla, eta datu horiek nahiz kontratatutako Aseguru-poliza betearaztean sortutakoak partekatuko direla, hala badagokio, osasun-zerbitzuen emaileekin, hemen adierazitako baldintzei jarraituz kontratatu den Aseguru-polizarekin bat: eta (ii) adierazi eta bermatzen du Hartzailaek IMQri jakinarazitako titular guztien datu pertsonalak (hau da, kontratatutako Aseguru-polizaren Asegurudunen eta/edo onuradunen datuak) erabiltzeko baimena duela, hemen adierazitako baldintzei jarraituz. Berariaz jakinarazi dizkie agiri honetan adierazitako datuak erabiltzeari buruzko edukia eta kontratatutako Aseguru-polizaren edukia, eta konpromisoa hartzen du IMQri helarazteko, azken horrek hala eskatuta, atal honetan aipatzen diren Asegurudunen eta onuradunen idatzizko baimena (ii).

Jakianazten dugu ez dela profil komertzialetan oinarritutako erabaki automatizaturik hartuko eta ez dela scoring edo tarififikazio jarduerarik egingo.

## 5) **Tratamenduaren oinarri juridikoa:**

- (i) Datuak erabiltzeko oinarri legitimoa da aseguru-kontratua bete, betearazi eta kontrola egitea, baita IMQrekin eskatutako edo kontratatutako produktuak eta zerbitzuak kudeatzea ere. Legeek ezarritako obligazioak ere bete behar ditu IMQk. Besteak beste: Aseguru Kontratuaren 50/1980 Legea; Aseguru- eta Berraseguru-entitateen Ordenamendua, Gainbegiratzea eta Kaudimena arautzen dituzten 20/2015 Legea eta 1060/2015 Errege Dekretua; aseguruak banatzeari buruzko 2016/97 Zuzentaraua (EB); eta indarrean dagoen datu pertsonalak babesteari buruzko araudia.

Legezko oinarri honek lehen aipatutako datuak erabiltzeari ere eragiten dio, honako hauetarako: ezbeharrak likidatzeko, arriskuen tarififikazioa eta hautespena ahalbidetuko dituen estatistika-lankidetzak aktuariala egiteko, teknika aseguratzaileko azterlanak egiteko, iruzurraren prebentzioa egiteko, segmentazioak egiteko, inkestak edo merkatu-azterketak edo bezeroak ez galtzeki eta/edo fidelizazio programak edo antzekoak egiteko (barne dago IMQk edo beste onuradun batek duten ahalmena inkestatik edo merkatu-azterketatik edo informazio- edo promozio-kanpainatik lortutako informazioa erabiltzeko).

Era berean, legezko oinarri honek datuak erabiltzeari eragiten die Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari egindako telefono bidezko harremanak grabatuz, zerbitzua kalitate hobearrekin ematen dela bermatzeko.

- (ii) Orobat, datuak erabiltzeko legezko oinarria da IMQren interes legitimoa IMQk eta IMQ Taldeko beste entitate batzuek merkaturatutako aseguru-produktu eta -zerbitzuen berri emateko ([www.imq.es](http://www.imq.es) webgunean uneoro identifikatuta daudenak), edozein komunikabide erabiliz (adib., posta, telefonoa, faxa, komunikabide elektronikoak, etab.)

Edonola ere, kontuan hartu behar duzu beti erabil daitekeela jakinarazpen komertzialak jasotzearen aurkako eskubidea (aurrerago deskribatzen den bezala).

Era berean, legezko oinarri honek babesten du IMQk asegurdunen eskura jartzen duen mediku-taldeko kideek zure datuen erabilera aplikazio informatikoak erabiltzea, informazio-sistematarako homogeneousak direnak, eta horrela, erraztu eta hobetu egingo da interesatuaren datuen kudeaketa IMQk eskaintzen duen mediko-taldearen barruan.

Interes legitimoan oinarritutako edozein tratamendu egiteko, IMQk datu pertsonalak, ohorea eta intimitate pertsonala nahiz familiarena babesteko duzun eskubidea errespetatu du, eta errespetu hori bermatzeko beharrezko neurriak hartuko dira.

IMQn uste duugu, bezero zaren aldetik, arrazoizko aukera duzula guk eta IMQ Taldeko beste entitate batzuek merkaturatutako produktu zein zerbitzuen berri izateko (betiere honako arlo hauei lotuta badaude: aseguruaren sektorea, osasun-laguntza, laguntza soziosanitarioa, lan arriskuen prebentzioa, osasuna eta ongizatea).

