

## *The Student Survival Care+*

The Student Survival Care+ incluye los siguientes servicios:

### **Mi Asistente:**

Gestión GRATIS e ilimitada.

El servicio de miAsistente es un servicio dedicado a realizar en nombre del cliente, cualquier búsqueda de información, gestión de trámites online, resolver necesidades puntuales o abordar situaciones de contingencia o especiales que le surja en su vida diaria, en cualquier lugar donde se encuentre.

El servicio miAsistente se encargará de gestionar vía online o a través del teléfono de manera totalmente gratuita para el cliente todo lo que necesite. El cliente abonará únicamente el coste que tuviera el servicio o producto solicitado, igual que si lo hubiera adquirido directamente.

Si la gestión o trámite implica la actuación personal del cliente, deberá ser este el que la lleve a cabo.

El cliente podrá pagar directamente al proveedor o solicitarle al servicio de miAsistente que pague en su nombre los costes que conlleva el encargo. Todo ello sin ningún coste adicional, sólo lo que le costaría si lo hiciera el cliente directamente.

### **A título de ejemplo enumeramos algunas de las gestiones que podemos realizarle:**

Búsqueda de: Guardería, colegios, casas, empresas de mudanzas y presupuestos, Petición de citas médicas; Información y Reservas: Hoteles, casas rurales, restaurantes, entradas, etc.; Actividades Especiales: Búsqueda e información sobre: cursos de catas, viajes en globo, cursos de conducción, etc.; Búsqueda de ofertas vacacionales; Compra y envío de regalos (cumpleaños, nacimientos, ..., y gestión del envío), Información sobre llevar y recoger coche en taller, o cómo y dónde pasar la ITV; Información sobre conciertos, teatro, espectáculos, Asesoramiento en Altas, bajas, modificación de contratos de suministros (agua, luz, gas, teléfono...), Cambio de domiciliaciones (recibos, impuestos, etc.), Bajas de Tarjetas de Crédito, de SIM de móvil... ante pérdida o robo, etc.

El horario de prestación del servicio es de 24 horas al día los 365 días al año. Este horario se verá condicionado por aquellas limitaciones que suponen el contacto con las distintas empresas de suministros o empresas de servicios profesionales que disponen de sus propios horarios de atención al público.

Las solicitudes se tramitan de manera inmediata y en muchos casos quedan resueltas en cuestión de horas, aun así, se dispondrá de un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la petición, para hacer llegar al cliente la información solicitada. En caso de peticiones que dependan de un tercero o que debido a la naturaleza de las mismas no sea posible disponer de la información en el plazo establecido, se informará al cliente del estado actual de su solicitud y se le comunicará el plazo estimado en el que podrá disponer de la información. Si la solicitud requiriera un plazo mayor, se le seguiría informando en periodos nunca superiores a 72 horas del estado de la misma.

### **Llama al doctor**

Con el servicio de Consultas Médicas Telefónicas, Alares pone a disposición del cliente un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la salud.

La prestación será realizada por médicos, de amplia experiencia y de total confianza.

El servicio se presta a través del teléfono.

Los servicios disponibles son:

- **Orientación Médica: atendido por Médico de Familia, Homeópatas y Pediatras.**
  - Urgencias médicas
  - Accidentes domésticos.
  - Interpretación de síntomas, diagnósticos y tratamientos.
  - Servicio de apoyo y orientación en la toma de decisiones respecto a la salud de la familia.
  - Información referente a enfermedades, informes médicos, análisis clínicos, consultas farmacológicas: dosis, interacción de medicamentos, efectos secundarios.
  - Síndromes geriátricos.
  - Información sobre centros sanitarios y farmacias.

La Orientación Médica tendrá horario de prestación del servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

Ningún servicio incluye la prescripción de medicamentos.

### **Llama al abogado**

Con el servicio de consultas jurídicas, Alares pone a disposición del cliente un equipo de abogados especializados en distintas materias que realizarán un servicio de resolución de cuestiones jurídicas.

El servicio se presta a través del teléfono o a través del correo electrónico.

