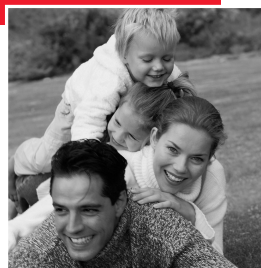


# Guía de Servicios

**CLUB MAPFRE**



Edición:  
Enero 2009  
Ref.: 040005



**MAPFRE** | FAMILIAR

# Índice

1. Asistencia .....	2
<b>A. Servicio de asistencia en viaje</b> .....	4
A.1 Prestaciones por contingencias del vehículo (accidente, avería, robo) .....	5
A.2 Prestaciones complementarias por accidente del vehículo .....	10
A.3 Prestaciones por otras contingencias (fallecimiento, enfermedad o lesión del socio) .....	11
<b>B. Prestaciones en viaje con cualquier otro medio de locomoción</b> .....	13
B.1 Prestaciones por fallecimiento, enfermedad o lesión del socio .	13
B.2 Prestaciones complementarias para los viajes por el extranjero .	15
B.3 Prestaciones por otras contingencias diversas (interrupción del viaje y otras) .....	16
B.4 Prestaciones complementarias en viaje de estudios de hijo menor de edad del socio .....	17
B.5 Prestaciones por contingencias de los equipajes .....	19
<b>C. Exclusiones</b> .....	22
2. Orientación médica 24 horas .....	26
3. Segunda opinión médica .....	28
4. Asistencia para el hogar .....	36
5. Defensa en multas de tráfico .....	40
6. Gestoría CLUB MAPFRE .....	44
7. Orientación jurídica y administrativa. Información sobre trámites administrativos del automóvil .....	46
8. Servicio de Talleres Distinguidos.....	50
9. Vehículo de alquiler .....	52
10. Traslado de vehículos a las ITV .....	54
11. Tarjeta CLUB MAPFRE .....	56
12. Obtención y canje de Tréboles .....	58

Centro de Atención al Socio: 902 29 00 92

# Asistencia

## Definiciones

- **Limitado a cinco asistencias por socio para cada anualidad, salvo en el caso de tipo sanitario urgente o por accidente de circulación.**
- Domicilio habitual: A los efectos previstos en esta Guía de Servicios se considerará como habitual el domicilio del socio titular en España que haya sido consignado en el contrato. En caso de cambio de domicilio, o variación de datos, el titular se compromete a notificarlo a CLUB MAPFRE y a Caja Madrid por escrito y de forma fehaciente e inmediata.
- Piezas: Se consideran piezas los componentes del equipamiento o accesorios de serie, que se hallen incorporados funcionalmente de manera fija e inseparable al vehículo. Son equipamiento o accesorios de serie aquellos elementos de mejora u ornato incluidos por el fabricante en el modelo, sin sobreprecio alguno. No se consideran de serie los solicitados expresamente por el comprador o incluidos adicionalmente por el fabricante como regalo u oferta promocional, ya se hayan instalado en ambos casos a su salida de fábrica o posteriormente.
- Equipaje: Objetos de uso personal transportados en el vehículo o en el otro medio de locomoción utilizado para el viaje. No se consideran equipaje las mercancías propias o ajenas que se transporten en el vehículo o en el otro medio de locomoción.
- Extracción: Servicio de rescate del vehículo, cuando hubiera volcado o caído a un desnivel, para dejarlo en situación de volver a circular o de ser remolcado.
- Remolque: Servicio de grúa realizado desde el lugar en que se ha producido la contingencia hasta el taller más próximo habilitado para la reparación.

- Transporte: Traslado del vehículo hasta el taller designado por el socio, de la localidad del domicilio habitual o, si no hubiera, de la localidad más próxima.

## **Actuación**

CLUB MAPFRE cubre, respecto a los riesgos por las contingencias o dificultades surgidas durante la realización de viajes con un vehículo **automóvil terrestre no ferroviario** de hasta 3.500 Kg. de masa máxima autorizada y uso particular conducido por el socio o con otros medios de locomoción, las prestaciones que se describen en los Apartados A y B, respectivamente. Se presumirá que conduce el vehículo únicamente si el socio se encuentra en el lugar de inmovilización del mismo.

El Club queda relevado de toda responsabilidad cuando por causa justificada o que no le fuera imputable, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones previstas en esta Guía.

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas, el socio solicitará por teléfono la asistencia correspondiente, indicando sus datos identificativos, los del vehículo que conduzca, en su caso, así como el lugar donde se encuentre y la información más precisa para facilitarle la prestación.

Las prestaciones de esta cobertura tendrán, carácter complementario de las que correspondan al socio por otros seguros de cualquier clase concertados para los mismos riesgos.

**No obstante lo previsto en el párrafo anterior, este seguro no tiene carácter complementario respecto del Seguro de Asistencia en Viaje contratado con MAPFRE FAMILIAR Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante, MAPFRE FAMILIAR) puesto que en el cálculo del importe de la cuota de socio se ha tenido en consideración tal circunstancia.**

## ***A. Servicio de asistencia en viajes con un vehículo automóvil terrestre no ferroviario de hasta 3.500 Kg. M.M.A. y uso particular conducido por el socio***

Cuando durante un desplazamiento con un vehículo automóvil terrestre no ferroviario de hasta 3.500 Kg. de masa máxima autorizada y uso particular conducido por el socio se produzca una de las siguientes contingencias que impida la continuación del viaje, CLUB MAPFRE cubre las prestaciones que se indican en este Apartado para los ocupantes del mismo. No obstante, para otras contingencias, se indican de manera separada las prestaciones para el socio y para los ocupantes de dicho vehículo, respectivamente: Se presumirá que conduce el vehículo únicamente si el socio se encuentra en el lugar de inmovilización.

**Contingencias del vehículo:** Inmovilización del **vehículo automóvil terrestre no ferroviario de hasta 3.500 Kg. de masa máxima autorizada y uso particular conducido por el socio** por avería mecánica, accidente de circulación o robo del vehículo o de sus piezas, así como por otras dificultades relativas al vehículo previstas en este Apartado A. Además, se considerará inmovilizado el remolque de dicho vehículo en los casos en que lo fuera el vehículo tractor que reglamentariamente lo arrastre.

Se presumirá que conduce el vehículo únicamente si el socio se encuentra en el lugar de inmovilización.

El derecho a las prestaciones por estas contingencias se devengará desde el domicilio habitual (KILÓMETRO CERO) y se extiende a todos los países de Europa y a los ribereños del Mediterráneo.

**Otras contingencias:** Fallecimiento, enfermedad o lesión del socio, sobrevenidas repentinamente durante el viaje y no derivadas del accidente de circulación.

El derecho a las prestaciones por estas contingencias se devengará fuera de la población del domicilio habitual o a partir del KILÓMETRO QUINCE de dicho domicilio y se extiende a todos los países de Europa y a los ribereños del Mediterráneo.

## ***A.1 Prestaciones por contingencias del vehículo***

### ***1. Asistencia por avería mecánica***

En caso de avería mecánica del vehículo en España, el Club procurará su reparación inmediata si puede efectuarse sin trasladarlo al taller.

Este servicio comprende los gastos de desplazamiento y la mano de obra de dicha reparación. **No se incluye el coste de las piezas de recambio, que serán a cargo del socio.**

### ***2. Sustitución de rueda***

El Club procurará igualmente cambiar la rueda dañada por la de repuesto o de uso temporal, siempre que el vehículo disponga del equipamiento y las herramientas necesarias para el cambio de ruedas.

**No se incluyen los gastos del equilibrado de ruedas.**

El Club podrá sustituir esta prestación, en caso de no poder efectuarse, por el remolque del vehículo y traslado de los ocupantes con las limitaciones del apartado 4.

### ***3. Extracción del vehículo***

El Club se encargará de la extracción o rescate del vehículo cuando fuese preciso para su remolque o para la continuación del viaje, **hasta el límite de 310 euros.**

### ***4. Remolque del vehículo y traslado de los ocupantes***

En caso de que el vehículo no pueda ser reparado en el lugar en que se ha producido la contingencia, el Club facilitará a los ocupantes el medio de

transporte adecuado hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo y se hará cargo de su remolque hasta el taller más cercano al lugar de la inmovilización del vehículo, el servicio oficial de su marca más próximo, o hasta el taller que designe el socio si éste se encuentra a una distancia inferior a 150 km. del lugar en que se ha producido la contingencia.

El Club podrá sustituir el medio de transporte para los ocupantes hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo, por un único medio de transporte hasta otro lugar distinto. **El límite de esta prestación será hasta una distancia no superior a 50 Km. del lugar en que se ha producido la contingencia.**

### *5. Transporte del vehículo*

En el caso de que el vehículo no pueda ser reparado en la misma jornada en que se ha producido la contingencia, el Club se hará cargo del transporte del vehículo hasta el taller designado por el socio de la localidad del domicilio habitual o, si no lo hubiera, hasta la localidad más próxima. Dicho transporte se efectuará en los plazos que se indican a continuación. Los plazos se cuentan a partir de la comunicación por el socio del taller de destino.

- Hasta 300 Km., en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- A partir de 300 Km., en un plazo máximo de 5 días hábiles.

