

**DKV Seguros**

**DKV PROTECCIÓN FAMILIAR**  
**GUÍA PRÁCTICA**

**¡MÁS  
SERVICIOS,  
MENOS  
DUDAS!**

DESCUBRE AQUÍ TODO LO QUE  
TE OFRECEMOS PARA CUIDARTE.





# **DKV PROTECCIÓN FAMILIAR**

**SOMOS ACTIVISTAS Y CREEMOS QUE UN MUNDO MÁS SALUDABLE ES POSIBLE.**

# **BIENVENIDO A DKV. YA ERES DE LOS NUESTROS.**

Con este seguro tendrás acceso, desde hoy, a todo un mundo de protección para tener cubiertas las necesidades de tu familia. Como activistas, ponemos a tu disposición todos los medios que están a nuestro alcance para que te sientas tranquilo.

Y **te pedimos dos cosas** muy simples:

**La primera, que leas esta guía.** Contiene toda la información básica de tu seguro y te será muy útil tenerla siempre a mano. Así podrás consultar y acceder rápidamente a tus servicios, coberturas, ventajas... Y todo está expuesto de

una manera práctica y sencilla, con un lenguaje directo y cercano. Para que todo te quede muy claro.

**Y la segunda, tu colaboración.** En DKV queremos cuidarte pero también que seas proactivo. Porque cuanto antes empecemos a colaborar, a conocerte, a escucharte y asesorarte, antes podrás vivir con menos dudas y más tranquilidad. Antes es prevenir, después es tratar. Y solo anticipándote podrás disfrutar plenamente de cada pequeño momento de la vida.

Esta guía práctica te ofrece los aspectos más relevantes de **DKV Protección Familiar**. Para más información, consulta el libro de condiciones generales incluido en este pack de bienvenida.

## QUÉ MÁS ENCONTRARÁS EN ESTE PACK:

1.

Las condiciones generales o contrato del seguro: es el libro que acompaña esta guía y que contiene las cláusulas comunes para todos los clientes.

2.

Las condiciones particulares que completan nuestro contrato: es la documentación impresa que deberás firmar y entregar. Contiene las cláusulas que adaptan el contrato a tu situación particular.

### **IMPORTANTE**

**Comprueba los datos personales, firma y envía los ejemplares requeridos según la póliza contratada. Si necesitas alguna aclaración, llama 976 506 009.** Esta documentación debidamente firmada, junto con el pago de la prima inicial, implican la aceptación del seguro. Hasta que no se cumplen ambos requisitos, firma y pago, la póliza no entra en vigor.

# ÍNDICE

Qué cubre tu seguro	7
Cómo utilizar tu seguro	12
Información y gestión 24 horas	14
Servicios de salud digital para que cuidarte sea más fácil	16
DKV Club Salud y Bienestar: cuídate más, al mejor precio	17
Espacio de Salud DKV: muy cerca de ti	18
Cuidamos de la salud de las personas y del planeta	19
Contacta con nosotros en cualquier momento	22

# QUÉ CUBRE TU SEGURO

DKV Protección Familiar es mucho más que un seguro de decesos. En caso de defunción, **resolveremos todas las gestiones pertinentes, para tu tranquilidad y la de tu familia**, siguiendo los valores que nos diferencian como compañía: servicio, facilidad, transparencia y comportamiento ético. Además, cuentas con un amplio abanico de servicios añadidos.

## UN SEGURO A TU MEDIDA

### SEGURO VITALICIO

Solo tú puedes decidir si deseas continuar o rescindir la póliza.

### DKV PROTECCIÓN FAMILIAR

Con las mejores opciones para resolver las necesidades de tu familia tras una pérdida.

### DKV PROTECCIÓN FAMILIAR PLUS

Con servicios de asistencia extra, para los más previsores.

### DKV ECOFUNERAL

Un servicio funerario que reduce la huella ambiental del sepelio. También te ayudamos a planificar tu última celebración.

