



**Aviva Vida y Pensiones, S.A. de Seguros y Reaseguros**

(Sociedad Unipersonal)

Domicilio Social: Camino Fuente de la Mora, 9

28050 Madrid

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid

Tomo 40, Folio 094, Hoja M-783 Inscrip. 1ª

N.I.F. A-79381729

[www.avivavp.es](http://www.avivavp.es)

Centro Integral de Información 901 10 00 57



## UN LIDER A SU SERVICIO

Aviva es un Grupo Asegurador internacional que lleva más de 300 años consolidando su posición en el ámbito de la protección, para garantizar su tranquilidad y ofrecerle a sus clientes la más amplia gama de productos y servicios de Vida, Ahorro, Pensiones y Salud.

Nuestra sólida posición en el Mercado Asegurador nos ha llevado a ocupar los primeros puestos en países como Reino Unido, Australia, Francia, Italia, Holanda o España.

### Un paso adelante en el mercado español

En España el Grupo Aviva cuenta con más de un siglo de experiencia, lo que avala nuestra profesionalidad y la calidad de nuestros servicios. Dentro del Grupo, Aviva Vida y Pensiones cuenta con una **amplia Red de Distribución en todo el territorio nacional**.

Aviva Vida y Pensiones se afianza en el sector asegurador español como la opción firme y segura en Vida, Pensiones, Ahorro y Salud.

### Nuestro factor diferenciador: la Especialización

Aviva Vida y Pensiones destaca por su espíritu innovador para proteger el bienestar de nuestros clientes en todas las etapas de su vida. Analizamos sus necesidades para diseñar productos adecuados y proporcionarles el mejor servicio y asesoramiento a través de la experiencia y profesionalidad de nuestros Mediadores, un extraordinario valor añadido a nuestra oferta. **Creamos soluciones únicas para clientes irrepetibles.**

Nuestro objetivo es poner a su disposición la máxima seguridad para los aspectos que más nos preocupan como la salud, el bienestar económico, la calidad de vida o la seguridad de nuestras familias y por ello la **Especialización** es la base de nuestra filosofía.

### Una atención cercana y personal

En nuestro afán por ofrecer el mejor servicio y crear vías de comunicación directas e interactivas con todos nuestros clientes, Aviva Vida y Pensiones cuenta con canales de atención al cliente además del **contacto personal con nuestros Mediadores y Asesores** que ofrecen a nuestros clientes un trato humano, directo y personal y el asesoramiento más profesional.



## ¿Cómo comunicarse con Aviva Vida y Pensiones?

\* El **Centro Integral de Información (C.I.D.I.)**, es el sistema más rápido y directo de comunicación con Aviva Vida y Pensiones. A través del número de teléfono **901.10.00.57** nuestro Departamento de Atención al Cliente le facilitará toda la información que usted necesite. De igual forma, podrá solicitarnos la información que requiera al **nº de Fax: 902.99.99.78**

\* A través del **Buzón de Sugerencias** queremos recoger las peticiones, opiniones e inquietudes de nuestros clientes para mejorar día a día nuestro servicio. A través del correo electrónico, **cidclientes@aviva.es**, usted podrá dirigirnos todos sus comentarios.

\* En nuestra **página web, [www.avivavp.es](http://www.avivavp.es)**, usted podrá encontrar toda la información que necesite acerca de los productos y servicios que le ofrece Aviva Vida y Pensiones así como información relevante de la Compañía y del Sector Asegurador.