**Los plazos señalados no rigen fuera del territorio del Estado español, quedando sujetos a los trámites reglamentarios de cada país.**

### *6. Regreso al domicilio habitual*

En el caso de que el vehículo no pueda ser reparado en la misma jornada en que se ha producido la contingencia, el Club facilitará a los ocupantes y a su equipaje el medio de transporte adecuado para el regreso al domicilio habitual.

En caso de que algún objeto del equipaje, por sus dimensiones, haya de ser transportado por el propio vehículo, el socio indicará al transportista tal circunstancia.

El Club podrá facilitar un vehículo turismo, en régimen de alquiler, por el tiempo estimado necesario para el trayecto de regreso al domicilio habitual, **con el límite máximo de 220 euros de facturación total.**

El vehículo de alquiler queda supeditado a las disponibilidades existentes y a las condiciones del contrato de alquiler.

**Los gastos de consumo (combustible) y otros específicos del uso del vehículo alquilado, tales como peajes o aparcamientos, serán en todo caso a cargo del socio.**

### *7. Continuación del viaje*

Los ocupantes podrán optar por la continuación del viaje, en cuyo caso el Club facilitará dicha prestación en sustitución del regreso al domicilio habitual.

**El límite de esta prestación será hasta una distancia no superior a la del regreso al domicilio habitual.**

### *8. Alojamiento durante la reparación del vehículo*

Si los ocupantes optaran, en lugar de las prestaciones de los apartados 5, 6 y 7, por esperar en la localidad del taller al que ha sido remolcado el vehículo, a que éste sea reparado, el Club se encargará de su alojamiento hasta la conclusión de la reparación, **durante un máximo de 3 noches con límite de 50 euros por ocupante y noche.**

**Los ocupantes no podrán optar por esta prestación cuando la contingencia se produzca a una distancia inferior a 50 Km. del domicilio habitual.**

### *9. Desplazamiento para recoger el vehículo reparado o recuperado*

Si los ocupantes no hubieran optado por el alojamiento durante la reparación del vehículo, el Club facilitará al socio, o a la persona que éste autorice, el medio de transporte adecuado hasta el lugar donde el vehículo haya sido reparado.

Asimismo, se facilitará esta prestación cuando, en caso de robo, el vehículo haya sido recuperado.

## *10. Transporte del vehículo reparado*

El socio podrá optar, en sustitución de la prestación anterior, por el transporte del vehículo ya reparado hasta el domicilio habitual.

## *11. Depósito y custodia del vehículo*

El Club satisfará los gastos de depósito y custodia del vehículo remolcado, reparado o recuperado **hasta un máximo de 95 euros. En cualquiera de los casos citados no se abonarán los gastos si la demora en la recogida del vehículo es imputable al socio.**

## *12. Localización y envío de piezas de recambio*

El Club se encargará de la localización y envío al taller donde se encuentre el vehículo de las piezas de recambio que resulten necesarias para su reparación, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación.

**No comprende la localización y envío de las piezas de recambio que no se fabriquen. Serán por cuenta del socio el importe de las piezas de recambio y los gastos y aranceles de aduana.**

## *13. Adelanto de fondos en el extranjero para la reparación del vehículo*

El Club cubre la concesión de un préstamo sin intereses para el pago de la reparación del vehículo en el extranjero, **hasta un máximo de 460 euros.**

**El socio se obliga a la devolución del importe del préstamo en un plazo máximo de 60 días.**

## *14. Falta de combustible*

Si durante el desplazamiento con el vehículo se impide la continuación del viaje por falta de combustible, el Club se encargará del remolque del vehículo hasta la estación de servicio más cercana al lugar de la inmovilización del vehículo.

**Los gastos de combustible serán siempre a cargo del socio.**

### *15. Remolque por suministro de combustible no adecuado*

El Club se encargará del remolque del vehículo hasta el taller más cercano al lugar de la inmovilización del vehículo y facilitará a los ocupantes el medio de transporte adecuado hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo, para proceder al vaciado del depósito del mismo cuando se hubiese suministrado combustible no adecuado.

**No se incluyen los gastos de combustible, así como los de vaciado del depósito y reparación de los daños causados por el combustible no adecuado.**

### *16. Envío de llaves de repuesto*

En el caso de sustracción o extravío de las llaves del vehículo, el Club se encargará del envío de las llaves de repuesto desde el lugar indicado por el socio hasta el lugar donde esté inmovilizado el vehículo.

En caso de que el Club no pudiera realizar el envío de las llaves de repuesto, se podrá sustituir esta prestación por el depósito y custodia del vehículo en el taller más cercano. **El importe de los gastos a cargo del Club tendrá el límite máximo de 95 euros.**

### *17. Remolque del vehículo por rotura de lunas laterales*

En el caso de rotura de las lunas de las puertas y de otras laterales del vehículo, cuando ésta se produzca por una causa exterior, violenta e instantánea y ajena a la voluntad del socio o del conductor, el Club se encargará del remolque del vehículo hasta el taller más cercano al lugar de ocurrencia de tal contingencia y facilitará a los ocupantes el medio de transporte adecuado hasta el taller donde haya sido remolcado el vehículo.

En el caso de rotura de las lunas delantera y trasera se considerará en todo caso como una contingencia del vehículo a los efectos de este Apartado A.1.

## ***A.2 Prestaciones complementarias por accidente del vehículo***

Además de las prestaciones que correspondan a las citadas anteriormente se cubren las que a continuación se relacionan a los ocupantes del vehículo que sufran un accidente de circulación.

### ***1. Transporte sanitario***

En caso de accidente de circulación del vehículo, el Club asumirá el traslado de los lesionados hasta el centro sanitario más próximo o hasta su domicilio. El equipo médico del Club mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y los facultativos que atiendan a los lesionados para decidir la oportunidad o no del traslado y los medios de transporte más idóneos.

### ***2. Viaje y alojamiento del acompañante por hospitalización***

Si el lesionado en el accidente de circulación con el vehículo precisara hospitalización continuada por tiempo superior a 5 días, el Club proporcionará en el lugar de hospitalización el alojamiento de un familiar o de un acompañante que el lesionado designe, **durante un máximo de 7 noches, con límite de 50 euros por noche.**

En caso de que el lesionado viajara solo, el Club proporcionará el viaje de ida y vuelta a un acompañante desde territorio español hasta el lugar de hospitalización.

**Esta prestación no se devengará cuando la hospitalización del lesionado se produzca en el centro médico que le corresponda por razón de su domicilio o en cualquier otro situado en la provincia a que éste corresponda.**

### ***3. Transporte funerario***

El Club efectuará los trámites necesarios para el transporte del ocupante fallecido en accidente de circulación con el vehículo y asumirá los gastos de traslado, incluidos los del féretro, hasta el lugar de su inhumación en España.

Se excluyen los gastos de inhumación y otros post mortem. El límite máximo, por todos los conceptos, será de 2.150 euros.

#### *4. Viaje y alojamiento del acompañante por fallecimiento*

El Club proporcionará el alojamiento de un familiar o de un acompañante del fallecido en el accidente de circulación con el vehículo, para la realización de los trámites previos al traslado del cadáver **con límite de 50 euros por noche**.

En caso de que el fallecido viajara solo, el Club proporcionará el viaje de ida y vuelta a un acompañante desde territorio español hasta el lugar de fallecimiento.

### ***A.3 Prestaciones por otras contingencias***

#### **a. Prestaciones para el socio**

##### ***1. Transporte sanitario, viaje y alojamiento del acompañante por hospitalización, y transporte funerario, viaje y alojamiento del acompañante por fallecimiento***

El Club cubre las mismas prestaciones complementarias por accidente, en caso de fallecimiento, enfermedad o lesión del socio, sobrevenidas repentinamente durante el viaje y no derivadas de accidente de circulación.

##### ***2. Asistencia sanitaria en el extranjero***

El Club se hará cargo, además, de los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y los productos farmacéuticos prescritos, pagados en el extranjero **hasta un límite de 4.550 euros**.

El equipo médico del Club mantendrá los contactos necesarios con el centro o facultativo que atienda al socio para confirmar que la asistencia sea la adecuada.

**Esta prestación no será de aplicación cuando la asistencia sea derivada de un embarazo o parto, salvo situaciones imprevistas.**

Las prestaciones de este apartado “a.” no serán de aplicación cuando la enfermedad, lesión o fallecimiento sean consecuencia de una enfermedad preexistente, para cuyo tratamiento médico o quirúrgico se haya efectuado el viaje.

**b. Prestaciones para los ocupantes que viajen en el vehículo, siempre que el mismo esté autorizado para ese transporte**

### *1. Regreso al domicilio y transporte del vehículo*

El Club se encargará del regreso de los ocupantes hasta su domicilio en España, o hasta el lugar de hospitalización o inhumación del socio. Asimismo proporcionará al ocupante menor de 15 años, que no tuviera quien lo acompañe, la persona adecuada para que le atienda durante el regreso.

El Club se encargará igualmente del transporte del vehículo hasta el domicilio habitual. El equipaje será transportado en el medio facilitado a los ocupantes. En caso de que algún objeto del equipaje, por sus dimensiones, haya de ser transportado con el propio vehículo, el socio indicará al transportista tal circunstancia.

