

**CONDICIONES GENERALES
SEGURO DENTAL**



ÍNDICE

1. Cláusula preliminar.
 - 1.1. Entidad aseguradora y autoridad de supervisión y control de su actividad.
 - 1.2. Legislación aplicable.
2. Definiciones.
3. Objeto del seguro.
4. Descripción de las coberturas.
 - 4.1. Prestaciones cubiertas sin franquicia a cargo del asegurado.
 - 4.2. Prestaciones con franquicia a cargo del asegurado.
5. Forma de prestación de los servicios.
6. Pago de las primas.
7. Otras obligaciones, deberes y facultades del tomador del seguro y/o Asegurado.
8. Otras obligaciones de la Aseguradora.
9. Duración del seguro.
10. Pérdida de derechos, rescisión del contrato.
11. Delimitación geográfica
12. Comunicaciones y jurisdicción.
13. Prescripción.
14. Actualización anual de las condiciones económicas de la póliza.
15. Quejas y reclamaciones.
16. Exclusiones.

1. Cláusula preliminar.

1.1. Entidad aseguradora y autoridad de supervisión y control de su actividad.

Nueva Mutua Sanitaria del Servicio Médico, Mutua de Seguros a Prima Fija, con domicilio en la calle Villanueva, 14, cuarta planta, 28001 Madrid, provista de C.I.F. V-86444965 (en adelante, Nueva Mutua Sanitaria), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid (Tomo 29.864, Folio 40, Sección 8, Hoja M-537332) y en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones (clave M-380).

NUEVA MUTUA SANITARIA se encuentra sujeta al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad.

1.2. Legislación aplicable.

El presente Contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1.980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (en adelante, la Ley), por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de Desarrollo, aprobado por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. y por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y, en su caso, Especiales del propio Contrato, sin que tengan validez las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados que no sean específicamente aceptadas por el Tomador, como pacto adicional a las Condiciones Particulares. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones o referencias a preceptos legales o reglamentarios imperativos.

2.- Definiciones.

A los efectos de esta Póliza se entenderá por:



- **Asegurado:** La persona o personas sobre las cuales se establece el Seguro.
- **Cuadro Dental:** Relación editada de profesionales y establecimientos sanitarios propios o concertados por NUEVA MUTUA SANITARIA con su dirección, teléfono y horario. Asimismo, se especifican los centros permanentes de urgencia.
- **Franquicia:** Importe que el Asegurado debe abonar al profesional sanitario o centro médico por cada servicio odontológico que utilice. Dicho importe es diferente en función de las distintas clases de servicios odontológicos y su cuantía viene determinada en las Condiciones Particulares.
- **Póliza:** El documento o documentos que contienen las cláusulas y pactos reguladores del Contrato de Seguro. Forman parte integrante e inseparable de la Póliza, estas Condiciones Generales, las Particulares que identifican el riesgo y las Especiales si las hubiere, así como los Anexos que recojan, en su caso, las modificaciones acordadas durante la vigencia del contrato.
- **Prima:** El precio del Seguro. El recibo de Prima incluirá, además, los recargos, impuestos y tasas legalmente repercutibles. La Prima del Seguro es anual, aunque se fraccione su pago.
- **Tomador del Seguro:** Es la persona física o jurídica que juntamente con NUEVA MUTUA SANITARIA suscribe este contrato, y con ello acepta las obligaciones que en él se establecen, aunque alguna de ellas, por su naturaleza, deban ser cumplidas por el propio Asegurado.

3. Objeto del seguro.

Dentro de los límites y condiciones estipulados en la Póliza, y mediante el pago de la Prima que en cada caso corresponda, NUEVA MUTUA SANITARIA se compromete a facilitar al Asegurado la asistencia dental que requiera de acuerdo con la descripción de las coberturas que se realiza a continuación.