# CONDICIONES ESPECIALES

Modelo 0037

## 1. Coste de la cobertura de riesgo

### 1.1 Garantía principal de fallecimiento del Asegurado:

Coste por 1.000 Euros de capital en riesgo

Edad	Tasa mensual	Edad	Tasa mensual	Edad	Tasa mensual	Edad	Tasa mensual
15	0,132	30	0,108	45	0,226	60	0,963
16	0,133	31	0,109	46	0,246	61	1,055
17	0,133	32	0,111	47	0,269	62	1,153
18	0,133	33	0,113	48	0,296	63	1,259
19	0,132	34	0,116	49	0,325	64	1,372
20	0,129	35	0,120	50	0,359	65	1,506
21	0,126	36	0,125	51	0,397	66	1,669
22	0,122	37	0,131	52	0,439	67	1,862
23	0,119	38	0,138	53	0,486	68	2,083
24	0,116	39	0,146	54	0,537	69	2,334
25	0,113	40	0,156	55	0,594	70	2,614
26	0,111	41	0,167	56	0,656	71	2,923
27	0,109	42	0,179	57	0,724	72	3,262
28	0,108	43	0,192	58	0,798	73	3,629
29	0,108	44	0,208	59	0,877	74	4,026

## 2. Gastos de Rescate

Una vez abonadas la Prima Única, el Tomador podrá solicitar el ejercicio de rescate, tanto parcial como total.

El valor de rescate total será el Fondo Acumulado constituido en el momento de la solicitud de rescate de acuerdo a lo expuesto anteriormente menos los gastos que se detallan a continuación:

Anualidad	% penalización sobre Fondo Acumulado
Primera anualidad	1%
Entre 2ª y 5ª	0,5%
A partir 6ª anualidad	0%

El valor de rescate parcial será igual al importe solicitado menos los gastos resultantes de aplicar a dicho importe los porcentajes de gasto anteriormente indicados, en función de la anualidad en la que se produzca la solicitud.

**AVIVA VIDA AHORRO, PRIMA ÚNICA****Í N D I C E**

<b>CONDICIONES PARTICULARES</b>	<b>1</b>
<b>CONDICIONES ESPECIALES</b>	<b>2</b>
<b>CONDICIONES GENERALES</b>	<b>3</b>
<b>1. DEFINICIONES.</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMAS GENERALES</b>	<b>4</b>
<b>3. GARANTÍAS DEL SEGURO</b>	<b>6</b>
3.1. Garantías Principales	6
3.1.2. Fallecimiento.	6
<b>4. PAGO DE PRIMAS</b>	<b>7</b>
4.1. Prima Única	7
<b>5. FONDO ACUMULADO</b>	<b>7</b>
<b>6. VALORES DE LA PÓLIZA GARANTIZADOS</b>	<b>8</b>
6.1. Rescate Total	8
6.2. Rescate Parcial	8
<b>7. TASA DE INTERES TECNICO GARANTIZADO.</b>	<b>8</b>
<b>8. ANTICIPOS.</b>	<b>9</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS</b>	<b>9</b>
9.1. Cálculo de la participación.	9
9.2. Derecho a la participación.	10
9.3. Reparto de la participación.	10
<b>10. INFORMACIÓN AL CLIENTE</b>	<b>10</b>
<b>11. NOTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN CASO DE DERECHO A PRESTACIÓN</b>	<b>10</b>
11.1. Fallecimiento del Asegurado.	10
11.2. Rescate total y parcial.	11
<b>12. PAGO DE LA PRESTACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO. Complementos de Servicios Asistenciales</b>	<b>12</b>
<b>RÉGIMEN DE RECLAMACIONES</b>	<b>14</b>



# CONDICIONES GENERALES

(Modelo 0037)

El presente contrato de seguro está sujeto a la legislación Española y, en particular, a lo dispuesto en la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de contrato de Seguro (en adelante la Ley) y por lo convenido en la póliza, formada por las Condiciones Generales, Especiales y Particulares. No tendrán validez las cláusulas limitativas de los derechos del Tomador y/o de los Asegurados que no sean específicamente aceptados por los mismos, como pacto adicional a las Condiciones Particulares. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones o referencias a preceptos legales imperativos.

## 1. DEFINICIONES:

**Asegurado:** Persona sobre cuya vida se contrata el seguro.

**Asegurador:** Aviva Vida y Pensiones, S.A. de Seguros y Reaseguros (Sociedad Unipersonal), en adelante Aviva Vida y Pensiones, sujeta al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente Ministerio de Economía y Hacienda.