Y cuatro tarifas con revalorización automática de capitales:

- **Prima anual renovable.** Según la edad que vas alcanzando (a los 71 pasa a ser vitalicia).
- **Seminatural.** Actualizamos la prima según tu edad cada 5 años (entre los 67 y los 71 pasa a ser nivelada).
- **Nivelada.** Una prima constante que se revalorizará anualmente.
- **Única.** Si eres mayor de 70 años, realizarás un único pago al inicio de la contratación.

Consulta las condiciones generales y particulares para conocer tu modalidad contratada y contáctanos ante cualquier duda.

### PAGO DEL SEGURO Y PRÓRROGA

La prima establecida se paga, según el fraccionamiento elegido, de manera mensual, trimestral, semestral o anual. Se revalorizará según se indica en tus condiciones particulares para evitar desfases. Dependiendo de la modalidad, podrá actualizarse según tu edad. Ante cualquier duda, consúltanos.



## COBERTURAS INCLUIDAS

### **Servicio funerario**

Garantizamos la atención, gestión y prestación del servicio contratado.

### **Prestación reguladora**

Entre un 5% y un 20% de capital extra para compensar posibles imprevistos.

### **Traslado a cementerio nacional**

Libertad de elección del lugar de inhumación.

### **Repatriación de extranjeros**

Hasta el país de origen, con un acompañante.

### **Asistencia familiar**

Asistencia personalizada y tramitación de documentos oficiales.

### **Asistencia jurídica**

Asesoramiento telefónico para consultas legales.

### **Elaboración de testamento online**

con asesoramiento de un abogado y las tasas notariales.

### **Borrado de la vida digital**

Gestión final de RRSS, email, archivos en la nube...

### **Asistencia psicológica**

Apoyo psicológico presencial y telefónico especializado en duelo y cuidados paliativos.

### **Asistencia mundial**

Cuando estés fuera, en estancias no superiores a sesenta días, cubrimos el traslado de difuntos o la repatriación sanitaria de heridos y enfermos.

Además, te cubrimos los gastos médicos de urgencia, te enviamos documentos y medicamentos allí donde estés, te ayudamos con tu equipaje perdido o asumimos los gastos legales de un accidente.

Para utilizar este servicio, llama al +34 934 968 893.

Las condiciones particulares de contratación pueden hacer variar la extensión de estas garantías: léelas atentamente o consúltanos llamando al 976 506 009.

## COBERTURAS OPCIONALES

### **Gastos excepcionales de sepelio**

Cubre la atención a los familiares que deban desplazarse y alojarse.

### **Indemnización por accidente**

Hasta 60.000 euros por muerte o invalidez permanente.

### **Renta diaria por hospitalización**

Desde el primer día y hasta un año por enfermedad, intervención quirúrgica o accidente.

### **Asistencia mundial complementaria**

Para desplazamientos superiores a 60 días a cualquier lugar del mundo.

Consulta la extensión concreta de tus garantías en las condiciones particulares de tu póliza o llámanos al 976 506 009.

### **SERVIPLUS - DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR**

DKV Protección Familiar te ofrece una cobertura dental por accidente de hasta 6.000 euros y una amplia gama de servicios de salud y bienestar añadidos a tu póliza, con tarifas especiales y condiciones ventajosas, a través de **DKV Club Salud y Bienestar**:

- Red médica de especialistas, tratamientos médicos y terapias.
- Servicio dental.
- Orientación telefónica en líneas médicas, pediátricas y nutricionales: 976 992 550.

- Medicinas alternativas y servicios de bienestar.
- Dispositivos ópticos y ortopédicos.

La lista completa la encontrarás en las condiciones generales y en [dkvseguros.com](http://dkvseguros.com).

Consulta las tarifas, promociones, centros y servicios en nuestra web [dkvclubdesalud.com](http://dkvclubdesalud.com) o llamando al 976 506 010.

**Líneas médicas de asesoramiento  
a tu disposición: 976 991 199**

- Médico DKV 24 h
- Línea médica pediátrica 24 h
- Línea médica de obesidad infantil
- Línea médica del embarazo
- Línea médica de la mujer
- Línea médica nutricional
- Línea médica tropical
- Línea médica deportiva
- Línea de atención psicoemocional:  
976 991 197

## COBERTURAS ADICIONALES CON DKV PROTECCIÓN FAMILIAR PLUS

### **Asistencia senior**

Teleasistencia y conservación de ADN.