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

4. Descripción de las coberturas.

4.1. Prestaciones cubiertas sin franquicia a cargo del asegurado.

ODONTOLOGIA PREVENTIVA

- Consulta odontología general: exploración y diagnóstico
- Revisión
- Consulta de urgencia
- Limpieza de boca o tartrectomía
- Educación bucodental
- Fluorizaciones
- Selladores de fisuras

DIAGNOSTICO POR IMAGEN

- Radiografía periapical
- Radiografía aleta de mordida
- Radiografía oclusal
- Serie radiográfica periodontal
- Teleradiografía lateral del cráneo

- Ortopantomografía
- Cefalometría (ortodoncia)

ODONTOLOGIA CONSERVADORA

- Obturación provisional
- Pulido empaste
- Recubrimiento pulpar indirecto
- Recubrimiento pulpar directo

ENDODONCIA

- Consulta tratamiento sintomatológico
- Apertura y drenaje pulpar

PERIODONCIA

TRATAMIENTOS NO QUIRÚRGICOS

- Valoración periodontal
- Serie radiográfica periodontal

TRATAMIENTOS QUIRÚRGICOS

- Gingivectomía (por cuadrante)

CIRUGÍA ORAL

- Exodoncia o extracción de pieza dentaria
- Extracción restos radiculares
- Extracción cordal no incluido
- Extracción otras piezas dentarias incluidas
- Odontosección
- Frenectomía superior e inferior
- Reimplante por avulsión dentaria
- Tratamiento quirúrgico de quistes dentarios, paradentarios, fisurales y foliculares
- Resección pequeños quistes mucosos
- Drenajes abscesos
- Retirada de suturas
- Curas (Incluido material)

ODONTOPEDIATRIA

- Consulta
- Educación bucodental
- Radiografía intraoral (hasta 12 años)
- Fluorizaciones
- Selladores oclusales (fisuras)
- Extracción dientes temporales
- Reconstrucción coronaria
- Pulpotomía sin reconstrucción
- Corona metálica preformada
- Apicoformación (por sesión)
- Mantenedor de espacio fijo



- Mantenedor de espacio removible
- Reimplantación de dientes (por piezas)

PRÓTESIS

- Análisis oclusal

ORTODONCIA

- Consulta
- Teleradiografía lateral del cráneo
- Ortopantomografía
- Modelos de estudio
- Revisión (en periodos de latencia o descanso)
- 1ª reposición bracket metálico
- 1ª reposición bracket cerámico
- 1ª reposición bracket autoligable
- 1ª reposición bracket zafiro
- Caja de ortodoncia (tratamientos realizados en clínica)

IMPLANTOLOGÍA

- Consulta
- Estudio implantológico
- Mantenimiento implantológico (garantía)
- Mantenimiento implantológico

FASE QUIRÚRGICA

CIRUGÍA IMPLANTOLÓGICA

- Tornillo de cicatrización

PATOLOGÍA ARTICULACION TEMPOROMANDIBULAR (ATM)

- Consulta
- Análisis oclusal
- Tallado selectivo

4.2. Prestaciones con franquicia a cargo del asegurado.

ODONTOLOGIA PREVENTIVA

- Tratamiento para sensibilidad dental

DIAGNOSTICO POR IMAGEN

- RADIOGRAFIA DE ATM
- Fotografías
- ESCANEADO INTRAORAL
- Tomografía axial computerizada (una arcada)
- Tomografía axial computerizada (dos arcadas)

ODONTOLOGIA CONSERVADORA

- Obturación (empaste)
- Reconstrucción coronaria
- Reconstrucción coronaria con poste

ENDODONCIA

- Endodoncia unirradicular
- Endodoncia birradicular
- Endodoncia polirradicular
- Reendodoncia unirradicular
- Reendodoncia birradicular
- Reendodoncia polirradicular
- Suplemento material rotatorio
- Material retroobturador (MTA)

PERIODONCIA

TRATAMIENTOS NO QUIRÚRGICOS

- Peridontograma (por arcada)
- Raspado y alisado radicular (curetaje) por cuadrante
- Raspado y alisado radicular (curetaje) por pieza
- Mantenimiento periodontal
- Ferulización periodontal (por pieza)
- Ferulización periodontal (por sextante)

TRATAMIENTOS QUIRÚRGICOS

- Cirugía periodontal a colgajo (por cuadrante)
- Alargamiento coronario
- Colgajo de reposición apical
- Injerto libre de encía
- Regeneración tisular con membrana
- Colocación de materiales biológicos (hueso liofilizado)
- Tratamiento periimplantitis (limpiar-desbridar)