**Tomador:** Persona física o jurídica que suscribe con Aviva Vida y Pensiones el contrato de seguro y asume las obligaciones derivadas del mismo, como el pago de las primas, salvo aquellas que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

**Beneficiario:** persona o personas físicas o jurídicas, designadas por el Tomador del seguro a las cuáles corresponde recibir la prestación prevista en la póliza.

**Póliza:** Es el documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Generales que figuran en este documento, las Condiciones Particulares que se determinen, las Especiales, y los suplementos que se emitan para complementarla o modificarla.

**Edad:** La edad del Asegurado en su cumpleaños más próximo.

**Prima:** Representa el precio del seguro. En esta modalidad, se establece el pago en forma de prima única.

El recibo contendrá, además, los impuestos que sean de legal aplicación, en su caso.

**Fecha de efecto:** Es la fecha en que la cobertura de riesgo de esta póliza entra en vigor. Es también la fecha a partir de la cual se determinan los aniversarios de la póliza.

**Fecha de emisión:** Es la fecha de grabación de la póliza.



**Aniversario de la póliza:** El mismo día y mes que la fecha de efecto para cada año subsiguiente, mientras la póliza esté en vigor.

## **2. NORMAS GENERALES**

### **2.1. Declaraciones**

Las declaraciones del Tomador contenidas en la solicitud de seguro y las del Asegurado efectuadas en el cuestionario que le someta Aviva Vida y Pensiones, así como, si procede, las pruebas médicas relativas a su estado de salud, constituyen un todo unitario, base del seguro.

Si el contenido de la póliza difiere de la solicitud de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar a Aviva Vida y Pensiones, en el plazo de un mes a contar desde la entrega del contrato, que se subsanen las divergencias existentes entre éste y la proposición del seguro o las cláusulas acordadas. Transcurrido dicho plazo sin efectuar reclamación se estará a lo dispuesto en el contrato.

La reticencia o inexactitud en las declaraciones del Tomador o del Asegurado que influyan en la estimación del riesgo, producirá los efectos previstos en el artículo 10 de la Ley. Quedarán exonerados de tal deber si Aviva Vida y Pensiones no les somete a un cuestionario o aún sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en el citado cuestionario.

### **2.2. Perfección, toma de efecto y duración del contrato**

La póliza se perfecciona mediante el pago de la prima. La cobertura contratada y sus modificaciones o adiciones no tomarán efecto mientras no haya sido satisfecho el primer recibo de la prima, salvo pacto en contrario establecido en las Condiciones Particulares.

El contrato será nulo, salvo en los casos previstos en la Ley, si en el momento de su conclusión no existía el riesgo o había ocurrido el siniestro.

La cobertura empieza en la fecha de efecto de la póliza, siempre que la prima haya sido pagada, y termina en la fecha de vencimiento según se especifica en las Condiciones Particulares de la póliza.

### **2.3. Facultad de Resolución**

El Tomador de seguro en un contrato individual superior a seis meses tendrá la facultad de resolver el contrato dentro del plazo de los treinta días siguientes a la fecha en la que el Asegurador le entregue la póliza o un documento de cobertura provisional. La facultad unilateral de resolución del contrato deberá ejercitarse por escrito expedido por el Tomador del seguro en el plazo indicado y producirá sus efectos desde el día de su expedición.



A partir de esta fecha, cesará la cobertura del riesgo por parte del Asegurador y el Tomador del seguro tendrá derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado, salvo la parte correspondiente al tiempo en que el contrato hubiera tenido vigencia. El asegurador dispondrá para la devolución de un plazo de 30 días a contar desde el día que reciba la comunicación de rescisión.

#### **2.4. Error de la edad**

En el supuesto de indicación inexacta de la edad del Asegurado, Aviva Vida y Pensiones sólo podrá impugnar el contrato si la verdadera edad del Asegurado en el momento de la entrada en vigor del contrato excede de los límites de admisión establecidos por Aviva Vida y Pensiones para este seguro. En caso contrario, si la prima pagada es inferior a la que correspondería pagar, la prestación se reducirá en proporción a la prima percibida, y si es superior, Aviva Vida y Pensiones restituirá, sin interés, el exceso de las primas percibidas.