### *2. Conductor profesional*

El Club podrá realizar, en sustitución de la prestación anterior, la de regreso al domicilio y transporte del vehículo, mediante un conductor profesional.

### *3. Continuación del viaje*

Los ocupantes podrán optar por la continuación del viaje, en cuyo caso el Club facilitará dicha prestación en sustitución del regreso al domicilio. El límite de esta prestación será hasta una distancia no superior a la del regreso al domicilio habitual.

## ***B. Prestaciones en viaje con cualquier otro medio de locomoción***

El derecho a las prestaciones por contingencias surgidas durante la realización de viajes utilizando cualquier otro medio de locomoción, se devengará fuera de la población del domicilio habitual o a partir del KILÓMETRO QUINCE de dicho domicilio y se extienden a todo el Mundo, siempre que la permanencia del socio fuera de su domicilio habitual con motivo del viaje no sea superior a 60 días.

### ***B.1 Prestaciones por fallecimiento, enfermedad o lesión del socio***

#### ***1. Transporte sanitario***

Cuando en el transcurso del viaje el socio sufra una lesión o le sobrevenga repentinamente una enfermedad, impidiendo en ambos casos la continuación del viaje, el Club asumirá el traslado del socio hasta el centro sanitario más próximo o hasta su domicilio.

El equipo médico del Club mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al socio para decidir la oportunidad o no del traslado y los medios de transporte más idóneos.

#### ***2. Viaje y alojamiento del acompañante por hospitalización***

Si el socio, en los casos indicados en la prestación anterior, precisara hospitalización continuada por tiempo superior a 5 días, el Club proporcionará en el lugar de hospitalización el alojamiento de un familiar o de un acompañante que el socio designe, **durante un máximo de 7 noches, con límite de 50 euros por noche.**

En caso de que el socio viajara solo, el Club proporcionará el viaje de ida y vuelta a un acompañante desde territorio español hasta el lugar de hospitalización.

**Esta prestación no se devengará cuando la hospitalización del socio se produzca en el centro médico que le corresponda por razón de su domicilio habitual o en cualquier otro situado en la provincia a que éste corresponda.**

### *3. Transporte funerario*

En caso de fallecimiento del socio durante el viaje, el Club efectuará los trámites necesarios para su transporte y asumirá los gastos de traslado, incluido los del féretro, hasta el lugar de su inhumación en España.

**Se excluyen los gastos de inhumación y otros post mortem. El límite máximo, por todos los conceptos será de 2.150 euros para Europa y países ribereños del Mediterráneo, y de 6.000 euros para los restantes países.**

### *4. Viaje y alojamiento del acompañante por fallecimiento*

En caso de fallecimiento durante el viaje del socio, el Club proporcionará el alojamiento de un familiar o de un acompañante del fallecido, para la realización de los trámites previos al traslado del cadáver **con límite de 50 euros por noche.**

En caso de que el socio viajara solo, el Club proporcionará asimismo al acompañante el viaje de ida y vuelta desde territorio español hasta el lugar de fallecimiento.

### *5. Acompañamiento de los restos mortales*

El Club, en el caso señalado en el apartado anterior, se encargará del regreso del acompañante hasta el lugar de inhumación en España siguiendo a los restos mortales en el transporte funerario, siempre que dicho transporte lo permita.

## *6. Regreso al domicilio de los acompañantes*

Cuando en el transcurso del viaje el socio fallezca, sufra una lesión o le sobrevenga repentinamente una enfermedad, impidiendo al resto de los acompañantes la continuación del viaje, el Club se encargará del regreso de los demás acompañantes, en medio de transporte regular, hasta el lugar de inhumación en España, el lugar de hospitalización o hasta el domicilio habitual, siempre que no pueda efectuarse tal desplazamiento con el medio de transporte propio o contratado utilizado en el viaje.

Asimismo, proporcionará al acompañante menor de 15 años, que no tuviera quien lo acompañara, la persona adecuada para que le atienda durante el regreso.

## ***B.2. Prestaciones complementarias para los viajes por el extranjero***

Además de las prestaciones que correspondan a las citadas se cubren las que a continuación se relacionan por las contingencias surgidas durante la realización de viajes por el extranjero.

### *1. Asistencia sanitaria en el extranjero*

En caso de enfermedad no prevista en la prestación siguiente o de lesión del socio, que sobrevengan durante un viaje por el extranjero, el Club se hará cargo de los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos y de los productos farmacéuticos prescritos, cuyos gastos se hayan devengado en el extranjero **hasta un límite de 4.550 euros**.

El equipo médico del Club mantendrá los contactos necesarios con el centro o facultativo que atienda al socio para confirmar que la asistencia sea la adecuada.

**Esta prestación no será de aplicación cuando la asistencia sea derivada de embarazo o parto, salvo situaciones imprevistas.**

## *2. Gastos odontológicos de urgencia en el extranjero*

Cuando el socio, en el transcurso de un viaje en el extranjero, precise una atención médica de urgencia motivada por la aparición repentina de problemas odontológicos, tales como infecciones o dolores, el Club se hará cargo de los gastos de tratamiento necesario, **hasta un límite de 60 euros.**

## *3. Prolongación de estancia por enfermedad o lesión en el extranjero*

Cuando, en el transcurso del viaje por el extranjero, el socio sufra una lesión o le sobrevenga repentinamente una enfermedad que precise asistencia sanitaria y, por prescripción facultativa, deba prolongar su estancia para dicha asistencia, el Club proporcionará el alojamiento en el lugar de la misma, **durante un máximo de 7 noches con límite de 60 euros por noche.**

## *4. Adelanto de fondos en el extranjero*

En caso de que el socio careciera de recursos para satisfacer necesidades económicas urgentes en el extranjero, como consecuencia de un robo o extravío de bienes, accidente de circulación o enfermedad repentina, el Club le proporcionará el importe de los gastos de primera necesidad que precise **con límite de 460 euros en concepto de préstamo sin interés.**

**El socio se obliga a la devolución del importe del préstamo recibido en un plazo máximo de 60 días.**

# ***B.3 Prestaciones por otras contingencias diversas***

## *1. Desplazamiento del socio por interrupción del viaje debido al fallecimiento de un familiar*

En caso de fallecimiento en España del cónyuge o de un familiar del socio, hasta el segundo grado de parentesco, el Club facilitará al socio el medio de

transporte adecuado hasta el lugar del fallecimiento, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio de transporte propio o contratado utilizado en el viaje.

### ***2. Desplazamiento del socio por interrupción del viaje debido a siniestro en el domicilio habitual***

El Club facilitará al socio el medio de transporte adecuado para su inmediata presencia en el domicilio habitual, cuando tenga que interrumpir el viaje a causa de un siniestro acaecido en el mismo que lo haga inhabitable o que pueda existir riesgo de provocar daños mayores, y siempre que el socio no pueda regresar con el medio de transporte propio o contratado utilizado en el viaje.

### ***3. Envío de medicamentos***

El Club se encargará de la localización y envío de los medicamentos que con carácter urgente le sean prescritos facultativamente al socio y no puedan hallarse en el lugar donde estuviera desplazado.

**Será por cuenta del socio el importe de los medicamentos en España.**

### ***4. Transmisión de mensajes urgentes***

El Club se encargará de transmitir los mensajes urgentes que el socio precise en el transcurso de un viaje, relativos a cualquiera de las contingencias objeto de las prestaciones.

## ***B.4 Prestaciones complementarias en viaje de estudios de hijo menor de edad del socio***

Además de las prestaciones que correspondan de las citadas en este Apartado “B”, se cubren las que a continuación se relacionan, referidas al hijo menor de edad del socio, en lo sucesivo el menor, que realice un viaje al extranjero para efectuar estudios en un centro de enseñanza legalizado, y siempre que no tenga una duración superior a 60 días.

### *1. Indemnización por demora en la salida del medio de transporte contratado*

Cuando el medio de transporte regular contratado para efectuar el viaje sufra una demora en la salida por tiempo superior a 6 horas, el Club abonará 31 euros como compensación por los gastos de tal demora.

El socio deberá justificar el retraso en la salida mediante un documento de la empresa transportista.

### *2. Indemnización por pérdida de clases*

Cuando por la demora del medio de transporte contratado, no imputable al menor, éste no pueda asistir a la primera clase lectiva, el Club abonará 12 euros como compensación.

Cuando el menor sufra una lesión o le sobrevenga repentinamente una enfermedad que precise asistencia sanitaria y, por prescripción facultativa, no pueda asistir a las clases lectivas, el Club abonará 12 euros diarios como compensación, **con límite de 120 euros**.

El socio deberá acreditar la pérdida de las clases mediante justificante de la dirección del centro de enseñanza y, en su caso, con un informe médico.

### *3. Indemnización por cancelación del viaje*

Cuando el menor sufra una lesión o le sobrevenga repentinamente una enfermedad que precise asistencia sanitaria y, por prescripción facultativa, le impida la realización del viaje al extranjero para efectuar los estudios contratados, el Club abonará 160 euros como compensación. Esta prestación alcanza también a los casos en los que la cancelación del viaje se produzca debido al fallecimiento o enfermedad repentina de un familiar del menor hasta el segundo grado de parentesco, que haya sobrevenido en los 5 días inmediatamente anteriores a la fecha contratada para iniciar el viaje.