#### 6) **Zure datu pertsonalen hartzaileak:**

IMQk, tratamenduaren arduraduna den aldetik, ez dizkio zure datu pertsonalak hirugarrenei lagako, ez badago legezko obligaziorik edo salbu eta lagapena beharrezkoa bada kontratu-harremana betearazteko.

Aurrekoaren kalterik gabe, kontratua eta lege aplikagarriak betez, IMQk kasuan kasu behar-beharrezko datuak lagako dizkie honako hauei: (i) kontratatutako Aseguru-polizarekin bat zerbitzuak ematen dituzten osasun arloko profesionalak; (ii) kontratatutako Aseguru-poliza zuzen betetzeko IMQrekin koaseguru, berraseguru edo lankidetzaren harremanak dituzten entitateei; (iii) agintariei; (iv) banku edo finantza-entitateei; (v) epaile edo auzitegiei; eta (vi) tratamenduaren arduradunei.

Halaber, zerbitzua behar bezala emateko, eta kontratuaren ondoriozko harremana kudeatzeko, gerta liteke tratamenduaren arduradunek eta/edo profesional espezializatuek datu pertsonalak erabili behar izatea.

Arduradun horietako batzuk, "hodei-informatika" zerbitzuen emailak barne, Europar Batasunetik kanpo egon daitezke edo Europar Batasunetik kanpoko baliabideak izan ditzakete; beraz, babes-maila baliokidea ez duten lurraldeetan. Horrelako kasuetan, IMQk bermatzen du EU-US Privacy Shield akordioak edo antzeko berme batek babesten dituela hornitzaileak, lege aplikagarriekin bat.

#### 7) **Hirugarrenengandik jasotako datuak:** Polizarekin bat gerta liteke IMQk erabili behar izatea hirugarrenek jasotako bezeroaren edo asegurdunaren datuak, osasunari buruzkoak, genetikoak edo biometrikoak barne, osasun zerbitzuen emailak jasoak kontratatutako Aseguru-polizarekin bat.

Horrelakoetan, IMQk beharrezko informazioa besterik ez die eskatuko osasun-zerbitzuen emailari, hain zuzen ere, legezko obligazioak eta kontratatutako Aseguru-polizan ezarritakoa betetzeko behar den informazioa, eta datuen proportzionaltasun eta minimizazio printzipioak errespetatuko ditu.

#### 8) **Datu pertsonalak gordetzeko epea:**

Kontratu-harremanak dirauen bitartean gordeko ditu IMQk zure datu pertsonalak. Osatu gabe dauden aseguru- eskabideak, gehienez, 6 hilabetez gordeko ditu IMQk, salbu eta eskabidean epe luzeagoa adosten bada, eskabide berriak direla-eta, izapidetzeak birritan ez egiteko.

Behin kontratu-harremana bukatuta, IMQn zure datuak gordeko ditugu legeak ezarritako atxikitze epeetan edo IMQk erantzukizunak dituen epealdian, 10 urte, gehienetan. Epe horiek igarota, zure datuak suntsitu egingo dira, salbu eta datuok zeharo anonimizatu badira, araudiaren bat, estatistika- edo ikerketa-helburuekin.

## 9) **Interesatuaren eskubideak:**

Interesatua bere datu pertsonalak erabili, zuzendu, ezabatu, mugatu eta aurkaratzeko eskubideen titularra da, baita horien eramangarritasunerako eskubidearena ere. Halaber, emandako baimena uneoro ken dezake interesatuak, eta horrek ez dio tratamenduaren zilegitasunari kalte egingo.

Tratamenduaren arduraduna den IMQk erabiltzen dituen datu pertsonal horiekiko eskubidea erabiltzeko, datuen titularrak honako kanal hauek erabil ditzake: (i) aurrez aurre IMQren edozein bulegotan; (ii) postaz k/ Máximo Aguirre, 18 bis, 48011 Bilbo, Bizkaia (bezeroarentzako arreta sailera zuzenduta); edo (iii) posta elektronikoz: [imq@imq.es](mailto:imq@imq.es) (atxiki behar duzu beti zure NANren kopia irakurgarria edo zure nortasuna ofizialki egiaztatzen duen beste agiri bat). Eskubideok erabiltzea doakoa da.

Tratamenduaren kontra eta agiri honetan adierazitako datuak lagatzearen kontra egonez gero, gauzatu gabe gera liteke Asegurudunen estaldura kontrakotasun horrek dirauen bitartean. Izan ere, kontra egoteak eragotzi diezaioko IMQri prestazioak kalkulatzeko eta Aseguru-Kontratuan ezarritako helburuak betetzeko eta araudi aplikagarriaren obligazioak betetzeko behar diren datuak izatea.