#### **2.5. Designación y cambio de Beneficiario**

Durante la vigencia de la póliza, el Tomador del Seguro podrá designar Beneficiario o modificar la designación anteriormente señalada sin necesidad del consentimiento de Aviva Vida y Pensiones.

La designación del Beneficiario podrá hacerse en la solicitud, en una posterior declaración escrita comunicada a Aviva Vida y Pensiones o en testamento.

El Tomador del Seguro podrá revocar la designación del Beneficiario en cualquier momento, mientras no se haya renunciado expresamente y por escrito a tal facultad. La revocación deberá hacerse en la misma forma establecida para la designación.

En todo caso, al fallecimiento del Asegurado prevalecerá la designación de Beneficiario que en ese momento figure en los registros de Aviva Vida y Pensiones, y por tanto, ésta quedará liberada de cualquier responsabilidad por los pagos efectuados de acuerdo a la póliza y con arreglo a las condiciones señaladas.

#### **2.6. Extravío o destrucción de la póliza**

En este caso, el Tomador del Seguro lo comunicará inmediatamente por carta certificada a Aviva Vida y Pensiones, la cual procederá a la emisión del duplicado correspondiente.

#### **2.7. Comunicaciones**

Las comunicaciones del Tomador, Asegurado o Beneficiario a Aviva Vida y Pensiones se realizarán en el domicilio social de ésta, señalado en la póliza, o en su caso a través del Mediador.



Las comunicaciones que efectúe el Tomador del seguro al agente de seguros que medie o que haya mediado en el contrato, surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente al Asegurador.

**El pago de las primas que se efectúe a un agente o corredor de seguros, sólo surtirá los mismos efectos que si se hubiera realizado directamente al Asegurador, cuando opere la efectiva entrega al Tomador del recibo de prima emitido por el Asegurador.**

Las comunicaciones de Aviva Vida y Pensiones al Tomador, Asegurado o Beneficiario se realizarán en el domicilio de éstos, recogido en la solicitud.

El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizados por escrito.

Para obtener una mayor fluidez en la comunicación y poder localizarle con facilidad, el Tomador del seguro comunicará a Aviva Vida y Pensiones cualquier cambio de domicilio.

## **2.8. Impuestos, tasas y recargos**

Los impuestos, tasas y recargos legalmente repercutibles que se deban pagar por razón de este contrato, correrán a cargo del Tomador, del Asegurado o del Beneficiario según sea el caso.

## **2.9. Plazo de prescripción**

El plazo de prescripción de los derechos que se derivan de la presente póliza será de cinco años contados desde el día en que ocurrió el hecho de origen de aquellos.

## **2.10. Competencia de jurisdicción**

La presente póliza de seguro queda sometida a la jurisdicción española, y dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la misma el del domicilio del Asegurado, a cuyo efecto éste designará un domicilio en España en caso de que el suyo fuese en el extranjero.

# **3. GARANTÍAS DEL SEGURO**

## **3.1. GARANTÍA PRINCIPAL: FALLECIMIENTO**

En el momento del fallecimiento del Asegurado ocurrido dentro del período de vigencia de la póliza, Aviva Vida y Pensiones pagará a los Beneficiarios el Fondo Acumulado de póliza en el momento de fallecimiento más un capital adicional cuyo importe queda recogido en las Condiciones Particulares del Contrato.