El socio deberá acreditar mediante certificado médico el fallecimiento, la enfermedad o la lesión, así como la cancelación del viaje mediante documento justificativo de la empresa transportista.

## ***B.5 Prestaciones por contingencias de los equipajes***

### ***1. Indemnización por demora en la entrega del equipaje facturado en viaje aéreo***

En caso de demora en la entrega del equipaje del socio facturado en viaje aéreo, el Club prestará su colaboración para la denuncia y reclamación de los hechos, así como para la búsqueda y localización del equipaje. Si dicha demora superase las 24 horas, el Club abonará al socio 61 euros como compensación.

### ***2. Indemnización complementaria por pérdida, robo o deterioro del equipaje***

En caso de pérdida del equipaje del socio por el transportista, robo con violencia o deterioro del mismo en accidente de circulación, producidos en el medio de transporte contratado para el viaje, el Club complementará la indemnización percibida por el transportista en 160 euros.

El socio deberá presentar el justificante de la indemnización percibida por el transportista.

### ***3. Indemnización por robo del equipaje en hotel en el extranjero***

En caso de robo con violencia del equipaje del socio durante su alojamiento o en un hotel, el Club abonará 160 euros.

El socio deberá presentar el justificante de la denuncia de los hechos realizada ante las autoridades del país donde se encuentre alojado.

#### *4. Envío de equipajes recuperados*

En caso de robo, pérdida por el transportista o extravío por el socio, el Club se encargará de la expedición del equipaje que fuera recuperado, hasta el lugar donde se encuentre el socio o hasta el domicilio habitual.

En cumplimiento del deber de información, asumido por el tomador, CLUB MAPFRE le informa que la asistencia en viaje está cubierta bajo la póliza de seguro suscrita con MAPFRE FAMILIAR con domicilio social en España, Ctra. de Pozuelo, n.º 50. 28220 Majadahonda (Madrid) y con CIF A-28141935, constituyendo este documento un extracto de las condiciones de la misma, rigiéndose el contrato por la legislación española.

Cuando considere el socio o, en su caso, el asegurado, que se han lesionado los derechos derivados del dicho contrato en su condición de asegurado, o que, en relación con el mismo, se ha incurrido por MAPFRE FAMILIAR en una práctica abusiva, el socio o, en su caso, el asegurado, y los derechohabientes de cualquiera de ellos, podrán formular reclamación mediante escrito dirigido a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE (Apartado de Correos 281 - 28220 Majadahonda-Madrid), cuyas normas de funcionamiento le serán facilitadas en cualquiera de nuestras Oficinas o en el teléfono 902 44 88 44.

Desestimada dicha reclamación o transcurrido el plazo de dos meses a contar desde la fecha en que el reclamante la haya presentado podrá éste formular reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 62 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre –BOE 5/11/04). En tal caso, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo arriba indicado, o que ha sido desestimada su petición.

Sólo con la expresa conformidad de las partes, podrán someterse las diferencias derivadas de la interpretación y cumplimiento de este contrato al juicio de árbitros, de acuerdo con la legislación vigente.

## C. Exclusiones

El Club no cubrirá las prestaciones que se deriven de los hechos o circunstancias que se relacionan a continuación:

- a) Los servicios que se hayan concertado sin la previa comunicación y sin consentimiento del Club.
- b) Las asistencias a los ocupantes de cualquier vehículo, transportados gratuitamente mediante «autostop».
- c) Las operaciones tales como descarga, transbordo, recarga, depósito o transporte, que deban efectuarse respecto de las mercancías propias o ajenas que se transporten en cualquier vehículo.
- d) Los causados intencionadamente por el socio, salvo que haya sido impulsado por un estado de necesidad.
- e) Los riesgos de carácter extraordinario cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- f) Los producidos cuando el conductor del vehículo que ha sufrido la contingencia cubierta se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
  - 1.º En estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o cuando de las pruebas de detección alcohólica practicadas después del accidente al conductor del citado vehículo resulte una tasa de alcohol en sangre o en aire espirado superior a la permitida reglamentariamente, siempre que cualquiera de estas circunstancias haya sido causa determinante del accidente.

Esta exclusión no afectará al propietario de tal vehículo cuando el conductor sea asalariado suyo y no sea alcohólico o toxicómano habitual.
  - 2.º Carencia del permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo que ha sufrido la contingencia cubierta y quebrantamiento de la condena o sanción de privación o suspensión del permiso de conducir.
- g) Los que se produzcan cuando por el socio o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de la carga y la infracción haya sido la causa determinante del accidente.

Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el vehículo que ha sufrido la contingencia cubierta.

Tampoco se cubren, salvo que expresamente se incluyan en la solicitud y se abone la sobre prima correspondiente, las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los derivados de la celebración de pruebas deportivas con vehículos a motor, así como carreras, concursos o pruebas preparatorias, aunque no sean en circuitos especialmente destinados al efecto o habilitados para dichas pruebas.
- b) La circulación dentro del recinto de acceso restringido de puertos y aeropuertos y de sus dependencias de cualquier vehículo destinado al servicio exclusivo o habitual de los mismos.

Además de las exclusiones indicadas en el párrafo anterior quedan excluidas las asistencias en viaje con cualquier otro medio de locomoción en los casos siguientes:

- a) Las prestaciones derivadas de enfermedad, lesión o fallecimiento que sea consecuencia de una enfermedad preexistente, para cuyo tratamiento médico o quirúrgico se haya efectuado el viaje.
- b) Las derivadas de la muerte producida por suicidio y de las lesiones que se ocasionen en su tentativa.
- c) Las derivadas de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción facultativa, así como de cualquier tipo de enfermedad mental o desequilibrios psíquicos.
- d) Los que se produzcan con ocasión de la participación del socio en prácticas deportivas en competición.

## *Subrogación*

Una vez prestada la asistencia correspondiente por el Club, podrá ejercitar su aseguradora los derechos y acciones que correspondieran al socio frente a las personas responsables del mismo, hasta el importe de los gastos realizados en las prestaciones, y sin que tal derecho pueda ejercitarse en perjuicio del socio.

**El socio será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar a la aseguradora en su derecho a subrogarse.**

La aseguradora no tendrá derecho a la subrogación contra ninguna de las personas cuyos actos u omisiones den origen a responsabilidad del socio, de acuerdo con la ley, ni contra el causante

de la contingencia que sea, respecto del socio, pariente en línea directa o colateral dentro del tercer grado civil de consanguinidad, padre adoptante o hijo adoptivo que convivan con el socio. Esta norma no tendrá efecto si la responsabilidad proviene de dolo o está amparada mediante un contrato de seguro. En este último supuesto, la subrogación estará limitada en su alcance de acuerdo con los términos de dicho contrato.

En caso de concurrencia de la aseguradora y del socio frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.



# ***Orientación médica 24 horas al día, todos los días del año***

Este servicio ofrece al socio acceso las 24 horas del día, a un equipo médico especializado en medicina de familia para consultar cualquier problema de salud que le afecte a él o a su familia.

## ***Beneficiario del servicio***

El socio titular y los miembros de su unidad familiar que convivan con él. Son miembros de su unidad familiar, a estos efectos, además del cónyuge y sus hijos, los familiares y afines del socio titular hasta el segundo grado incluido (padres o hermanos del socio titular o del cónyuge).

## ***Alcance de la prestación***

El servicio de Orientación Médica 24 horas, le ofrece apoyo médico cualificado para su mayor tranquilidad. El equipo médico le asesorará sobre:

- Enfermedades, síntomas y prevención de la salud.
- Comprensión de informes de laboratorio.
- Correcta utilización de medicamentos.
- Funcionamiento y preparación de pruebas médicas e intervenciones.
- Calendario vacunal.
- Pediatría y salud infantil
- Ginecología y consultas relativas al embarazo.
- Dietas y ejercicios de rehabilitación.
- Orientación médica en casos de urgencia.
- Ayuda en la selección de especialistas médicos.

## ***Actuación***

El socio se pondrá en contacto con el centro de atención del Club a través de su número de teléfono (902 29 00 92) para solicitar el servicio de orientación médica. CLUB MAPFRE confirmará la condición de beneficiario de la atención solicitada y trasladará la llamada a ADVANCE MEDICAL, compañía especializada en la gestión de servicios de asesoramiento médico.

Un médico de ADVANCE MEDICAL valorará su caso, le asesorará sobre cómo actuar y le ofrecerá un seguimiento personalizado de su consulta.

## ***Segunda opinión médica con médicos de prestigio internacional***

El servicio de Segunda Opinión Médica permite al socio, ante cualquier diagnóstico de una enfermedad grave, obtener un informe de evaluación del caso por parte de expertos del máximo prestigio internacional sin necesidad de desplazamiento, en un plazo breve de tiempo y sin ningún coste.

El objetivo del servicio es ofrecer al socio la tranquilidad y la seguridad de identificar el mejor tratamiento posible en caso de enfermedad grave.