CIRUGÍA ORAL

- Apicectomías
- Ligaduras de caninos fenestración quirúrgica
- Regulación de reborde alveolar
- Extirpación de torus (por cuadrante)

ODONTOPEDIATRIA

- Obturación de dientes temporales
- Pulpectomía sin reconstrucción
- Ferulización de dientes (por pieza)
- Retirar corona mantenedor de espacio (por pieza)
- Tope oclusal o pista de composite

ODONTOLOGÍA ESTÉTICA

- Reconstrucción frente estético de composite (por pieza)
- Incrustación de composite
- Incrustación de porcelana
- Incrustación cad-cam

- Carilla de composite
- Maskin (estratificación con cerómeros)
- Carilla de porcelana
- Corona o unidad de puente cerámica sin metal
- Corona o unidad de puente de Zirconio
- Reparación intraoral de porcelana (por pieza)
- Blanqueamiento dental ambulatorio (férulas en domicilio)
- Blanqueamiento dental por fotoactivación
- Blanqueamiento dental mixto (fotoactivación y férulas)
- Blanqueamiento diente no vital (por pieza)
- Jeringa de blanqueamiento

PRÓTESIS

- Montaje y estudio en articulador semiajustable
- Tallado selectivo
- Encerado diagnóstico (por pieza)

PRÓTESIS FIJA

- Retirar y/o cortar corona, puente o mantenedor de espacio
- Cementado de coronas, carillas, puente o incrustaciones
- Corona provisional de acrílico
- Perno muñón colado unirradicular
- Perno muñón colado multirradicular
- Corona o unidad de puente metal-porcelana
- Corona o unidad de puente metal noble-porcelana
- Puente Maryland (pieza y dos apoyos)
- Hombro cerámico
- Ataches

PRÓTESIS FIJA ESTÉTICA

- Incrustación composite
- Incrustación porcelana
- Muñón de zirconio
- Corona o unidad de puente cerámica sin metal
- Corona o unidad de puente de Zirconio

PRÓTESIS REMOVIBLE

- Prótesis acrílica removible parcial de 1 a 3 piezas
- Prótesis acrílica removible parcial de 4 a 6 piezas
- Añadir retenedor
- Prótesis acrílica removible parcial de más de 6 piezas
- Prótesis acrílica completa (una arcada, sup o inf)
- Parcial esquelético de 1 a 3 piezas
- Parcial esquelético de 4 a 6 piezas
- Parcial esquelético de 7 a 9 piezas

- Parcial esquelético de 10 o más piezas
- Suplemento resina hipoalérgica (por arcada)
- Esquelético (estructura base)
- Esquelético por pieza
- Neobase (mas de 5 piezas)
- Retenedor estético
- Prótesis removible flexible (Flexite, Valplast) de 1 a 3 piezas
- Prótesis removible flexible (Flexite, Valplast) de 4 a 6 piezas
- Prótesis removible flexible (Flexite, Valplast) de más de 6 piezas
- Compostura (rebase) (por aparato)
- Compostura rebase en resina blanda (por aparato)
- Compostura (añadir retenedor)
- Compostura (refuerzo metálico)
- Compostura (añadir pieza a acrílico)
- Compostura esquelético (soldadura)
- Compostura materiales especiales

ORTODONCIA

- Estudio y diagnóstico para ortodoncia
- cefalometría online
- Cefalometría
- Fotografías
- Colocación microtornillos (unidad)
- Aparato de retención con férula (por arcada)
- Placa de Hawley de retención (por arcada)
- Aparato de retención con barra lingual (por arcada)
- Renovación aparatos removible por cambio o pérdida
- Composturas de aparatos (por rotura)
- 2ª reposición bracket metálico (unidad)
- 2ª reposición bracket cerámico (unidad)
- 2ª reposición bracket autoligable (unidad)
- 2ª reposición bracker zafiro (unidad)
- Aparatología complementaria

APARATOLOGÍA FIJA

BRACKETS METÁLICOS

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

BRACKETS CERÁMICOS

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

BRACKETS DE ZAFIRO

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

BRACKETS AUTOLIGABLES

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

BRACKETS AUTOLIGABLES ESTÉTICOS

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

TÉCNICA INVISIBLE

- Tratamiento menos de 12 meses (fase correctiva)
- Tratamiento a partir de 12 meses (fase correctiva)
- Perdida de alineador (Invisalign)