## **Exclusiones**

**Aviva Vida y Pensiones no pagará el capital adicional cuando el fallecimiento del Asegurado se haya producido como consecuencia de:**

- a) Suicidio durante la primera anualidad del Seguro.**
- b) Accidentes aéreos, cuando el Asegurado forme parte de la tripulación y descensos en paracaídas que no sean consecuencia de una situación de emergencia.**
- c) Navegación submarina o viajes de exploración o expediciones de alta montaña.**
- d) Catástrofe nuclear, consecuencia de reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva, y en caso de guerra civil o internacional, declarada o no.**
- e) El fallecimiento producido por un accidente o enfermedad que haya ocurrido antes de la entrada en vigor de la póliza, aunque se haya declarado, salvo que expresamente se admita su inclusión en las Condiciones Particulares.**

## **4. PAGO DE PRIMAS**

La prima inicial mínima será la que Aviva Vida y Pensiones establezca en cada momento. Debido a la especial naturaleza de la póliza las primas, bien se trate de la prima inicial o en su caso de las extraordinarias, deberán pagarse únicamente a Aviva Vida y Pensiones, S.A. de Seguros y Reaseguros (Sociedad Unipersonal), mediante transferencia Bancaria a la cuenta corriente que el Asegurador facilitará al Tomador.

### **4.1. Aportaciones extraordinarias**

**El Tomador podrá efectuar Aportaciones Extraordinarias estando la póliza en vigor, previa aceptación por parte de Aviva Vida y Pensiones.**

**El tipo de interés técnico a aplicar a las aportaciones extraordinarias será el mismo que, para cada anualidad, resulte de aplicación según lo establecido en el artículo 7 relativo al tipo de interés técnico.**

La cuantía mínima aceptada como aportaciones extraordinarias será la determinada en cada momento por Aviva Vida y Pensiones.

## **5. FONDO ACUMULADO**

El Fondo acumulado de la póliza estará constituido por las primas pagadas más, en su caso, la participación en beneficios asignada hasta ese momento según lo establecido en el artículo 8 de las presentes Condiciones Generales, capitalizados, en cada anualidad, al interés técnico garantizado en la póliza para esa anualidad, una vez deducidos los gastos de administración y los costes de las coberturas de riesgo, reflejados todos ellos en Condiciones Especiales de la póliza, y menos las disposiciones que se hubiesen hecho de la póliza en forma de rescates parciales.



En las Condiciones Particulares iniciales se indicará el valor garantizado a 31 de diciembre del primer año de vigencia del seguro, a excepción de la parte que pudiese corresponder por la participación en beneficios.

## **6. VALORES GARANTIZADOS**

El Tomador durante la vigencia del seguro, una vez abonada la prima única y, mientras viva el Asegurado, tendrá derecho a efectuar el rescate total o bien rescates parciales con cargo al Fondo Acumulado de la póliza. Para ello deberá enviar a Aviva Vida y Pensiones una solicitud por escrito a Aviva Vida y Pensiones.

### **6.1. Rescate Total**

El valor de rescate total de la póliza en cada momento se determina como el Fondo acumulado a la fecha de solicitud menos los gastos de rescate total según lo especificado en Condiciones Especiales y menos cualquier deuda pendiente si la hubiere.

Cuando se rescate de forma total, la póliza quedará extinguida.

Los valores garantizados de rescate total para cada anualidad se indicará mediante comunicación escrita por parte de Aviva Vida y Pensiones al inicio de cada año natural.

### **6.2. Rescate Parcial**

La cuantía retirada será igual a la cuantía solicitada menos los gastos del rescate parcial. El porcentaje de los gastos de rescate parcial será el mismo que los de rescate total, pero aplicados únicamente sobre el importe retirado.

El Fondo acumulado de la póliza se verá reducido por el importe retirado. Si la suma a retirar es superior o igual al 80 por ciento del valor de rescate total, el rescate será considerado como rescate total, y se aplicarán las cláusulas de rescate total.

El número máximo de rescates parciales por año será de dos.

## **7. Tipo de interés técnico garantizado**

El interés técnico garantizado para toda la duración del seguro vendrá determinado por el tipo de interés que establezca cada año la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) para el cálculo de las provisiones matemáticas de los seguros de vida o por el tipo o índice que en el futuro le sustituya como consecuencia de modificaciones normativas.