### ***Beneficiario del servicio***

El socio titular y los miembros de su unidad familiar que convivan con él. Son miembros de su unidad familiar, a estos efectos, además del cónyuge y sus hijos, los familiares y afines del socio titular hasta el segundo grado incluido (padres o hermanos del socio titular o del cónyuge).

### ***Alcance de la prestación***

El servicio de Segunda Opinión Médica prestado en colaboración con la empresa especializada ADVANCE MEDICAL permite al socio de CLUB MAPFRE acceder a la opinión de los más reconocidos expertos médicos a nivel mundial.

ADVANCE MEDICAL cuenta con una red internacional de más de 2.000 expertos médicos en todo el mundo que le permite identificar el especialista más adecuado para atender cualquier consulta de una enfermedad grave.

La red de expertos incluye especialistas en Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Italia, Francia, Holanda, Suiza, Suecia, Japón, Canadá y España.

El servicio de segunda opinión incluye las siguientes prestaciones:

Contacto personalizado con un Consultor Médico de ADVANCE MEDICAL que asesora al paciente y a su familia durante todo el proceso.

Acceso a la opinión de los más reconocidos expertos médicos en todo el mundo que responden a las preguntas formuladas por el paciente y su familia incluyendo:

- Estudio del historial médico presentado.
- Valoración y confirmación del diagnóstico.
- Identificación de posibles tratamientos y alternativas terapéuticas más adecuadas.
- Envío del Informe de Segunda Opinión Médica al domicilio del usuario.
- Asesoramiento y seguimiento posterior a la Segunda Opinión Médica.

Además, en caso de que un paciente decida desplazarse al extranjero para algún tratamiento, ADVANCE MEDICAL le ofrece los siguientes servicios de apoyo:

- Selección de Expertos y Centros Hospitalarios.
- Asesoramiento en caso de traslado del paciente.
- Ayuda en la gestión de citas con médicos y en los trámites de admisión en hospitales internacionales.

El servicio de Segunda Opinión Médica se efectúa siempre sobre la base del historial médico del paciente beneficiario del servicio del Club, y el correspondiente primer diagnóstico efectuado por los médicos que le hayan atendido, siendo esta una condición previa para la prestación del servicio.

El servicio de Segunda Opinión Médica está dirigido a la evaluación de casos relativos a enfermedades graves, siendo las más frecuentes las siguientes:

- Enfermedades Oncológicas
- Enfermedades Cardiológicas
- Enfermedades Neurológicas
- Enfermedades Pediátricas graves
- Trasplantes de órganos

## Actuación

El socio se pondrá en contacto con el centro de atención del Club, a través de su número de teléfono (902 29 00 92), para solicitar el servicio de segunda opinión médica. En El Club se validará su condición de beneficiario del servicio solicitado.

El centro telefónico del Club trasladará la llamada a ADVANCE MEDICAL, compañía especializada en la gestión de servicios de asesoramiento médico.

El equipo de ADVANCE MEDICAL asignará un Médico Consultor al socio del Club que le explicará telefónicamente el servicio, le solicitará que rellene el formulario de solicitud (ver página siguiente) y le ayudará en el proceso de recopilación de toda la información médica de su caso.

El Comité Clínico de ADVANCE MEDICAL seleccionará a través de su red internacional de profesionales (más de 2.000 en todo el mundo) el experto médico más adecuado para atender la consulta de Segunda Opinión.

El Médico Consultor resumirá la historia clínica del caso, que se traducirá al inglés y se enviará junto a todas las pruebas diagnósticas al experto médico seleccionado.

En un breve plazo de tiempo, el socio del Club recibirá en su casa el informe detallado de Segunda Opinión Médica que incluye:

- Resumen del caso
- Motivo de la consulta
- Informe de los expertos médicos consultados
- Currículum resumido de los expertos médicos que han intervenido en el proceso de Segunda Opinión

El Médico Consultor de ADVANCE MEDICAL gestionará telefónicamente las dudas y aclaraciones que pudieran derivarse con posterioridad a la recepción del Informe de Segunda Opinión Médica.

## **Formulario de solicitud**

El servicio de SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA DE ADVANCE MEDICAL se efectuará siempre sobre la base del historial médico del paciente y el correspondiente primer diagnóstico efectuado por los médicos que hayan atendido al paciente, siendo ésta una condición previa para la prestación del servicio.

### **1. Datos de la persona que solicita la segunda opinión:**

- Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_
- Teléfono/s: \_\_\_\_\_
- Fax, Mail: \_\_\_\_\_
- Dirección Postal: \_\_\_\_\_
- ¿Quién solicita la segunda opinión (paciente, médico, padre, madre, hijo, familiar u otro)?

### **2. Datos del paciente:**

- Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_
- País de Residencia: \_\_\_\_\_
- Sexo: \_\_\_\_\_
- Profesión: \_\_\_\_\_

### **3. Datos del Equipo Médico responsable del paciente:**

- Nombre/s: \_\_\_\_\_
- Centro Hospitalario: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_

### **IMPORTANTE:**

El paciente autoriza a ADVANCE MEDICAL a ponerse en contacto con su médico responsable para comentar el caso en aquellas situaciones en que el equipo médico de la compañía lo considere necesario.

Si el paciente NO desea, bajo ninguna circunstancia, que ADVANCE MEDICAL se ponga en contacto con su médico responsable indíquelo a continuación:

Marque aquí si desea que la información que le enviemos por correo, fax o e-mail no identifique a Advance Medical.

#### 4. Adjunte toda la documentación disponible sobre su caso:

- Historia clínica y diagnóstico escrito por su médico especialista.
- Pruebas médicas (resonancias magnéticas, radiografías, biopsias, ....)

El equipo médico de ADVANCE MEDICAL revisará la documentación y se pondrá en contacto con usted si fuera necesario el envío de más información.

#### 5. Motivo por el que solicita la segunda opinión.

Explique el motivo por el que Usted solicita la segunda opinión y plantee todas aquellas preguntas o dudas que usted y / o su médico responsable desean que sean comentadas por los expertos médicos seleccionados por ADVANCE MEDICAL.

## IMPORTANTE LEER Y FIRMAR ANTES DE ENVIAR

Para poder hacer uso del servicio de segunda opinión médica deberá aceptar los términos siguientes:

### ***Límites a la utilización y responsabilidad de este servicio:***

1. Usted acepta que ADVANCE MEDICAL se ponga en contacto con Usted para obtener toda la información necesaria para la correcta utilización del servicio.
2. La información que Usted obtenga a través de este servicio constituye una opinión para complementar la información que usted recibió de su médico responsable. El informe emitido por el experto médico de ADVANCE MEDICAL no pretende llegar a un diagnóstico médico o a una decisión terapéutica por sí solo.
3. La respuesta que usted obtenga no debe usarse para sustituir a su médico tratante. ADVANCE MEDICAL le recuerda que para llegar a cualquier decisión clínica se requiere una personalización que sólo puede dar la entrevista clínica real.
4. El informe que usted obtenga del Experto Médico de ADVANCE MEDICAL estará condicionado a la veracidad y rigurosidad de los datos que usted haya aportado.
5. ADVANCE MEDICAL mantendrá copia del informe emitido por el Experto Médico de forma segura y confidencial para que el solicitante del servicio pueda acceder en caso de dudas o comentarios.
6. ADVANCE MEDICAL no modificará a petición del solicitante u otra persona el contenido del informe de segunda opinión médica emitido como respuesta a esta solicitud.
7. ADVANCE MEDICAL no se hace responsable de la utilización imprudente que pueda hacerse de la información suministrada, por parte del usuario. Ésta no puede esgrimirse como prueba científica o judicial.
8. Cuando el solicitante sea una tercera persona y no el paciente, ADVANCE MEDICAL, no aceptará ni recibirá ningún dato de identidad personal del paciente si éste es mayor de edad y el solicitante no cuenta con la autorización expresa del mismo. En caso de paciente menor de edad ADVANCE MEDICAL tampoco aceptará ni recibirá ningún dato de identidad personal si el solicitante no es el padre, madre o tutor legal del paciente.

9. El solicitante acepta que el paciente está informado sobre la solicitud del informe de Segunda Opinión a ADVANCE MEDICAL.
10. La utilización de este servicio supone la aceptación expresa de las condiciones anteriores.

## ***Protección de Datos Personales:***

1. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos personales del solicitante, el médico o equipo médico que dirige su caso y del paciente que facilite serán incorporados a los ficheros médicos bajo la responsabilidad de ADVANCE MEDICAL – Health Care Management Services, S.A. domiciliada Barcelona. Estos ficheros tienen por finalidad gestionar la relación y prestarle en cada momento el servicio más adecuado.
2. Los datos de salud del paciente serán incorporados a una historia clínica informatizada que se completará con datos futuros que nos faciliten en el marco del presente servicio.
3. En caso de que usted no sea el paciente y debidamente autorizado haya facilitado sus datos personales, usted se obliga a informarle de los extremos de estas cláusulas informativas. Si usted facilita los datos de su médico o equipo médico, se obliga a informar al mismo de los extremos de esta cláusula.
4. Usted o el tercero cuyos datos facilite puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a ADVANCE MEDICAL-HEALTH CARE MANAGEMENT SERVICES, S.A., sita en la Calle Cister n.º 2, 1.º a 08022 de Barcelona.
5. El firmante autoriza a la comunicación de los datos personales al médico o equipo médico seleccionado para estudiar su caso, salvo que lo exprese fehacientemente en el presente formulario.

