Todo lo que necesitas para tu tranquilidad y seguridad.

Condiciones Generales - Seguro de Mascotas



linea directa

Seguro de Mascotas



Índice

Guía práctica del Seguro de Mascotas 6

Bienvenida 6

¿Qué contiene este documento? 6

¿Qué hacer después de contratar el seguro? 7

¿Qué hacer durante la vida del seguro? 7

Servicio de televeterinario 7

Consejos para el bienestar de la mascota 8

Preguntas y respuestas frecuentes (FAQs) 8

Condiciones Generales del Seguro de Mascotas 10

Tabla comparativa 10

Glosario de términos 11

Objeto del seguro 15

Garantías de la Póliza 16

1. Responsabilidad Civil Obligatoria 16

2. Defensa jurídica y reclamación de daños 17

3. Televeterinario con recetas electrónicas y urgencias 24

4. Asistencia a las mascotas y gastos por accidente de las mascotas 25

5. Plan veterinario de salud y bienestar 28

Exclusiones comunes a todas las garantías 30

Riesgos extraordinarios (Consorcio de Compensación de Seguros) 31

Otros aspectos que debe conocer 36

Guía práctica del Seguro de Mascotas

Bienvenida

Gracias por elegir el Seguro de Mascotas de Línea Directa.

Nuestro seguro está pensado para acompañar y ayudar en el cuidado responsable de las mascotas. Desde la orientación diaria, las consultas a través del servicio de televeterinario, hasta la asistencia veterinaria o la gestión de imprevistos.

El objetivo de esta guía es ofrecer información clara sobre el Seguro de Mascotas, sus coberturas y servicios.

¿Qué contiene este documento?

Una Guía práctica y de lectura fácil sobre cómo funciona el Seguro de Mascotas.

Las Condiciones Generales del contrato.

Detallando lo que cubre la Póliza, lo que no cubre y lo que se debe tener en cuenta, destacando en negrita las limitaciones y exclusiones.

Así como un Glosario con la explicación de los términos que pueden resultar más complejos.

Y los documentos que completan la Póliza:

- Condiciones Particulares.
- Condiciones Limitativas.
- Orden de Domiciliación Bancaria.

Todos estos documentos estarán disponibles en el Área de Cliente, tanto en la Web como en la App.

Importante: el seguro se renueva automáticamente cada año, salvo que alguna de las partes indique lo contrario dentro de los plazos legales establecidos. Así, la mascota siempre estará asegurada.

¿Qué hacer después de contratar el seguro?

1. Leer con atención esta Guía.
2. **Revisar los datos de las Condiciones Particulares y de la Orden de Domiciliación Bancaria**.
   Desde el Área de Cliente (Web o App) es posible incorporar el microchip de la mascota o actualizar los datos bancarios, **para mantener la póliza actualizada**.
3. Leer atentamente también las Condiciones Limitativas.
4. Firmar los documentos.
5. **Registrarse en el Área de Cliente** (Web o App) para gestionar el seguro de manera fácil y rápida.

¿Qué hacer durante la vida del seguro?

Mantener siempre actualizados los **datos de contacto** y de **notificación**.

Tener siempre a mano: el número de póliza, documentación veterinaria de la mascota y el teléfono de Urgencias Veterinarias, que está disponible las 24/7.

Importante: Todos estos datos se pueden actualizar fácilmente desde el Área de Cliente en la web o en la App.

Servicio de televeterinario

Para contactar con profesionales veterinarios de forma rápida y sencilla, **sin esperas ni desplazamientos**.



Chat o videollamada

A través de chat o videollamada se pueden resolver dudas sobre la salud de la mascota, recibir orientación veterinaria y, cuando proceda, recetas electrónicas, **de forma cómoda y ágil**.

Atención telefónica

El seguro también ofrece consultas veterinarias telefónicas, así como un Servicio de Urgencias telefónicas disponible las 24/7.

Consejos para el bienestar de la mascota

Cuidado diario

- Realizar las revisiones veterinarias periódicas.
- Mantener las vacunas y desparasitaciones al día.
- Alimentar de forma equilibrada y favorecer el ejercicio diario.

Seguridad en el hogar

- Mantener los productos tóxicos, los medicamentos y objetos pequeños fuera de su alcance.
- Proteger balcones, ventanas y terrazas.

Paseos seguros

- Utilizar la correa y sistemas de sujeción adecuados.
- Supervisar el contacto con otros animales y personas.

Educación y convivencia

- Favorecer la socialización y educación de la mascota.
- Importante: el tutor de la mascota es el responsable de los daños a terceros.