### **Asistencia junior**

Clases particulares a menores  
inmovilizados durante más de quince días.

### **Protección legal familiar**

Gestión de documentos, reclamación de  
daños, defensa legal hasta 2.000 euros  
y asesoramiento para la redacción  
y registro del testamento vital.

### **Asistencia mascotas**

Cuidados para el bienestar de tu perro o  
gato y gastos de sacrificio y entierro.

## DKV ECOFUNERAL

Productos y servicios funerarios  
que reducen las emisiones de CO2  
y los residuos tóxicos para el medio  
ambiente.

### **SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DEL FUNERAL**

Además, desde el Área de cliente de  
DKV Seguros dispones de recursos  
para la planificación del propio sepelio  
que facilitan la toma de decisiones a  
nuestros allegados.

# CÓMO UTILIZAR TU SEGURO



# 1.

## EN CASO DE SINIESTRO:

En caso de fallecimiento, accidente u hospitalización nos encargamos de todo para que tus familiares no deban preocuparse por nada, indicando paso a paso las gestiones a realizar.

Puedes ampliar la información en [dkvseguros.com](#) o llamando al 976 506 009.

# 2.

## PARA ACTIVAR TU TESTAMENTO ONLINE:

Con este servicio gratuito podrás elaborar tu testamento a través de Internet con el asesoramiento legal necesario (incluye tasas para la firma en una notaría cercana a tu domicilio y una modificación anual).

Solicita la activación llamando al 976 506 009.

También puedes elaborarlo telefónicamente.

# 3.

## EN CASO DE NECESITAR ASISTENCIA EN VIAJE:

En caso de necesitar asistencia en tus viajes, puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes teléfonos:

- Si te encuentras en España, llamando al 976 506 009.
- Desde el resto del mundo, a través del +34 934 968 893, siendo un servicio permanente las 24 horas.

# 4.

## PARA TUS CONSULTAS JURÍDICAS:

En caso de que necesites realizar cualquier consulta de tipo legal sobre aspectos de tu vida diaria, ponemos a tu disposición un servicio de asesoramiento jurídico telefónico totalmente gratuito a través del teléfono 935 202 259.

# INFORMACIÓN Y GESTIÓN 24 HORAS



## GESTIONES Y RESPUESTAS ONLINE

- **Web DKV Seguros**

Puedes disponer de toda la información sobre tu seguro y resolver tus dudas sobre trámites, coberturas o servicios adicionales: todos los días del año y a cualquier hora.

- **Área de cliente**

Para agilizar trámites, obtener autorizaciones y hacer las modificaciones de tu póliza que consideres necesarias. Siempre con nuestro equipo de atención al cliente a tu lado.

Entra en **[areadelcliente.dkvseguros.com](http://areadelcliente.dkvseguros.com)** y regístrate.

- **Whatsapp**

En DKV queremos resolver tus dudas o ayudarte a realizar algunas de las principales gestiones con tu seguro, de la manera más sencilla posible. Por esta razón ponemos a tu disposición nuestro canal de Whatsapp a través del número: +34 960 160 602.

El horario de atención es de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.

# ¡MENOS DESPLAZAMIENTOS, MÁS SALUD DIGITAL!



## QUIERO CUIDARME MÁS

Con la App de Quiero cuidarme Más tendrás acceso a:

- **Mi diario**, el resumen de tu actividad reciente y la información más relevante de tus gestiones de salud.
- **Índice de vida saludable**, un valor del 0 al 1000 que te permite saber si vas por buen camino en la adopción de un estilo de vida saludable.
- **Indicadores de salud**, la gestión de múltiples parámetros de tu salud, como la actividad física, el peso y la presión arterial, entre otros.
- **Conexión con las plataformas** Apple Health, Google Fit, Garmin y Fitbit.
- **Contenido de salud y bienestar** para que estés al día de las últimas tendencias y temas de interés.



# DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR

¿Sabes que si dispones de la cobertura opcional serviplus formarás parte del DKV Club Salud y Bienestar y puedes acceder a servicios exclusivos en condiciones muy ventajosas y sin prepagos? Regístrate en [dkvclubdesalud.com](http://dkvclubdesalud.com) o llamando al 976 506 010, y empieza a disfrutar de descuentos y promociones.

## ACCEDER A LAS VENTAJAS DEL CLUB ES ASÍ DE FÁCIL:

**1. ACCEDE A  
DKVCLUBDESALUD.COM**

**2. REGÍSTRATE O INICIA  
SESIÓN**

**3. BUSCA EL SERVICIO O  
PRODUCTO QUE DESEAS**

**4. OBTÉN EL BONO**

**5. PIDE CITA EN EL CENTRO  
ELEGIDO E INFORMA  
DEL BONO ADQUIRIDO**

**6. LLEVA EL BONO RESERVA  
IMPRESO O EN EL MÓVIL**

Para más información entra en: [dkvclubdesalud.com](http://dkvclubdesalud.com)

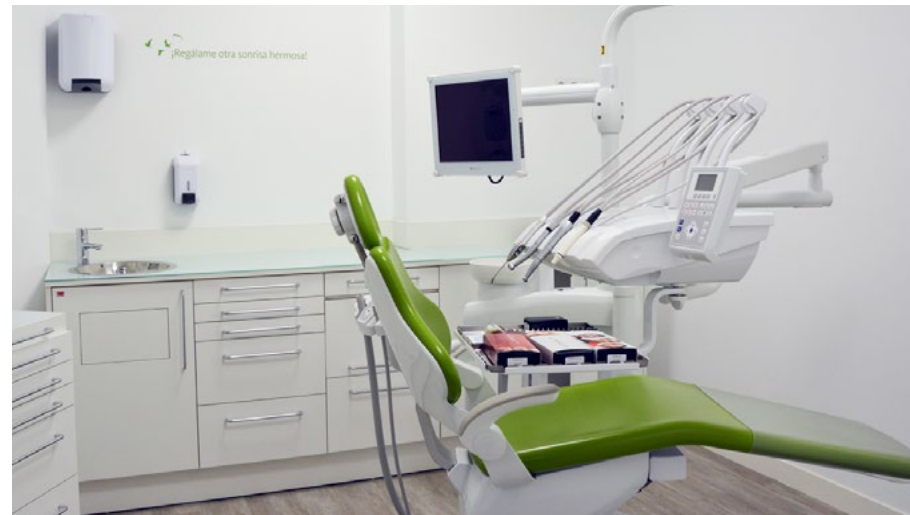
Servicio gestionado por DKV Servicios SA, entidad que presta y desarrolla los servicios de salud digital para los asegurados de DKV Seguros y Reaseguros SAE.

# ESPACIOS DE SALUD DKV: MUY CERCA DE TI

Nuestros Espacios de Salud son un nuevo concepto para garantizarte la mejor y más completa asistencia médica. Innovadores y avanzados, amplios y confortables, con más prestaciones y la última tecnología.

Con la cobertura opcional de Serviplus tendrás acceso a disfrutar de sus servicios al mejor precio.

Consulta cuál tienes más cerca en [espaciosdesalud.dkvseguros.com](https://espaciosdesalud.dkvseguros.com)



# ¡QUEREMOS CUIDAR LA SALUD DE LAS PERSONAS Y DEL PLANETA!

Nuestra empresa es consciente de que la salud no termina en uno mismo y por eso nos esforzamos en conseguir un mundo más saludable, con multitud de proyectos en ámbitos como la prevención de la obesidad infantil, la integración laboral de personas con discapacidad o la sostenibilidad del planeta:

**En la lucha contra la obesidad infantil, desarrollamos numerosos proyectos:** actividades en escuelas con la entidad Ayuda en Acción, estudios científicos, videojuegos en colaboración con

Youtubers, programas divulgativos, colaboración con la Universidad de Padres.

**La Fundación DKV Integralia**, creada hace más de 20 años, cuenta con una plantilla de más de 400 personas, todas ellas con algún tipo de discapacidad. Y, día tras día, son la primera voz que escuchan nuestros clientes al llamarnos. La voz de DKV.