Era berean, uste baduzu IMQk ez dituela zure datu pertsonalak erabili araudi aplikagarriarekin bat, harremanetan jar zaitezke Datuak Babesteko ordezkariaren: [dpd@imq.es](mailto:dpd@imq.es) edo erreklamazioa egin Datuak Babesteko Espainiako Bulegoan ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 16. Artikulua.

### **Erreklamazio-eskariak eta kontrola. Bezeroarentzako Arreta Saila**

1. Aseguratzailaren jardueraren kontrola Estatu Espainolari dagokio eta Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioaren menpe dagoen Aseguru eta Pentsio-Fondoan Zuzendaritza Nagusia arduratzen da aipatu entitatearen kontrola egiteaz.
2. Hartzailleak, Aseguratuak, Onuradunak, Hirugarren Kaltetuak edo horietako edozeinen eskubidedunek Aseguru Kontratuari buruzko edozein kexa jarri edo erreklamazio egin nahi badute, berori konpontzeko zuzendu beharko dira:
  - a) Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A. de Seguros y Reaseguros-en Bezeroaren Arreta Zerbitzura, bide hauetako bat erabiliz:
    1. Nork bere kabuz IMQren edozein bulegotan.
    2. IMQren gizarte helbidera bidalitako postaren bidez: Máximo Aguirre, 18-bis, Bilbo (Bizkaia), edo Gasteiz hiribidea, 39, 01008 Vitoria-Gasteiz (Araba), edo Euskadi Plaza, 1, 20002 Donostia (Gipuzkoa).
    3. Faxez 94 427 39 37 (Bizkaia), 945 14 47 65 (Araba) eta 943 32 78 93 (Gipuzkoa) zenbakietara.

4. Posta elektronikoen bidez imq@imq.es helbidera (Bizkaia), vitoriagaitez@imq.es (Araba), edo donostia@imq.es (Gipuzkoa).

Baliabide informatiko, elektronikoen edo telematikoen bidez bidalitako dokumentazioa baliagarria izango da betiere hura irakurri, inprimatu eta mantentzerik badago eta Araudian ezarritako legeko baldintzak eta ezaugarriak betetzen baditu.

Aipatutako Sailak idatziz emango du aurkezten diren erreklamazioak jaso izanaren berri, eta arrazoizko idazkiaren bidez ebatziko ditu indarreko araudiarekin bat, aurkezten direnetik hasi eta hilabete bateko (1) epean.

Sailak, pertsona fisiko edo juridiko guztiek zuzenean edo izendatu eta akreditatutako ordezkarien bidez egindako kexak eta erreklamazioak konponduko ditu, betiere aipatutako kexa eta erreklamazioak bere aseguru jarduerekin zerikusia duten legez aitortutako interes eta eskubideei badagozkio, jarduera horiek Kontratutik eratorriak izan, zein gardentasuna eta bezeroaren babesaren arauditik edo praktika eta erabilera onetik, bereziki ekitate-printzipiotik.

Ebazpenetan, kontuan hartuko dira Kontratuen Baldintza Orokorretan, Partikularretan eta Bereizietan ezarritako betebeharrak eta eskubideak; jarduera aseguratzailearen legeko araudia (Aseguru Kontratuari buruzko Legea, Aseguru- eta Berraseguru-erakundearen Ordenazioari, Ikuskapenari eta Kaudimenari buruzko Legea eta Aseguru- eta Berraseguru-erakundearen Ordenazioari, Ikuskapenari eta Kaudimenari buruzko Errege Dekretua eta aplikagarria den gainontzeko araudia).

- b) Erreklamazioaren prozedura administratiboa Aseguru eta Pentsio-Fondoaren Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean ere hasi daiteke, paperezko euskarrian edo bide telematikoz <https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones> webgunearan bitartez. Horretarako, erreklamazioa egiten duenak frogatu beharko du erreklamazioa Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan egin zenetik hilabete bat (1) (erreklamaziogilea kontsumitzailea baldin bada) edo hilabete bi (2) (gainerako egoeretan) igaro direla eta ez dela erabakirik hartu, edo bere onarpena ukatua izan dela, edo eskaria ez dela aintzat hartu.
- c) Edonola ere, aurreko ekinbideei kalterik egin gabe, erreklamazioa egiten duenak Epaitegi eta Epaimehai eskudunetara jo dezake (Aseguruaren Kontratutik eratorritako ekintzak ezagutzeko epaile eskuduna Aseguratuaren helbidekoa izanik).
- d) Halaber, aldeek euren desadostasunak bitartekarien erabakipean jar ditzakete borondatez, 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak, azaroaren 16koak –horretan onartzen da Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren testu bategina– eta haren garapen arauetan ezarritako terminoetan. Edozein kasutan, aldeak bitartekaritza sistemaren pean jartze hori borondatezkoa izango da eta idatziz jarri behar da beren beregi. Aurreikuspen horrek ez du, inolaz ere, tartekarien menpean alde aurretik jartzen denik esan nahi.
- e) Halaber, eta goiko paragrafoan jarritakoari kalterik egin gabe, tartekaritzaren pean jarri ahal izango dira sortu diren edo sor litezkeen zuzenbidearen arabera jarrera librekoak diren gai eztabaidagarriak ere, Tartekaritzari buruzko abenduaren 23ko 60/2003 Legean ezarritako terminoetan.