Preguntas y respuestas frecuentes (FAQs)

¿Se puede asegurar un perro de raza considerada potencialmente peligrosa?

Sí. El Seguro de Mascotas de Línea Directa cubre todas las razas de perros potencialmente peligrosos (PPP) sin exclusiones. Para nosotros, lo más importante es el bienestar de la mascota, por eso ofrecemos una protección completa independientemente de su raza o características.

¿Es obligatorio un seguro para gatos?

No es obligatorio, pero ayuda a cuidar de su bienestar y aporta tranquilidad ante imprevistos, además de facilitar el acceso a servicios de orientación veterinaria.

¿Puede un cachorro tener ansiedad por separación?

Sí. Es algo frecuente, sobre todo cuando no se ha acostumbrado de forma gradual y positiva a quedarse solo desde el principio.

¿Tener un segundo perro soluciona la ansiedad por separación?

No necesariamente. La ansiedad por separación no está relacionada con la soledad, sino con la dificultad para gestionar la ausencia de la persona de referencia.

¿Si mi perro provoca desperfectos, el seguro lo cubre?

Sí, los daños materiales que tu perro pueda causar a terceros estarán cubiertos a través de la cobertura de Responsabilidad Civil.

¿Y si la mascota muerde o provoca un accidente?

También está cubierto. La Responsabilidad Civil del seguro incluye los daños a terceros que puedan producirse por mordeduras o accidentes causados por la mascota.

Por ejemplo: si el perro muerde a otra persona durante un paseo o provoca una caída al cruzarse de forma inesperada.

¿El seguro cubre el robo o la pérdida de la mascota?

Sí, excepto en la modalidad de Seguro Esencial, el robo o la pérdida están cubiertos por Línea Directa.

Condiciones Generales del Seguro de Mascotas

En la actualidad, las mascotas forman parte de nuestro día a día, acompañándonos y compartiendo nuestro hogar como miembros de la familia. Por ello, entendemos la importancia de proteger la salud y el bienestar de estos seres tan especiales, garantizando su cuidado y seguridad ante cualquier imprevisto. Nuestro compromiso es ofrecer una Póliza sencilla, accesible y transparente.

Creemos en un seguro cercano, adaptado a las verdaderas necesidades de quienes buscan la mejor protección para sus animales de compañía. Gracias a nuestra experiencia, hemos elaborado una Póliza que responde a las situaciones y retos reales a los que pueden enfrentarse los propietarios de mascotas, con servicios diseñados para proporcionar soporte inmediato, atención profesional y un acompañamiento constante en el momento que lo requiera.

Como el seguro está regulado a nivel legal, a continuación, le informamos con unos términos más jurídicos del contenido y detalles de su contrato.

Tabla comparativa

Seguros de Mascotas de Línea Directa	Mascotas Esencial	Mascotas Completo	Mascotas Completo + Plan veterinario
Responsabilidad Civil Obligatoria	✓	✓	✓
Defensa jurídica y reclamación de daños	✓	✓	✓
Televeterinario con recetas electrónicas y urgencias	✓	✓	✓
Asistencia a las mascotas y gastos por accidente de las mascotas	✗	✓	✓
Plan veterinario de salud y bienestar	✗	✗	✓

Glosario de términos

1 Relativos a personas

Tomador

Persona física que contrata el seguro con Línea Directa y al que corresponden las obligaciones derivadas del Contrato.

Asegurado

Persona física, titular del interés objeto del seguro que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas de la Póliza.

En todo caso, el Tomador siempre tendrá la consideración de Asegurado.

Igualmente tendrá la consideración de Asegurado la persona responsable del animal, siempre que no medie entre éste y el Tomador una relación contractual, ni contraprestación.

Grado de consanguinidad o afinidad

- Grados de consanguinidad: Son los grados de parentesco que corresponden a la propia familia con un antepasado común.
- Grados de afinidad: Son los grados de parentesco que corresponden a la familia del cónyuge o pareja.

Persona titular

La persona que figure como tal en los registros oficiales constituidos para las distintas especies.

Persona responsable

Aquella persona física que, sin ser titular, se encuentre de forma circunstancial o permanente, al cuidado, guarda o custodia del animal.

La persona responsable de un animal será también responsable de los posibles daños, perjuicios o molestias que, sin mediar provocación o negligencia de un tercero, pudiera ocasionar a personas, otros animales o cosas, a las vías y espacios públicos y al medio natural, de conformidad con la legislación aplicable.