Firma del solicitante conforme acepta las limitaciones a la responsabilidad expuestas en los términos anteriores:

Firmado: \_\_\_\_\_



# *Asistencia para el hogar*

CLUB MAPFRE ofrece a sus socios una Red de profesionales especializada en la prestación de servicios de reparación y reformas domiciliarias, con ventajas y precios exclusivos.

## *Beneficiario del servicio*

Cualquiera de los socios especificados en el contrato.

## *Alcance de la prestación*

### *1) REPARACIONES URGENTES*

En el caso de producirse una situación que precise de una intervención urgente, se garantiza el envío del profesional idóneo para subsanar dicha urgencia.

Este servicio está operativo 24 horas, 365 días del año, en toda España para las siguientes actividades y con arreglo a los siguientes criterios:

- *Fontanería de Urgencia.*

Rotura de las conducciones o instalaciones fijas y propias de la vivienda, que produzcan daños en los bienes propios o en los de terceras personas.

- *Cerrajería de Urgencia.*

Cualquier contingencia que impida el acceso a la vivienda, que suponga el salvamento de personas encerradas en el interior de la misma con riesgo de peligro inminente.

- **Cristalería de Urgencia.**

Rotura de superficies acristaladas que, formando parte del cerramiento exterior de la vivienda, determine una falta de protección frente a fenómenos climatológicos o ante actos malintencionados por terceras personas.

- **Electricidad de Urgencia.**

Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación propia de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma o en alguna de sus dependencias.

## **2) REPARACIONES NO URGENTES Y REFORMAS**

En reparaciones no urgentes MULTIMAP garantiza el envío del profesional idóneo para acometer servicios de:

- Aire acondicionado.
- Albañilería.
- Antenas de TV.
- Carpintería metálica.
- Carpintería de madera.
- Cerrajería.
- Cristalería.
- Fontanería.
- Electricidad.
- Escayola.
- Limpieza en general.
- Moquetas.
- Papeles pintados.
- Parquet.
- Persianas.
- Pintura.
- Porteros automáticos.
- Puertas blindadas.
- Rótulos.
- Sistemas de alarma, seguridad y vigilancia.
- Toldos.
- Pocería y desatrancos.

## *2.1. Asesoramiento, Coordinación y Control de Calidad.*

CLUB MAPFRE ha gestionado, para todos sus socios, la posibilidad de que puedan realizar las **reformas de gran envergadura, que requieran la intervención de varios gremios**, con rapidez, una atención personalizada y la garantía de MAPFRE.

El socio de CLUB no tendrá que preocuparse del seguimiento y la evolución de su reforma: llamar al fontanero, al electricista, luego al pintor, etc, etc ...

Nosotros nos encargamos de coordinarlos

Con una sola llamada al teléfono del CLUB, se pondrá en marcha el servicio de Reformas consistente en:

- Visita al domicilio por parte de un técnico de Multiservicios para evaluar y dar asesoramiento técnico sobre la obra a realizar.
- Emisión y entrega al cliente del presupuesto por escrito. En caso de aceptación del mismo:
  - Inicio de la obra en un plazo no superior a 15 días desde la aceptación.
  - Seguimiento de la obra hasta su finalización y coordinación de los trabajos por parte del técnico designado por Multiservicios MAPFRE.
  - Garantía de 6 meses en todos los trabajos efectuados.
  - Gestión de incidencias planteadas por el cliente al Tfno, del CLUB MAPFRE en 24 horas
  - Control de calidad por parte del Técnico de Multiservicios MAPFRE al finalizar la reforma

## *Actuación*

Cuando el Socio lo desee, solicitará en el teléfono de CLUB MAPFRE los servicios de Asistencia para el Hogar de MAPFRE, le pondremos a su disposición los profesionales idóneos para que le faciliten los presupuestos oportunos y, en su caso, realicen las obras o servicios solicitados, siendo a cargo del Socio el importe correspondiente a la ejecución de tales trabajos y servicios.

**En las reparaciones urgentes, las tres primeras horas de mano de obra son sin coste para el Socio.**

## ***Presupuesto***

En el caso de reformas que superen los 3.000 €, la empresa prestadora del servicio se reserva el derecho de cobrar dichos presupuestos por importe mínimo de 40 €, siempre y cuando el socio finalmente decida no realizar la reforma.

## *Defensa en multas de tráfico*

- **Limitado a cinco denuncias de tráfico por socio para cada anualidad.**

Posiblemente una de las circunstancias que aporta más tensión y disgusto al conductor se produce cuando recibimos una multa de tráfico. El conductor no siempre tiene en su mano la posibilidad o los conocimientos, tanto en el fondo como en la forma y plazo, para presentar los recursos adecuados.

Este servicio del Club garantiza un asesoramiento adecuado y libera al socio de preocupaciones innecesarias, a la vez que con profesionalidad y rapidez le facilita el ejercicio de su defensa.

### *Beneficiario del servicio*

El socio denunciado en su condición de propietario de un vehículo o, cuando sea persona física, denunciado en su condición de conductor u ocupante del mismo.

El socio denunciado como peatón o ciclista, excluida la práctica profesional del ciclismo.

## *Alcance de la prestación*

Se garantiza la prestación del servicio de orientación jurídica al socio, denunciado dentro del territorio español, por infracciones a la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y sus reglamentos de desarrollo, frente a las denuncias y sanciones de multa y de privación temporal del permiso de conducir impuestas por las Jefaturas Provinciales de Tráfico u Organismos de Tráfico de las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos.

La prestación comprende la preparación y redacción de los escritos de alegaciones y de los recursos administrativos contra las citadas sanciones, así como de los recursos contra los actos de gestión recaudatoria en vía de apremio que, en ejecución de las mismas, dicten los Organismos de la Administración.

Si finalizada la vía administrativa, desea el socio interponer recurso ante la jurisdicción que corresponda, podrá hacer uso de la red de Abogados que pone a su disposición CLUB MAPFRE que le representarán a título particular abonando la minuta establecida.

*Se excluyen de esta prestación:*

*Las sanciones derivadas de infracciones cometidas con anterioridad a la fecha de inclusión como socio de la persona denunciada.*

*La preparación y redacción de escritos por infracciones a las normas u ordenanzas municipales reguladoras de aparcamientos (ORA, OTA) y de carga y descarga, así como a la normativa de ordenación del transporte terrestre de mercancías y personas.*

*Los recursos contencioso-administrativos o cualquier otro recurso interpuesto ante los órganos judiciales, aunque se derive de sanciones administrativas.*

*La constitución de depósitos, fianzas y avales preceptivos para la interposición de recursos contra la ejecución de sanciones, así como el pago de las multas o cualquier otra sanción pecuniaria.*

*Los gastos de envío por correo, telefax u otro medio de comunicación efectuados por el socio, así como los que se originen por la presentación de escritos en los organismos correspondientes.*

## ***Actuación para solicitar la prestación del servicio***

En el plazo de CINCO DÍAS, a contar desde la fecha de comisión de la infracción o notificación de cualquier escrito remitido por los Órganos competentes, el socio deberá:

- Ponerlo en conocimiento de CLUB MAPFRE mediante una llamada telefónica al número 902 29 00 92.
- Enviar por telefax la documentación requerida por los profesionales que le atienden y facilitar los datos e información complementaria que le sea solicitada para la preparación y redacción de los escritos

CLUB MAPFRE le remitirá por el medio más conveniente el escrito confeccionado. Junto con el mismo, le enviará igualmente las instrucciones necesarias para su firma y presentación por el socio ante el organismo de la Administración competente.

Esta operativa se utilizará para las sucesivas notificaciones que reciba el socio por parte de la Administración hasta dar por finalizada la vía administrativa.

Cualquier otra notificación que el socio reciba será igualmente comunicada al Club mediante la misma operativa, hasta que la Administración notifique el fin de la vía administrativa.

A partir de este momento se orientará al socio para, si lo desea, proceder a la interposición de recurso contencioso-administrativo.

Si opta por esta alternativa, se le ofrecerá la posibilidad de la intervención de un abogado que le representará siempre a título particular, debiendo el socio abonarle la minuta que se tenga acordada y establecida para este servicio.



## ***Gestoría CLUB MAPFRE***

El CLUB pone a disposición de los socios, a precios muy ventajosos, el servicio de Gestoría Administrativa, en todo el territorio nacional, para realizar, en interés y a solicitud del socio, los trámites ante cualquier órgano de la Administración Pública en los asuntos relativos al conductor, al vehículo y otros, que se detallan en el alcance de la prestación.

*Será de cuenta exclusiva del socio la minuta de honorarios de la Gestoría Administrativa, según las tarifas de honorarios concertados por EL CLUB, las tasas de los organismos oficiales vigentes en cada ejercicio y los impuestos que se devenguen en cada momento.*

### ***Beneficiario del servicio.***

El socio.