**Un año más, somos una compañía Cero CO2, tras compensar la huella de carbono de todos nuestros productos.**

En 2007 nuestro compromiso con el planeta nos llevó a ser la primera aseguradora médica de España en conseguir neutralizar completamente sus emisiones de carbono y somos actualmente un referente del sector.

Para más información sobre nuestros compromisos éticos, sociales y medioambientales, visita [dkvseguros.com/empresa-responsable](https://www.dkvseguros.com/empresa-responsable), donde encontrarás nuestro Informe de sostenibilidad, o escríbenos a [empresa.responsable@dkvseguros.es](mailto:empresa.responsable@dkvseguros.es)

# COMPROMISOS 2030

Si el planeta está enfermo, nosotros también lo estamos.  
El cambio climático nos pone en peligro a todos.

En DKV hemos decidido pasar a la acción con cambios reales y concretos a favor de nuestra calidad de vida y de un planeta saludable, que integran nuestra estrategia contra el cambio climático 2020-2030.

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <b>1</b> Ser la primera aseguradora climático-positiva.                            |  | <b>6</b> Impulsar emprendedores y startups que trabajan en salud ambiental.                |
|  | <b>2</b> Compensar todas las emisiones generadas.                                  |  | <b>7</b> Difundir el impacto del cambio climático sobre la salud.                          |
|  | <b>3</b> Ayudar a reducir las emisiones de nuestros grupos de interés.             |  | <b>8</b> Combatir la desinformación y fake news sobre ciencia, salud y cambio climático.   |
|  | <b>4</b> Desarrollar productos y servicios innovadores frente al cambio climático. |  | <b>9</b> Introducir el impacto climático en el cálculo del riesgo de los seguros de salud. |
|  | <b>5</b> Plantar 1 millón de árboles.  |  | <b>10</b> Fijar objetivos ambientales para todos los directivos.                           |



El contenido de esta guía es meramente informativo y, por tanto, carece de valor contractual. Encontrarás la información completa de tu póliza en el condicionado general y en las condiciones particulares.

La información de esta guía de uso es genérica y está basada en las condiciones generales de tu seguro; ante cualquier discrepancia entre esta información y lo detallado en las condiciones particulares de tu seguro, prevalecen las particulares. Ante cualquier imprevisto, te aconsejamos contactar directamente con nosotros.

# CONTACTA CON NOSOTROS EN CUALQUIER MOMENTO



**Asistencia decesos, información completa y trámites**

976 506 009

**Información general DKV seguros**

976 506 000

**Asistencia mundial en viaje**

+34 934 968 893

**Líneas médicas**

976 992 550



**dkvseguros.com**

Todos nuestros seguros sin salir de casa



Facebook



Twitter



**Consúltanos por escrito**

atencioncliente@dkvseguros.es



Whatsapp  
**+34 960 160 602**, en horario de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.



**Red nacional de oficinas DKV Seguros**

Si prefieres acudir a una de nuestras oficinas, tienes una amplia red a tu disposición. Accesibles y acogedoras, porque nos gusta cuidarnos tanto como nos gusta cuidarte. Consulta el listado en [dkvseguros.com](http://dkvseguros.com) y descubre cómo son por dentro.



**Quejas y reclamaciones**

Preséntalas por escrito a: Servicio de Defensa del Cliente Torre DKV María Zambrano, 31 50018 Zaragoza

defensacliente@dkvseguros.es

**SOMOS  
ACTIVISTAS**



[dkvseguros.com](http://dkvseguros.com)

Síguenos en



Descárgate la app



Servicio de atención  
telefónica atendido por:

Fundación  
**INTEGRALIA DKV**

**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

Responsables con tu salud,  
con la sociedad  
y con el planeta



Empresa  
saludable



DKV, compañía mejor valorada  
por los corredores de seguros  
en el ramo de salud individual

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. Torre DKV, Avda. María Zambrano 31, 50018 Zaragoza, inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Zaragoza, tomo 1.711, folio 214, hoja n.º Z-15.152. CIF A-50004209.