TRATAMIENTO INTERCEPTIVO CON APARATOLOGÍA FIJA

- Inicio una arcada. Sup. o inf. (quadhelix)
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

TRATAMIENTO INTERCEPTIVO CON APARATOLOGÍA REMOVIBLE

- Inicio una arcada. Sup o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

TRATAMIENTO MIXTO

FUERZA ORTOPÉDICA CON APARATOLOGÍA FIJA

- Inicio una arcada. Sup. o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

FUERZA ORTOPÉDICA CON APARATOLOGÍA REMOVIBLE

- Inicio una arcada. Sup o inf.
- Inicio ambas arcadas
- Tratamiento (fase correctiva)

FASE QUIRÚRGICA

CIRUGÍA IMPLANTOLÓGICA

- Implante osteointegrado (unidad)
- Elevación de seno maxilar
- Regeneración tisular con membrana
- Colocación de materiales biológicos (hueso liofilizado) por unidad

CIRUGÍA GUIADA

- Estudio cirugía implantológica guiada
- Suplemento implante cirugía guiada (unidad)

- Férula prequirúrgica para escáner dental
- Férula quirúrgica (para cirugía guiada)

FASE PROTÉSICA

- 2º fase
- Corona metal porcelana sobre implante
- Corona metal noble porcelana sobre implante
- Corona cerámica sin metal sobre implante
- Corona de zirconio sobre implante
- Corona provisional para carga inmediata
- SCAN BODY (cad-cam)
- Muñón de titanio (por pieza)
- Muñón de zirconio (por pieza)
- Sobredentadura (por aparato)
- Supra o mesoestructura (unidad)
- Aditamento protésico (piezas intermedias)
- Locator (sist. de anclaje de sobredentadura) (unidad)
- Prótesis híbrida (por arcada)

PATOLOGÍA ARTICULACION TEMPOROMANDIBULAR (ATM)

- Montaje y estudio en articulador semiajustable
- Tratamiento con férula de neuromiorelajación
- Revisión. Ajuste de férula
- Terapia manual de ATM

5. Forma de prestación de los servicios.

a) NUEVA MUTUA SANITARIA proporcionará al Asegurado la asistencia médica y quirúrgica en toda clase de enfermedades o lesiones comprendidas en la especialidad de odontoestomatología que figuran en la descripción de las coberturas contenida en el artículo 4 de las presentes Condiciones Generales, a través de los facultativos y centros recogidos en el cuadro dental concertado.

El Cuadro Dental podrá ser actualizado por NUEVA MUTUA SANITARIA, mediante el alta o baja de los facultativos, profesionales, centros hospitalarios y otros establecimientos que lo integran. El asegurado deberá utilizar los servicios de los proveedores asistenciales que se encuentren en el citado cuadro en la fecha de solicitud de la asistencia. A estos efectos, podrán consultar on-line el cuadro médico o solicitar en las oficinas de NUEVA MUTUA SANITARIA la entrega del Cuadro Dental actualizado en formato papel.

b) La asistencia se llevará a cabo exclusivamente en la consulta del Odontólogo, **quedando excluida expresamente la asistencia fuera de la misma.**

NUEVA MUTUA SANITARIA no se hace responsable de los honorarios de facultativos ajenos a su cuadro médico, ni de los gastos de servicios que dichos facultativos ajenos pudieran ordenar.

c) Según dispone el artículo 103 de la Ley de Contrato de Seguro, el Asegurador asume la necesaria asistencia de carácter urgente, de acuerdo con lo previsto en las condiciones de la póliza.



d) Los niños de edad inferior a ocho años incluidos en la póliza, tendrán derecho a las prestaciones indicadas en el presente contrato, quedando exentos del pago de la prima. Al cumplir los ocho años de edad se cobrará la prima que en ese momento esté establecida.

e) Los Asegurados podrán acudir libremente a las consultas de los facultativos especialistas que forman parte del cuadro médico de la Entidad. Cuando en la población de residencia del Asegurado no exista alguno de los servicios comprendidos en el contrato, serán facilitados en la provincia donde los mismos puedan realizarse, a elección del Asegurado.