### ***Alcance de la prestación***

Proporcionar al socio el servicio de Gestoría Administrativa, a unos precios ventajosos, en relación con los trámites administrativos que se detallan a continuación:

- Matriculación de vehículos, Transferencia de vehículos, Abono de sanciones, Baja de vehículos, Cambio de domicilio en permiso de circulación, Ciclomotores, Impuesto de Vehículos de tracción Mecánica, Informe de Tráfico, Notificación de transferencia, Placas turísticas, Rehabilitación de vehículos, Rematriculación de vehículos, Tarjeta O.R.A., Tarjeta de Transporte, Renovación permiso de conducir mayores de 70 años, Duplicado de permiso de conducir, Cambio de domicilio permiso de conducir, Canje de

permiso de conducir militar o policial, Canje de permiso de conducir extranjero, Cotejo de permiso de conducir, Permiso internacional de conducir, Partidas de nacimiento, Partidas de defunción, Certificado de últimas voluntades, Certificado de empadronamiento, Certificado de registro de sociedades, Nuevas placas de matrícula (distintivo europeo), Traducción de documentos importación, Licencia de caza y pesca.

- Tasas de organismos: Las tasas de la Jefatura de Tráfico, Transporte, ITV, Colegios de Gestores, Ayuntamientos, etc., serán las vigentes en cada ejercicio.

## ***Actuación***

El socio se pondrá en contacto con el centro de atención del CLUB a través de su número de teléfono (902 29 00 92) para solicitar el servicio de GESTORÍA CLUB MAPFRE; desde el centro se confirmará la condición de beneficiario de la atención solicitada y se trasladará la llamada a la Gestoría Administrativa de la provincia donde se requiera el trámite. De no poder contactar telefónicamente, si el socio lo requiere, se podrá facilitar el teléfono de la Gestoría Administrativa.

De acudir el socio a la Gestoría Administrativa directamente, ésta le solicitará el NIF/NIE y llamará al Centro de Atención del socio (902 29 00 92) para confirmar su pertenencia al CLUB MAPFRE.

## **Orientación jurídica y administrativa. Información sobre trámites administrativos del automóvil**

Son muchas las circunstancias que llevan al propietario de un automóvil a necesitar información jurídica relacionada con la adquisición y uso de un automóvil.

Por citar algunos ejemplos, podríamos decir las que nacen de reclamaciones por garantías, reparaciones defectuosas, la compra y venta de vehículos, el uso de servicios de taxi, parking, gasolineras y autopistas de peaje.

Contar en estos momentos con un asesoramiento personalizado y profesional que nos oriente sobre la validez de nuestras reclamaciones, o la forma en que se deben plantear en vía amistosa o judicial, es una ayuda que todos agradecemos.

Además, El CLUB pone a disposición de los socios, que decidan realizar por sí mismos trámites del automóvil relacionados con Organismos oficiales, un servicio para que, a través de una llamada, se obtenga información suficiente y orientación sobre el trámite a realizar, documentación a presentar, importe de las tasas y Organismo ante el cual debe ser presentada la documentación.

El CLUB ofrece a sus socios un servicio especializado de orientación jurídica y administrativa integrado por profesionales que le asesorarán en sus reclamaciones.

## **Beneficiario del servicio**

El socio.

## **Alcance de la prestación**

### **El Servicio comprende:**

1. Servicio de orientación en aquellas materias de consumo y otras materias legales relacionadas con un vehículo, su posesión, conducción y circulación, y de las que puedan iniciarse o continuarse reclamaciones en vía amistosa ante Organismos o Empresas tanto públicas como privadas.

A modo de ejemplo son objeto del contrato:

- Reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor OMIC-, arbitrajes de consumo.
- Reclamaciones derivadas de la garantía prevista en el contrato de compraventa de vehículos.
- Reclamaciones contra talleres por reparaciones defectuosas.
- Reclamaciones como usuario de un servicio de parking o garaje.
- Reclamaciones como usuario de autopistas de peaje o gasolineras.
- Reclamaciones por compra-venta de vehículos.
- Reclamaciones como usuario de un vehículo de alquiler.

**No se incluyen las reclamaciones derivadas del contrato de seguro del automóvil o de accidente de circulación en el que el socio esté implicado, como causante o como perjudicado para reclamar contra terceros responsables o sus aseguradoras.**

2. Orientación jurídica ante sanciones administrativas por infracciones cometidas dentro del territorio español con un vehículo.
3. Servicio de orientación jurídica en procedimientos por delitos o faltas penales relacionadas con un vehículo, tales como delitos de conducción bajo influencia de bebidas alcohólicas, siempre que los citados procedimientos no se hayan derivado de accidentes de circulación.

4. Servicio de orientación jurídica en materias relacionadas con un vehículo, su posesión, conducción y circulación, de las que no se derive ningún tipo de reclamación.

A modo de ejemplo son objeto del contrato:

- Normativa sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
  - Normativa sobre el seguro del automóvil.
5. El servicio de información sobre trámites administrativos del automóvil comprende la posibilidad de obtener información en consultas relacionadas con un vehículo, que se refieran a:
    - **Información sobre procedimientos y documentación necesaria ante las Jefaturas Provinciales de Tráfico** en los diferentes trámites relacionados con el automóvil y el conductor (permisos de circulación, conducción, matriculaciones, transferencias, bajas, modificaciones, duplicados y otros).
    - **Información sobre la normativa y actuación en la Inspección Técnica de Vehículos (I.T.V.)** tanto periódica como por cualquier otra causa (accidentes, reformas, importación, etc.).
    - **Información en materia de impuestos y tasas** relacionadas con el automóvil y el conductor (impuesto de matriculación –IEDMT-, circulación –IVTM-, tasas de tráfico, y otros).

## Actuación

El socio se pondrá en contacto con El CLUB a través de su número de teléfono para realizar la consulta que precise. El CLUB orientará al socio en la viabilidad de su reclamación, así como de los pasos a seguir para que él, si así lo decide, pueda realizar la misma. Igualmente, en relación con la información sobre trámites administrativos del automóvil, recibirá asesoramiento personalizado para orientarle en el trámite necesario del asunto que requiera, organismo donde realizarlo, información sobre impresos a cumplimentar, documentación requerida para cada trámite, así como tasas e impuestos que hayan de abonarse.



# ***Servicios en Talleres Distinguidos***

## ***Talleres Distinguidos***

CLUB MAPFRE pone a disposición de sus socios una serie de talleres, repartidos por el territorio nacional, que ofrecen, además de una excelente relación calidad/precio:

- **Especialidad en las reparaciones.**
- **Excelente calidad en la reparación.**
- **Excelente imagen de sus instalaciones.**
- **Equipamiento adecuado a las reparaciones que realice.**
- **Excelentes relaciones técnicas y de servicio con MAPFRE.**

## ***Beneficiario del servicio***

El socio.

## ***Alcance de la prestación***

El servicio comprende la utilización, por parte de los socios del CLUB, de las ventajas añadidas que ofrecen sus talleres distinguidos.

Las ventajas añadidas son los siguientes:

- **Vehículo de alquiler con tarifa reducida mientras dura la reparación, según disponibilidad.**
- **Garantías más amplias: ofrece una ampliación de las garantías legales, tanto en la reparación mecánica como en pintura.**

- Revisión gratuita de los niveles, luces y presión de neumáticos.
- I.T.V gratuita para grandes reparaciones.
- Lavado del vehículo tras la reparación.
- Compromiso en el plazo de entrega.
- Descuentos directos, por su condición de socio, o aportación en Tréboles, en cada caso, que serán como mínimo de un 5%.

## ***Actuación***

**Cuando el socio lo desee, solicitará en el teléfono de CLUB MAPFRE la localización de los Talleres Distinguidos.**

**El socio se pondría en contacto con el taller, se identificará como socio de CLUB MAPFRE y solicitará el servicio de su interés.**

La prestación del mismo estará sujeta a su disponibilidad por el taller.

# ***Vehículo de Alquiler***

## ***Beneficiario del servicio***

El socio.

## ***Alcance de la prestación***

El servicio comprende la intermediación en la contratación de un vehículo de alquiler supeditado a las disponibilidades existentes y a las condiciones del contrato de alquiler.

Serán a cargo del socio los gastos de alquiler del vehículo de acuerdo con las tarifas previamente acordadas, que tendrán en cuenta la condición de socio del CLUB.

## ***Actuación***

El socio se pondrá en contacto con el CLUB, a través de su número de teléfono, para solicitar el servicio de vehículo de alquiler. El CLUB confirmará la condición de Socio y facilitará presupuesto previo para su aprobación por el mismo.

En caso de aceptación, El CLUB facilitará el código de reserva (Localizador) para la recogida del vehículo en el lugar y fecha acordadas.



## *Traslados de vehículos a las I.T.V.*

La legislación exige que todos los vehículos, al alcanzar una determinada antigüedad, pasen por la Inspección Técnica de Vehículos para comprobar y garantizar su buen estado de funcionamiento.