El primer año de vigencia de la póliza, el tipo de interés aplicar será el marcado a primeros de año por la DGSFP y será aplicable desde la fecha de efecto del contrato hasta 31 de diciembre del año de contratación.



A partir de la segunda anualidad, el tipo de interés técnico garantizado será el determinado por la DGSFP en los primeros días del año y será de aplicación desde el 01 de enero a 31 de diciembre de cada año.

## **8. Anticipos**

El Tomador de la póliza podrá solicitar, en cualquier momento, después de pagada la prima única, la cuantía disponible por Valor de Anticipo de su póliza.

Si el Tomador efectúa un anticipo sobre su póliza, Aviva Vida y Pensiones le remitirá un contrato donde se especificarán las condiciones de dicho anticipo.

La póliza constituye la fianza para todos los préstamos efectuados sobre la misma. El valor de Anticipo máximo de su póliza será el 80 por ciento del valor de rescate total (neto de cualquier deuda existente) menos los intereses adelantados sobre el anticipo hasta el aniversario de la póliza.

### **Interés sobre anticipos**

La tasa de interés sobre anticipos es de dos puntos por encima de la Tasa EURIBOR o tasa equivalente a un año en la fecha del anticipo y se cobra por adelantado. En cada aniversario de la póliza vencen los intereses para el año siguiente. Los intereses impagados a su vencimiento serán sumados al anticipo.

### **Devolución de anticipos**

Es posible devolver un anticipo parcial o totalmente en cualquier momento durante la vigencia de su póliza. La cuantía a devolver deberá ascender al mínimo de 600\_\$. Si la cuantía del anticipo es inferior a 600\_ \$ será necesario efectuar una devolución en su totalidad.

## **9. PARTICIPACIÓN EN BENEFICIOS**

Aviva Vida y Pensiones le asignará la participación en beneficios en tanto no sea rescindida la póliza.

### **9.1. Cálculo de la participación**

A final de cada año Aviva Vida y Pensiones calculará los beneficios financieros de la cartera de inversión en la que se materializan las primas correspondientes de todas las pólizas de esta modalidad de seguro. Se entenderá por beneficios financieros la diferencia entre la rentabilidad obtenida y el interés técnico garantizado.

De dicha diferencia, como remuneración a su gestión, Aviva Vida y Pensiones se reserva una cantidad equivalente al 1 por 100 de la rentabilidad anual neto de impuestos y gastos sobre el total de la cartera de inversión.



La cantidad restante será asignada y distribuida en forma de Participación en Beneficios entre las pólizas de esta modalidad que se encuentren en vigor al final de cada año natural conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

## **9.2. Reparto de la participación**

La distribución y asignación de la Participación en Beneficios se realizará a final de cada año natural en proporción al valor medio del Fondo acumulado de cada póliza ponderado a lo largo del año de cálculo. Así el valor del Fondo acumulado a 31 de diciembre de cada año se incrementará en el importe de la participación en beneficios correspondiente a dicha anualidad. Aviva Vida y Pensiones comunicará al Tomador anualmente el valor de la póliza a 31 de diciembre, incluida la participación en beneficios.

**En caso de rescate de la póliza también se aplicarán los gastos de rescate a la participación en beneficios asignada.**

## **10. INFORMACIÓN AL CLIENTE**

Al principio de cada año natural, Aviva Vida y Pensiones comunicará al Tomador el tipo de interés técnico a aplicar sobre la provisión matemática de su póliza y que tendrá una vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año que se trate.

Asimismo, una vez al año, Aviva Vida y Pensiones enviará al Tomador el informe anual de su póliza, indicando la participación en beneficios obtenida.

En cualquier momento podrá solicitar a Aviva Vida y Pensiones la información que desee acerca de su póliza.

## **11. NOTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN CASO DE DERECHO A PRESTACIÓN**

### **11.1. Fallecimiento del Asegurado**

En caso de fallecimiento del Asegurado durante la vigencia del contrato, el Tomador, o en su caso, el Beneficiario, deberá comunicar su acaecimiento a Aviva Vida y Pensiones en el plazo máximo de 7 días de haberlo conocido, dando toda la información posible sobre las circunstancias del mismo. En caso de incumplimiento, Aviva Vida y Pensiones podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Esto no se producirá si se prueba que Aviva Vida y Pensiones ha tenido conocimiento por otro medio distinto del previsto.