Tercero

Cualquier persona física o jurídica, distinta de las siguientes:

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, ascendientes y descendientes del Tomador del seguro y del Asegurado consanguíneos, colaterales o afines del propietario de la mascota.
- Los familiares del Tomador del seguro y del Asegurado que convivan con ellos o estén a sus expensas.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

2 Relativos al objeto asegurado

Riesgo asegurado

La mascota, entendiendo por tal al perro o gato, de titularidad del Asegurado, que conviva en él, esté al corriente de su calendario de vacunación, cuente con el correspondiente chip identificativo y se encuentre identificado en las Condiciones Particulares de la Póliza.

No son asegurables a través del Seguro de Mascotas Completo los perros y gatos de edad inferior a 3 meses y superior a 9 años cumplidos.

Igualmente, no son asegurables a través del Seguro de Mascotas Completo + Plan veterinario los perros o gatos de edad inferior a 3 meses y superior a 15 años cumplidos.

Registro de animales de compañía

La inscripción de cualquier animal de compañía que, conforme a lo dispuesto en la ley 7/2023 de 28 de marzo y su reglamento o en las disposiciones normativas de las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla, dispongan de un sistema de identificación obligatoria, así como la identidad de su propietarios o responsables.

3 Relativos al contrato

Compañía aseguradora

Sociedad que asume las coberturas especificadas en las Condiciones Particulares, en este caso, Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros.

Póliza

Es el documento que contiene las condiciones reguladoras de este seguro. Forman parte integrante de la Póliza: las Condiciones Generales; las Particulares, que individualizan el riesgo; las Especiales si procedieran, y los Suplementos o Apéndices que se emitan a la misma para complementarla o modificarla.

Prima

Es el precio del seguro que usted ha contratado y que ha de satisfacer a la entidad aseguradora para que asuma el riesgo objeto de la cobertura del seguro. El importe de la misma se calcula y actualiza anualmente en función de los factores que definen el riesgo soportado por Línea Directa, teniendo en cuenta su historial de siniestralidad registrado en los precedentes periodos de seguro; las variaciones que se produzcan en los factores individuales de riesgo delimitados en las bases técnicas de la entidad, incluidos los datos que nos ha facilitado en el cuestionario de contratación; la combinación de los mismos en base a modelos estadísticos; así como las variaciones al alza en el índice de precios al consumo.

Suma asegurada

Es la cantidad establecida para cada una de las garantías de la Póliza, y que representa el límite máximo de indemnización a pagar por el asegurador en cada siniestro y periodo de seguro.

Centros veterinarios colaboradores o cuadro veterinario

Son las clínicas veterinarias que colaboran con Línea Directa, a nivel nacional, para la atención de la cobertura de "Plan Veterinario de salud y bienestar". La relación completa de Centros Veterinarios estará a disposición del Asegurado en la dirección de Internet www.lineadirecta.com donde podrá informarse de las actualizaciones y modificaciones que la misma pueda sufrir a lo largo de la vigencia del seguro.

Consulta

Supone la acción de atender o examinar a la mascota por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales.

Prestación

Cada uno de los servicios que se presten con arreglo a las garantías cubiertas por esta Póliza.

4 Relativos al siniestro

Accidente

Hecho o fenómeno externo, ajeno a la voluntad del Asegurado, que resulte espontáneo e imprevisible, y que ocasione a la mascota, de forma fortuita, lesiones o daños.

Siniestro

Hecho súbito, imprevisto y ajeno a la voluntad del Asegurado del que pueda resultar civilmente responsable y cuyas consecuencias económicas dañosas estén cubiertas por la Póliza. Dichas consecuencias económicas dañosas deben ser resultado directo del siniestro.

El conjunto de los daños derivados de un mismo hecho y producidos en el mismo tiempo, constituye un solo siniestro.

- Daño personal: La lesión corporal o muerte, causada a persona física.
- Daño material: El daño, deterioro o destrucción de una cosa, así como el daño ocasionado a los animales.
- Perjuicio: La pérdida económica consecuencia directa de los daños personales y/o materiales sufridos por el reclamante de dichas pérdidas.

Carencia

Número de días que deben transcurrir desde la entrada en vigor del seguro, hasta el comienzo efectivo de la cobertura de los riesgos, no siendo indemnizables bajo esta Póliza los siniestros que se produzcan en este período.

Enfermedad

Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer. No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de este seguro, los accidentes, tal y como se define este concepto en este mismo apartado, las alteraciones de la conducta o el comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión, o alteración de origen congénito y/o hereditario.

Urgencia

Situación que requiere atención veterinaria inmediata y de carácter necesario a fin de evitar un daño irreparable en la integridad física de la mascota.