- f) Halaber, aldeek euren desadostasunak bitartekarien erabakipean jar ditzakete, Gai Zibilen eta Merkataritzako Bitartekaritza buruzko 5/2012 legeak, uztailaren 6koak, ezarritako terminoetan.

## **17. Artikulua.** **Jurisdikzioa**

Kontratu hau Espainiako jurisdikzioaren menpe geratzen da, eta haren eraginpean Aseguruaren Kontratutik eratorritako ekintzak ezagutzeko epaile eskuduna Aseguratuaren helbidekoa izango da.

## **18. Artikulu.** **Preskripzioa**

Kontratu honetatik eratorzen diren ekintzek **bost (5) urte** igaro ondoren preskribatuko dute, egin ahal izan ziren datan zenbatzen hasita.

## **19. Artikulua.** **Jakinarazpenak**

Aseguruaren Hartzaileak edo Asegurudunak Aseguratzailerari egindako jakinarazpenak Polizan agertzen den egoitza sozialera egingo dira.

Aseguruaren Hartzaileak Kontratuan bitarteko den Agente edo Aseguru-artekari bati egindako jakinarazpenek, Aseguratzailerari zuzenean egindakoen ondorio berberak izango dituzte.

Aseguratzailerak Aseguru Hartzailerari edo Asegurudunari egin beharreko jakinarazpenak posta bidez, Polizan jasotako helbidera, edo hala eskatuz gero, elektronikoki edo telematikoki bidaliko dira, edo eskuragarri jarriko dira.

Hala ere, Aseguratzailerak Hartzailearen edo Asegurudunaren helbidera bidali ahal izango ditu jakinarazpenak, horrela egitea justifikatzen duten arrazoiak daudenean.

## **20. artikulua** **Urruneko kontratazioa**

Urruneko kontratazioa egon dela ulertzen da urruneko komunikazio teknikaren bat erabili denean eskusiboki aseguru negoziatzeko eta sinatzeko, aseguratzailera (edo banatzailera) eta hartzaile batera egon gabe fisikoki. Komunikazio horretarako bitarteko telematikoak (posta elektronikoa, weba eta abar), elektronikoa, telefonikoak, faxa edo antzeko beste batzuk (esaterako: posta arrunta) erabil daitezke.

Aseguru urrutiko teknika baten bidez kontratatu bada, eta aseguruaren hartzaile merkataritza edo lan jarduerarekin lotutako asmorik gabeko pertsona fisikoa bada, hartzaileak arrazoirik azaldu

gabe eta zigorrik jaso gabe deuseztatu ahal izango du kontratua, aseguruaren kontratua egin eta hamalau (14) eguneko epean, estali beharreko ezbeharrik gertatu ez bada.

Hartzaileak aldebakarreko ahalmen hori erabil dezake Aseguratzailari idatzia bidalita Máximo Aguirre kalea, 18 bis, 48011 (Bizkaia) helbidera, edo posta elektronikoz [imq@imq.es](mailto:imq@imq.es) helbidera.

Kontratuan atzera egiteko eskubidea erabiltzen duen aseguruaren hartzaileak aseguruaren kontratua indarrean egon den epeari dagokion polizaren zati proportzionala ordaindu beharko du. Prima ordainduta egonez gero, Aseguratzailak prima itzuliko dio hartzaileari hogeita hamar (30) egun naturaleko epean gehienez ere, kontratua indarrean egon den epeari dagokion zenbatekoa kenduta.





**Bezeroen Arreta**  
**900 81 81 50**

**ARABA**

**Vitoria-Gasteiz**

Avda. Gasteiz, 39

**BIZKAIA**

**Bilbo**

**Bulego Nagusia**

Máximo Aguirre, 18 bis

**Clínica IMQ Zorrotzaurre**

Ballets Olaeta, 4

**Clínica IMQ Virgen Blanca**

Maestro Mendiri, 2

**Durango**

Ibaizabal, 1 B - bajo

**Gernika**

Abaunza, 2 - bajo

**Getxo**

Gobela, 1

**GIPUZKOA**

**Donostia**

Plaza Euskadi, 1