Si ningún Beneficiario sobrevive al momento de la indemnización, ésta se pagará al Tomador, si vive, o a sus herederos legales en caso de fallecimiento de éste último.



Si el Asegurado fallece por acto intencionado de cualquiera de los Beneficiarios de su póliza, éste perderá todos sus derechos. El resto de los Beneficiarios, si los hay, los conservarán intactos.

En caso de pérdida de derechos, no existir o no poder determinarse el Beneficiario, la prestación que correspondiera, pasaría a formar parte del patrimonio del Tomador.

En caso de fallecimiento del Asegurado durante la vigencia del contrato, el Beneficiario, además de justificar fehacientemente su derecho (DNI, Pasaporte o similar y NIF), deberá presentar la siguiente documentación:

1. Certificado de defunción del Asegurado.
2. Certificado del médico que haya asistido al Asegurado indicando el origen, evolución y naturaleza de la enfermedad o accidente que le causó la muerte.
3. Certificado de Últimas Voluntades y, si procede, copia del testamento del Asegurado o Acta judicial de Declaración de Herederos.
4. La autoliquidación, la carta de liquidación o declaración de exención del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
5. La póliza

#### **11. 2. Rescate total**

En caso de rescate total, el Tomador deberá enviar a Aviva Vida y Pensiones una solicitud por escrito, la póliza, fotocopia del DNI/NIF.

#### **12. PAGO DE LA PRESTACIÓN**

Aviva Vida y Pensiones efectuará el pago de la prestación que corresponda una vez que el Beneficiario haya presentado la documentación que se indica en los apartados anteriores, y en todo caso, Aviva Vida y Pensiones efectuará el pago del importe mínimo que pueda deber, según las circunstancias conocidas dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.



## A N E X O

### Complemento de Servicios Asistenciales

#### INTRODUCCIÓN

Aviva ofrece integrado en el Plan de Ahorro Seguridad un Servicio Asistencial especialmente diseñado para ofrecer al Asegurado una atención de calidad, que incluye no sólo asesoramiento sino también acceso a precios concertados, en un importante campo en la vida diaria que es la salud.

El Asegurado tendrá acceso a los Servicios de Asistencia Médica a través de nuestro centro de atención al Asegurado:

**Servicio de Asistencia Médica: 902 99 91 05**

Horario: 24 horas, 365 días al año.

Se describen a continuación el ámbito de los servicios:

#### COBERTURA DEL SERVICIO

Durante la vigencia de la póliza, Aviva pone a disposición del Asegurado, un servicio de Asistencia Médica de acuerdo con las coberturas que se describen a continuación:

#### SERVICIO MÉDICO TELEFÓNICO:

Un servicio de atención permanente 24 horas al día los 365 días al año donde el Asegurado podrá realizar cualquier tipo de consulta que afecte a su salud.

A través del teléfono de Asistencia Médica, el Asegurado contactará con un equipo de médicos colegiados, quienes le asesorarán sobre su caso particular.

#### RED DE SERVICIOS ASISTENCIALES COMPLEMENTARIOS:

El Asegurado tendrá a su disposición una red de centros y profesionales de ámbito nacional, para atenciones asistenciales complementarias relacionadas con la salud y la estética.

Los servicios incluidos, que se detallan a continuación, han sido concertados a nivel nacional, beneficiándose el Asegurado de unos precios pactados reducidos:

**Naturopatía.** Incluye alimentaria (dietética y nutrición), fitocomplementaria (aromaterapia), estímulos naturales (hidroterapia), manual (quiromasajes, osteopatía), sensorial (musicoterapia), funcional (homeopatía), psicofísica (yoga, taichi, relajación), energética (acupuntura).