El asesoramiento jurídico podrá resolver consultas legales relacionadas con temas:

- **CIVIL:**
  - Divorcios, custodia y tutela de hijos menores.
  - Contratos de Alquiler, compraventas...
  - Comunidad de propietarios.
  - Reclamaciones de deudas.
  - Herencias y testamentos.
  - Incapacitaciones.
  - Incumplimientos contractuales.
- **MERCANTIL:**
  - Compraventa de acciones
  - Constitución de sociedades

- Impugnación de juntas y acuerdos sociales
- Elaboración de estatutos
- Responsabilidad de los administradores
- Nombramientos de cargos
- Asociaciones y ONGs
- **LABORAL:**
  - Despidos
  - Convenios
  - Seguridad Social
  - Contrataciones
  - Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo
  - Movilidad geográfica
  - Sindicatos y comités de empresas
  - Nóminas y seguros sociales
- **PENAL:**
  - Denuncias
  - Asesoramiento y orientación sobre identificación de delitos y sus correspondientes penas
  - Impagos de pensiones de alimentos en el ámbito familiar
- **FISCAL:**
  - Declaraciones de Impuestos
  - Pago de tasas
  - Devolución de ingresos indebidos
  - Presentación de complementarias
- **CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:**
  - Derechos y Obligaciones de la Administración Local, Autonómica y Estatal.
  - Extranjería
  - Multas de Tráfico
  - Permisos y licencias
  - Consumo
  - Inscripciones de bienes en el catastro y los registros de la propiedad
  - Obtención de documentos de identificación

Así mismo, se realizan gratuitamente redacción de burofax para reclamaciones, modelos de recursos administrativos, formularios de contratos, modelos de convenio regulador de familia, revisión de contratos, etc.

El Asesoramiento jurídico tendrá horario de prestación del servicio de lunes a viernes de 9 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

### **Servicio de Teleprotección**

Con el servicio de Teleprotección, el cliente podrá programar una tecla en su propio teléfono móvil, con conexión a la central de Asistencia de Alares para, ante riesgo, dar la alarma a Alares, que movilizará los recursos necesarios, públicos o privados, además de dar aviso a los familiares que en su ficha de alta en el servicio nos hay indicado.

Será necesario cumplimentar y firmar un contrato y una **ficha sociosanitaria** donde se recogerán los aspectos más relevantes del usuario (contactos, historial médico, etc.) para poder atender cualquier emergencia de forma adecuada.

#### **HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:**

Las 24 horas al día, 365 días al año.

#### **HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:**

Las 24 horas al día, 365 días al año.

### **Tele-Farmacia de Medicamentos**

Con el servicio de Tele-Farmacia de medicamentos Alares se ocupa, en aquellas situaciones en las que el cliente no pueda acudir a la farmacia a comprar medicamentos, de comprar en la farmacia más cercana al beneficiario el medicamento solicitado y llevarlo directamente al domicilio o lugar donde el beneficiario se encuentre, en cualquier punto del territorio nacional.

Alares proporcionará los recursos necesarios para la recogida de la receta y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa.

El cliente dispondrá de 5 servicios de Telefarmacia, que podrá solicitar en el periodo de 1 año desde el momento de la compra. El cliente debe estar al corriente de pago para poder solicitar el servicio.

Alares pasará por el domicilio, centro de trabajo o lugar donde se encuentre el cliente a recoger el importe del medicamento y la receta si la hubiera, lo adquirirá en la farmacia más cercana (dando prioridad a la farmacia elegida por el beneficiario) y realizará la entrega en el mismo lugar de recogida del dinero del medicamento. El cliente solo pagará el coste del medicamento. Excepcionalmente, si para la prestación del servicio se requiere que el cliente tenga que adelantar el importe del desplazamiento, Alares procederá en un plazo de 15 días desde la recepción del justificante de pago, al reembolso del 100% de dicho importe a través de transferencia bancaria en la cuenta facilitada por el cliente.

El horario de solicitud y de prestación del servicio será 24 horas al día los 365 días del año.

El plazo de realización del servicio es de 3 horas en cualquier lugar de España.