f) La incorporación en la cobertura de la póliza de nuevos procedimientos diagnósticos, terapéuticos y nuevas tecnologías se hará una vez que hayan demostrado su efectividad y seguridad, y exista suficiente disponibilidad para su realización en los medios concertados de la Entidad. **A estos efectos, el hecho de que un procedimiento asistencial, consulta, medio diagnóstico o terapéutico sea prescrito u ordenado por un facultativo, no implica en sí, su cobertura por la póliza.**

6. Pago de las primas.

El Tomador del Seguro, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, está obligado al pago de la Prima, que se realizará por domiciliación bancaria, salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares. A estos fines, el Tomador facilitará a NUEVA MUTUA SANITARIA los datos de la cuenta bancaria en que se domiciliará el pago que figurará en las Condiciones Particulares, dando, a su vez, la orden oportuna a la entidad financiera.

Conforme al artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro, la primera Prima o fracción de ésta será exigible una vez suscrita la Póliza. Si la primera Prima o fracción no hubiera sido pagada por culpa del Tomador, NUEVA MUTUA SANITARIA tiene derecho a resolver el Contrato o a exigir el pago en vía ejecutiva con base en la Póliza. En todo caso, si la Prima o fracción de ésta no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, NUEVA MUTUA SANITARIA quedará liberada de su obligación, salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares.

La Prima se entenderá satisfecha a su vencimiento salvo que, intentado el cobro dentro del mes siguiente al vencimiento, no existiesen fondos suficientes para el pago.

En caso de falta de pago de la segunda o sucesivas Primas o fracciones de ésta, la cobertura quedará suspendida un mes después del día del vencimiento del recibo, y si NUEVA MUTUA SANITARIA no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que la Póliza queda extinguida.

Si la Póliza no hubiera sido extinguida conforme a lo anterior, el Tomador podrá proceder al pago de la Prima dentro de los seis meses siguientes al día de vencimiento del recibo, en cuyo caso, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pague la Prima.

El Tomador perderá el derecho al fraccionamiento de la Prima que se hubiera convenido en las Condiciones Particulares en caso de impago de cualquier recibo, siendo exigible desde ese momento la Prima total acordada para el período del seguro que reste hasta el siguiente vencimiento.

NUEVA MUTUA SANITARIA sólo queda obligada en virtud de los recibos librados por sus representantes legalmente autorizados.

En caso de extinción anticipada del contrato, la parte de Prima anual no consumida corresponderá a NUEVA MUTUA SANITARIA.

7. Otras obligaciones, deberes y facultades del tomador del seguro y/o del Asegurado.

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

- a. Comunicar a NUEVA MUTUA SANITARIA, tan pronto como le sea posible, el cambio de domicilio.
- b. Comunicar a NUEVA MUTUA SANITARIA, tan pronto como le sea posible, las altas y bajas de Asegurados que se produzcan durante la vigencia del presente contrato. Por lo general, tomarán efecto las altas el día primero del mes siguiente a la fecha de comunicación efectuada por el Tomador y las bajas el 31 de diciembre de dicho año, procediéndose a la adaptación de la Prima a la nueva situación.
- c. Otorgar y facilitar la subrogación que a favor de NUEVA MUTUA SANITARIA establece el artículo 82 de la Ley.

7.2. El Tomador del Seguro podrá reclamar a NUEVA MUTUA SANITARIA, en el plazo de un mes desde la entrega de la Póliza, que se subsanen las divergencias existentes entre ésta y la proposición de seguro o las cláusulas acordadas, según dispone el artículo 8 de la Ley.

8. Otras obligaciones de la Aseguradora.

Además de prestar la asistencia contratada, NUEVA MUTUA SANITARIA entregará al Tomador del Seguro la Póliza o, en su caso el documento de cobertura provisional o el que proceda según lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, así como un ejemplar de los demás documentos que haya suscrito.

Igualmente entregará al Tomador el documento identificativo del Asegurado o Asegurados y pondrá a su disposición en la web de NUEVA MUTUA SANITARIA el Cuadro Dental, con especificación del centro o centros de urgencia y de las direcciones y horarios de consulta de los facultativos, clínicas y otros establecimientos sanitarios.