Hurto

Apoderamiento ilegítimo por parte de terceros del animal descrito en las Condiciones Particulares, contra la voluntad de su poseedor, mediante actos que no impliquen fuerza en los locales o recintos en los que se encuentre, ni violencia o intimidación contra las personas que lo guardan o custodian.

Robo

Apoderamiento ilegítimo por parte de terceros del animal, contra la voluntad de su poseedor, mediante actos que impliquen fuerza en los locales o recintos en los que se encuentre, o violencia o intimidación contra las personas que lo guardan o custodian.

Eutanasia

Muerte provocada a un animal por medio de valoración e intervención veterinaria y métodos clínicos no crueles e indoloros, con el objetivo de evitarle un sufrimiento inútil que es consecuencia de un padecimiento severo y continuado sin posibilidad de cura, certificado por veterinarios.

Objeto del seguro

Esta Póliza le da la posibilidad de asegurar la Responsabilidad Civil derivada de los daños que su perro o su gato pueda causar a terceros, de conformidad con el alcance y los límites pactados en estas Condiciones Generales y Particulares, proporcionando, además, protección a la salud, integridad y bienestar del animal de compañía designado en la Póliza; y amparando los riesgos contemplados y las prestaciones convenidas para casos de enfermedad, accidente u otros eventos expresamente cubiertos, todo ello en los términos acordados en la Póliza y conforme a la normativa aplicable.

Las **Condiciones Generales** describen las garantías. Cada garantía se describe en una sección por separado y, a través de dos subapartados diferenciados, se especifica lo que está cubierto y lo que no lo está.

Las **Condiciones Particulares** contienen los datos identificativos de las partes que contratan el seguro, además identifican el objeto del seguro: cuál es el perro o gato asegurado, nos informa de la duración del contrato y también del precio a pagar. Además, identifican las coberturas contratadas, incluyendo los límites de capital para cada una de ellas y en caso de que exista algún periodo de carencia, también aparecerá indicado.

La Póliza únicamente amparará aquellas garantías que hayan sido expresamente contratadas y figuren en las Condiciones Particulares, quedando fuera de cobertura todas aquellas garantías no incluidas en dicho documento.

Tanto las Condiciones Generales como las Condiciones Particulares y, en su caso, las Condiciones Especiales, se aplicarán a todas las garantías que se hayan contratado.

Las exclusiones y cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado se resaltan en negrita en estas Condiciones Generales. Léalas con atención.

Garantías de la Póliza

Las siguientes garantías estarán cubiertas siempre que así esté reflejado en las Condiciones Particulares de la Póliza:

1. Responsabilidad Civil Obligatoria*

✓ Esencial ✓ Completo ✓ Completo + Plan veterinario

Qué se cubre

Queda garantizada la Responsabilidad Civil **extracontractual** que se derive para el Asegurado, como propietario del perro o gato asegurado, a consecuencia de los daños causados por cualquiera de ellos a terceros, **hasta el límite máximo establecido en la Condiciones Particulares, y siempre que cumpla con las disposiciones y normas vigentes relativas a los mismos.**

* Obligatoria: coincidirá con lo establecido en la norma de desarrollo de la Ley 7/2023 de 28 de marzo que obliga al aseguramiento de los perros.

Qué no se cubre

Además de lo establecido en las exclusiones generales de la Póliza:

- ✗ Daños y accidentes originados por dolo o culpa grave del Tomador, del Asegurado, de sus familiares o de las personas por las que el Tomador deba responder; o por el incumplimiento de las normativas locales y nacionales.
- ✗ Daños y perjuicios que resulten de actos delictivos o imprudencias constitutivas de delito.
- ✗ Reclamaciones basadas en obligaciones contractuales.
- ✗ Daños ocasionados a las cosas de terceros que con cualquier objeto o finalidad se hallen en poder del Asegurado.
- ✗ Daños ocasionados en aparatos electrónicos, gafas o elementos de visión.
- ✗ Perjuicios que no sean consecuencia de daños corporales o materiales garantizados.
- ✗ El pago de multas y sanciones personales.
- ✗ Responsabilidades que tengan su origen en una actividad profesional, comercial o industrial del Asegurado.

✕ Responsabilidades que provengan de la intervención en concursos, carreras o apuestas, así como en pruebas o competiciones oficiales o profesionales de cualquier clase de deportes.

Debe tener en cuenta que:

La mascota asegurada deberá tener al corriente el calendario de vacunación, estar correctamente identificada, contar con el microchip y constar inscrita en el Registro Administrativo correspondiente.

Esta cobertura incluye tanto la Responsabilidad Civil del propietario como la del responsable del perro o gato asegurado, **siempre que no medie pago o retribución o exista una relación contractual**.