**Medicina y Cirugía estética.** Incluye liposucción, párpados, aumento o disminución de mamas, nariz, aumento de labios, varices, etc.



**Centros de Belleza.** Incluye depilación láser y electrología, y tratamientos capilares.

**Balneoterapia**

**Psicología**

**Pedagogía**

**Ópticas**

**Ortopedias**

**Prótesis Auditivas**

## **FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

A través del teléfono de Asistencia Médica, se informará al Asegurado sobre los profesionales y centros donde podrá acudir dependiendo de su necesidad, así como de su precio.

Cada Asegurado posee una TARJETA PERSONALIZADA, que junto con su D.N.I., deberá presentar ante el profesional o centro de atención, para su identificación.

Podrá hacer uso de los servicios que tengamos concertados en la localidad donde se encuentre o desee, independientemente de su lugar de residencia habitual.

## **EXCLUSIONES**

En ningún caso están amparados bajo el servicio otorgado:

1. Los gastos y honorarios incurridos en la propia asistencia médica requerida por el Asegurado.
2. Los gastos y honorarios derivados de la prestación de los servicios a través de la red de servicios asistenciales complementarios serán por cuenta del Asegurado.
3. Cualquier responsabilidad derivada de los actos u omisiones que los profesionales o centros de la red de servicios asistenciales complementarios cometan en la prestación de sus servicios.
4. Aviva se reserva el derecho a retirar la tarjeta y a exigir responsabilidades pertinentes al titular o responsable legal que realice un uso indebido o fraudulento de la misma.

## REGIMEN DE RECLAMACIONES

En caso de reclamación relativa al contenido o aplicación del contrato y sin perjuicio del recurso a los Tribunales de Justicia, usted puede:

1. Dirigirse por escrito al Servicio de Quejas y Reclamaciones del Cliente. Camino Fuente de la Mora, 9, 28050 - Madrid.
2. Formular su reclamación, de forma totalmente gratuita, ante el Defensor del Cliente, persona independiente de la Compañía, elegida para velar por los intereses de los Asegurados, tomadores y Beneficiarios.

Para poder acceder a esta vía de reclamación, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- a) Que el reclamante sea persona física y que en esa persona coincida la condición de Tomador del Seguro, Asegurado, Beneficiario o derechohabientes de cualquiera de ellos.
- b) Que la cuantía de su reclamación no exceda de 60.101 Eur.
- c) Que su pretensión haya sido desestimada por el Servicio de Quejas y Reclamaciones del cliente o haya transcurrido el plazo establecido en el Reglamento para la defensa del cliente sin que haya existido resolución de dicho servicio.
- d) Que el asunto no se encuentre sometido a decisión judicial, arbitral o administrativa o haya sido rechazado por fraude.

Usted podrá solicitar la intervención del Defensor del Cliente bien dirigiéndose al mismo en la dirección abajo indicada, o bien a través del Servicio de Quejas y Reclamaciones del Cliente. Pueden enviar la reclamación al Defensor del Cliente por los siguientes medios:

Correo: Apartado de Correos nº 14.871, 28080 Madrid  
Fax: 902 99 99 78  
e-mail: [servicioquejasreclamaciones@aviva.es](mailto:servicioquejasreclamaciones@aviva.es)  
Desde la WEB de la entidad [www.avivavp.es](http://www.avivavp.es)

El Defensor del Cliente, tras los trámites reglamentarios, dictará resolución en el plazo máximo de dos meses contados desde el momento de la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones. Esta resolución será vinculante para el Asegurador, pero no para usted, que es libre de aceptarla o rechazarla y, en su caso, ejercer las acciones que legalmente le correspondan ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe o ante los Tribunales de Justicia.



Si usted lo necesita, puede solicitar una copia del Reglamento para la Defensa del Cliente a cualquiera de las direcciones antes indicadas.

**3.** Dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, Madrid, a efectos de Régimen de Reclamaciones previsto en los artículos 22 y siguientes de la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al Defensor del Cliente de Aviva Vida y Pensiones. Asimismo, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su pretensión.