9. Duración del seguro.

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

Cualquiera de las partes podrá oponerse a la prórroga mediante notificación escrita a la otra, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la fecha de conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador y de dos meses cuando sea el asegurador.

10. Pérdidas de derechos, rescisión del contrato.

El Asegurado pierde el derecho a la cobertura de la prestación garantizada cuando el siniestro se hubiese causado por mala fe.

11. Delimitación geográfica

Las garantías del seguro se circunscriben a la asistencia sanitaria prestada en el territorio español.

12. Comunicaciones y jurisdicción.

12.1. Las comunicaciones a NUEVA MUTUA SANITARIA por parte del Tomador del seguro o del Asegurado, se realizarán en el domicilio social de ésta que figura en la Póliza. No obstante, si dichas comunicaciones se realizan al agente representante de NUEVA MUTUA SANITARIA que haya mediado en la Póliza, surtirán los mismos efectos que si se hubieran realizado directamente a ésta.

Las comunicaciones de NUEVA MUTUA SANITARIA al Tomador o al Asegurado se realizarán en el domicilio de éstos recogido en la Póliza, o a aquél que se hubiera notificado a NUEVA MUTUA SANITARIA en caso de producirse un cambio de domicilio.

12.2. Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la Póliza el del domicilio del Asegurado. La ley aplicable a los conflictos derivados de este contrato será la ley española.

13. Prescripción.

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

14. Actualización anual de las condiciones económicas de la póliza.

La Aseguradora podrá actualizar anualmente el importe de la Prima. Dicha actualización se fundamentará en los cálculos técnico-actuariales necesarios para determinar la incidencia de las modificaciones experimentadas por el coste o la frecuencia de las prestaciones sanitarias cubiertas por el Seguro, la incorporación a la cobertura garantizada de innovaciones tecnológicas de aparición o utilización posterior a la perfección del contrato, u otros hechos de consecuencias similares.

El Tomador del Seguro, recibida la comunicación de NUEVA MUTUA SANITARIA relativa a la variación de la cuantía de las primas para la siguiente anualidad, podrá optar entre la prórroga del contrato de seguro y la extinción del mismo al vencimiento del periodo de seguro en curso. En este último caso, el Tomador deberá notificar por escrito a NUEVA MUTUA SANITARIA su voluntad de dar por finalizada la relación contractual al término del periodo. El pago del primer recibo correspondiente a la prima del periodo de prórroga en curso supondrá la aceptación del conjunto de las nuevas condiciones del contrato de seguro.

15. Quejas y reclamaciones.

La Mutua, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, o causahabientes de cualquiera de los anteriores para presentar cualesquiera quejas y reclamaciones relacionadas con esta Póliza, para lo cual la Mutua pondrá a disposición de éstos en sus oficinas impresos para la formulación de las mismas.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al SAC por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente mediante su entrega en las oficinas de la Mutua.
- Por correo postal remitido a la calle Villanueva, nº 14, cuarta planta, 28001 Madrid.
- Por correo electrónico a la dirección: sac@nuevmutuasantitaria.es

El SAC acusará recibo por escrito de las mismas y las resolverá de forma motivada y en el plazo máximo legal de un mes, contado desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.



Asimismo, podrán dirigirse por escrito, al Defensor del Cliente “D.A. Defensor, S.L.”, calle Velázquez 80, 1º Dcha., 28001 Madrid, teléfono 913 104 043, fax 913 084 991, e-mail reclamaciones@da-defensor.org.

En caso de disconformidad con lo resuelto por cualquiera de las instancias anteriores, o si no han obtenido respuesta en el plazo de un mes, podrán interponer reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para lo que tiene a su disposición el correspondiente formulario en la web (<http://www.dgsfp.mineco.es/>). Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el SAC o el Defensor del Cliente, sin que estos hubieran resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados en todo caso podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción ordinaria.

16. Exclusiones.

Quedan excluidos de la cobertura del seguro, cualesquiera otros servicios odontológicos no incluidos expresamente entre las coberturas descritas en el apartado 4 de estas condiciones generales.

No están cubiertas las prestaciones de servicios realizadas por facultativos o centros que no estén incluidos en el cuadro médico.