Es una medida con gran valor de cara a fomentar la seguridad vial. Un vehículo con problemas de amortiguación, de frenos, de luces o cualquier desajuste mecánico producido por el uso, es un riesgo tanto para su conductor y sus ocupantes, como para los demás usuarios de las vías públicas.

Esta inspección es, por tanto, una obligación y una necesidad. Por otra parte, a nadie se le escapa que el trasladar nuestro vehículo a la estación de ITV más cercana supone utilizar una parte de nuestro tiempo libre, algo cada vez más cotizado en el mundo en que vivimos. Pensando en usted, CLUB MAPFRE ofrece la posibilidad de trasladar su vehículo desde su domicilio a la ITV y devolvérselo al lugar que nos indique. **Los gastos de este traslado correrán a su cargo, conociéndolos siempre a priori, mediante un presupuesto previo.**

### *Beneficiario del servicio*

El socio.

### *Alcance de la Prestación*

Comprende el traslado del vehículo en 24 horas a la estación de ITV más cercana, su evaluación y la devolución al lugar previamente especificado por el socio solicitante.

El traslado se llevará a cabo en una plataforma con las que se realiza habitualmente el servicio de Asistencia del CLUB. Previo al traslado, y una vez

confirmada la aceptación del servicio, el socio recibirá un parte del estado descriptivo del vehículo.

En caso de que el **vehículo no supere la ITV** y tenga que **presentarse una segunda vez**, si el socio desea que se le realice de nuevo el traslado, deberá abonar otra vez el importe estipulado, no así el importe de las tasas oficiales.

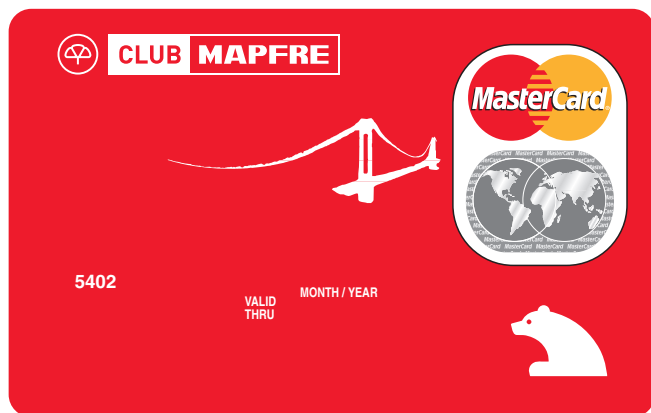
## ***Actuación***

El socio solicitará esta prestación en el número de teléfono del CLUB MAPFRE 902 29 00 92. A continuación desde CLUB MAPFRE le pondrán en contacto con un proveedor de MAPFRE, quien le ofrecerá presupuesto previo. En caso de su aceptación, acordarán día y hora para el traslado. El seguro del proveedor se responsabilizará en todo momento del mismo.

**El abono del importe presupuestado, así como las tasas oficiales de la ITV, se realizará en metálico y en el momento de la recogida del vehículo.**

CLUB MAPFRE no se hace responsable de las incidencias que se pudieran detectar en el examen por la estación de ITV.

## Tarjeta CLUB MAPFRE MasterCard



### ¿Qué características tiene la Tarjeta CLUB MAPFRE?

La tarjeta CLUB MAPFRE MasterCard es una tarjeta de crédito, gratuita para el socio, operada por Caja Madrid.

Todas las operaciones de compra realizadas con la tarjeta, excepto las extracciones en cajeros automáticos y para recarga de móviles, permiten acumular Tréboles. Estos Tréboles se convierten en descuentos directos en el pago del seguro de automóviles de MAPFRE FAMILIAR.

Los pagos realizados con la tarjeta se podrán domiciliar en la Entidad Bancaria que el socio desee, y se puede elegir entre dos modalidades de pago:

"A fin de mes": El pago se realiza el día 1 del mes siguiente al de los gastos realizados.

"Pago aplazado con cuota fija": Independientemente del gasto realizado, se paga una cantidad fija determinada en el contrato.

Con la tarjeta de crédito CLUB MAPFRE al pagar cualquier compra o servicio, el socio obtendrá **Tréboles (puntos)**. **El valor de cada Trébol es un euro.**

**1 TRÉBOL = 1 EURO**

La solicitud de Tarjeta CLUB MAPFRE MasterCard será rechazada si el operador financiero no aprueba la concesión de la operación de crédito inherente a la misma o, si algún dato relevante de los indicados por el solicitante fuera inexacto.

## Obtención y canje de Tréboles

*Los Tréboles se acumularán de la siguiente manera:*

- Por todas y cada una de las operaciones de compra que se hagan con la tarjeta se consigue un porcentaje de su importe, en Tréboles. Estos Tréboles aparecerán reflejados en el extracto mensual que recibirá el socio de forma diferenciada expresamente.
- Además, si las operaciones se realizan en alguno de los Establecimientos Colaboradores a la cantidad anterior, se le sumará el porcentaje adicional correspondiente a la aportación que realice el citado establecimiento, porcentaje que figurará en la Guía de Establecimientos Colaboradores.
- También, participando en las campañas comerciales específicas para este fin, que se divulguen por parte del CLUB, independientemente del medio de pago. El interesado autoriza el tratamiento y actualización de los datos personales suministrados voluntariamente para la participación en esta campaña, que serán incorporados a un fichero de CLUB MAPFRE, S.A. a tal efecto y acepta la cesión de los mismos entre éste y el establecimiento colaborador, para la formalización de las compras que efectúe y para la obtención de Tréboles, cuyo domicilio figura en [www.mapfre.com/club-mapfre](http://www.mapfre.com/club-mapfre), sin necesidad de que le sea comunicada cada primera cesión efectuada; respetando la legislación española sobre protección de datos de carácter personal. Vd. podrá acceder a ellos, pudiendo rectificarlos, oponerse o cancelarlos, dirigiendo un escrito al Área de Seguridad de la Información y LOPD de MAPFRE FAMILIAR, Carretera de Pozuelo, 52 - 28220 – Majadahonda – Madrid.

La extracción de efectivo en cajeros automáticos aún para recarga de móviles no proporcionará Tréboles.

Todas las tarjetas adicionales acumularán Tréboles en la cuenta del socio titular.

## ***¿Qué se puede hacer con los Tréboles acumulados?***

Si el socio, titular o cualquiera de los socios adicionales, tiene contratado un seguro de automóviles con MAPFRE FAMILIAR, irá viendo como la acumulación de Tréboles tanto por el uso de su tarjeta como titular como las de los socios adicionales se refleja directamente, en forma de descuento, en cada recibo del seguro del automóvil. Para ello no tendrán que hacer nada. El recibo recogerá debidamente identificado, el descuento aplicado.

Cada trébol equivale a UN EURO (1 €). De forma automática, CLUB MAPFRE descontará del primer recibo de la renovación, emisión o suplemento del seguro de automóvil contratado por el Titular o por cualquiera de las personas asociadas, como tomador con MAPFRE FAMILIAR, el importe de los tréboles acumulados tanto por el Socio Titular como por los Socios Adicionales, siempre que hayan acumulado un mínimo de 6 €.

Cuando sea técnicamente posible CLUB MAPFRE descontará de forma automática del primer recibo de la renovación, emisión o suplemento del cualquier seguro contratado por el Socio Titular o por cualesquiera personas asociadas, como tomador con MAPFRE FAMILIAR, el importe de los tréboles acumulados tanto por el Socio Titular como por los Socios Adicionales, siempre que hayan acumulado un mínimo de 6 €.

Además usted recibirá mensualmente, en el extracto de Tréboles, el importe que va acumulando y que reducirá el precio de su seguro.

En todo caso deberá abonar un 5% del importe del recibo de prima, quedando los Tréboles pendientes de canje para los siguientes recibos. Esto es así porque el asegurador debe entregarle obligatoriamente un justificante del pago de la prima.

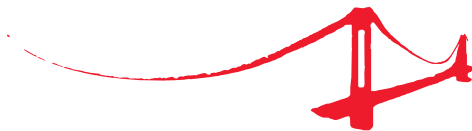
La devolución al tomador de cualquier importe correspondiente a su prima de seguro se efectuará previo descuento y devolución al CLUB de los Tréboles canjeados para su pago.

Si usted no tiene contratado un seguro de automóviles con MAPFRE FAMILIAR, disfrutará de idénticos servicios que los socios, con la diferencia que los Tréboles que vaya acumulando con la utilización de la tarjeta no se podrán utilizar hasta que lo contrate. También recibirá información de los descuentos que se aplicarían en caso de contratarla.

A lo largo de los próximos ejercicios, el CLUB irá incluyendo nuevas pólizas de otros ramos (diversos, accidentes, decesos), en donde también se podrán descontar los Tréboles obtenidos. El CLUB mantendrá a sus socios debidamente informados a través del extracto mensual.

Las Condiciones Generales que regulan la relación del titular con El CLUB y con el operador financiero, tanto para la identificación como socio y prestación de los servicios del CLUB, como para la realización de las funciones financieras que lleva incorporadas se encuentran en el reverso de la Solicitud.





**24 horas a su servicio**

Teléfono de información: 902 29 00 92  
Y desde el extranjero: (+34) 91 634 80 14

**[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)**