#### **EXCLUSIONES:**

El servicio se presta exclusivamente con farmacias. No se acude a hospitales, centros médicos específicos ni parafarmacias.

No está incluido dentro del servicio la recogida periódica en la farmacia de medicamentos que precise el cliente habitualmente debido a enfermedades crónicas.

## **My Second Mum**

Alares pone a disposición del cliente un profesional cualificado que se ocupará del realizar labores domésticas básicas y planchado de ropa cuando el cliente se encuentre enfermo o convaleciente.

### SERVICIOS INCLUIDOS:

- Tareas básicas del hogar: limpieza, lavado ropa, plancha, hacer compra, hacer comida...

**BOLSA DE HORAS DE ASISTENCIA:** Para el caso de situaciones de convalecencia, accidente o posoperatorio, cuyo origen sea posterior a su Alta en Alares y esté acreditado por su médico de cabecera o especialista (no médico de empresa), el cliente dispondrá de 8 de horas de limpieza y plancha, pudiendo ser utilizadas con el mínimo de 3 horas continuadas de servicio cada vez que se preste. En caso de enfermedades crónicas, el mero hecho de padecerlas no da derecho a este servicio. Si da derecho cualquier agravamiento o episodio de crisis puntual.

El cliente dispondrá de 1 año para consumir las horas de limpieza u plancha, a contar desde el momento de realizar la contratación. El cliente debe estar al corriente de pago para poder solicitar el servicio.

**SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL:** Todos los servicios prestados en el domicilio incluyen un Seguro de Responsabilidad Civil por parte de Alares que cubre cualquier incidencia que pudiera surgir durante la prestación hasta el importe de 1 Millón €.

### PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los servicios se prestarán en cualquier parte de la geografía española en un plazo de inicio del servicio, desde la primera hora laborable posterior a la solicitud del servicio, de entre 6 horas y 3 días laborables (en función de la urgencia, de la posibilidad de programación de necesidades y la existencia de profesionales adecuados para el servicio en la población dónde realizar el mismo).

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

**GARANTIA DE PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO:** Alares es prestador directo, con profesionales de su plantilla, dados de Alta en el Régimen General de la Seguridad Social, lo que garantiza la prestación, calidad, seguridad y confianza en el mismo.

**CALIDAD AUDITADA:** Todos sus procesos de calidad están auditados por AENOR conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001/2008.

## **Descuentos en Centros Médicos y de Belleza**

Acceso a descuentos en hospitales, centros sanitarios y de especialidades médicas, pruebas y diagnósticos y centros de adelgazamiento, belleza y bienestar, con condiciones económicas concertadas especiales (descuentos entre el 5% y 50% sobre el PVP).

Servicio totalmente personalizado: Ante la solicitud del cliente, Alares localizará y contactará con los centros existentes en su zona para la especialidad que necesita. Posteriormente informará al cliente del centro concertado y del coste con el descuento de lo que precise realizar. Si está conforme, Alares le reservará en su nombre la cita para los días y horarios que mejor le encajen conforme a la agenda disponible del centro.

Gestión por parte de Alares totalmente GRATUITA para el Beneficiario. Este solo deberá pagar al Centro concertado los precios especiales con los descuentos en vigor.

#### HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de prestación variará en función del servicio solicitado y el horario del centro en el que se vaya a realizar el servicio.

#### PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los servicios se prestarán en cualquier parte de la geografía española en un plazo de inicio del servicio, desde la primera hora laborable posterior a la solicitud del servicio, de entre 6 horas y 3 días laborables (en función de la urgencia, de la posibilidad de programación de necesidades y la existencia de profesionales adecuados para el servicio en la población dónde realizar el mismo).

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

### **Plan Dental**

El cliente podrá disfrutar del Plan Dental gratuito de Alares. Para solicitarlo, el cliente deberá acceder a la web habilitada a tal efecto (<https://alaresdental.com/>) y registrarse.

Una vez registrado, el cliente dispondrá de consultas gratuitas y descuentos de hasta el 40% en tratamientos dentales, en la red dental concertada en toda España. La duración del servicio vendrá determinada por la permanencia dentro del servicio general "The Student Survival Care+" y estar al corriente de pago.