Corresponde en exclusiva a Línea Directa, la defensa judicial o extrajudicial de la Responsabilidad Civil cubierta en esta garantía, frente a la reclamación del perjudicado. No obstante, cuando quien reclame esté también asegurado Línea Directa o exista algún otro posible conflicto de intereses, ésta comunicará inmediatamente al Asegurado la existencia de esas circunstancias, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por su carácter urgente sean necesarias para la defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por Línea Directa o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, Línea Directa quedará obligado a abonar los gastos de tal dirección jurídica **hasta el límite que se establece para la cobertura de defensa jurídica y reclamación** para estos supuestos.

El Asegurado no podrá, sin autorización de Línea Directa, **negociar, admitir o rechazar** ninguna reclamación relativa a los siniestros cubiertos por la Póliza.

2. Defensa jurídica y reclamación de daños

✓ Esencial ✓ Completo ✓ Completo + Plan veterinario

Qué se cubre

Las coberturas comprendidas en esta garantía son las descritas en los puntos siguientes, **por hechos relacionado con la mascota identificada en las Condiciones Particulares, y en los términos y con los límites señalados.**

- ✓ 2.A. Asesoramiento jurídico telefónico.
- ✓ 2.B. Asesoramiento para el día a día de la mascota.
- ✓ 2.C. Asistencia presencial de un abogado en caso de detención.
- ✓ 2.D. Revisión y redacción de escritos extrajudiciales y contratos relacionados con el día a día de la mascota.

- ✓ 2.E. Defensa de la Responsabilidad Civil Suplementaria en caso de insuficiencia o descubierto del seguro de Responsabilidad Civil que pudiera tener contratado.
- ✓ 2.F. Reclamación de daños de origen no contractual causados al animal por un tercero identificado.
- ✓ 2.G. Defensa en demandas de vecinos y/o comunidad de propietarios por ruidos o alteración de la convivencia.
- ✓ 2.H. Defensa y reclamación en todo lo referido a contratos relacionados con la mascota.
- ✓ 2.I. Gestión de multas y sanciones administrativas.

2.A. Asesoramiento jurídico telefónico

Línea Directa pone a disposición del Asegurado un servicio de asesoramiento telefónico y/o telemático para orientarle sobre cualquier consulta de carácter jurídico o legal referente a la mascota asegurada.

- Obligaciones de microchip y registros.
- Obligaciones legales en viajes con mascotas.
- Divorcios y tenencia de mascotas.
- Adopción de animales.
- Compraventa de animales.
- Animales en vivienda de alquiler.
- Animales en la comunidad de propietarios.
- Robo y pérdida de mascotas, acciones e interposición de denuncia.
- Otras consultas.

2.B. Asesoramiento para el día a día de la mascota

A petición del Asegurado, se facilitará información telefónica de carácter general sobre cualquier aspecto relacionado con su mascota:

- Cuestiones administrativas de mascotas, alta, baja, registros, chips.
- Asesoramiento sobre curso obligatorio de tenencia de perros.
- Documentación y trámites para traslados y viajes con perros y gatos.
- Seguro obligatorio y registro de perros y perros singulares.
- Documentación necesaria para obtener el pedigrí.
- Información de criadores y adiestramiento.
- Información de adopciones y centros de acogida en España.
- Alojamientos y residencias para ir con animales de compañía.
- Residencias vacacionales en España para perros y gatos.
- Peluquerías y tiendas especializadas.

- Concursos y eventos de belleza y comportamiento.
- Tiendas especializadas y servicios a domicilio.
- Otros servicios para el día a día de las mascotas.

2.C. Asistencia presencial de un abogado en caso de detención

Línea Directa pone a disposición del Asegurado un servicio de abogado presencial en caso de detención del titular de la mascota o de la persona responsable por hechos relacionados con la mascota asegurada.

Se establece un límite de capital o suma asegurada para esta garantía de hasta 500 € cuando la asistencia se preste por un abogado de la compañía y de un máximo de 200 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza.

2.D. Revisión y redacción de escritos y contratos relacionados con el día a día de las mascotas

- Asesoramiento documental de escritos y contratos.
- Revisión de escritos y contratos.
- Redacción de escritos y contratos.

2.E. Defensa de la Responsabilidad Civil Suplementaria en caso de insuficiencia o descubierto del seguro de Responsabilidad Civil que pudiera tener contratado

Línea Directa asume los gastos de defensa jurídica en aquellos procedimientos que se dirijan contra el Asegurado por daños no contractuales, causados por la mascota asegurada, con motivo de su condición de responsable civil, y siempre que no sea de aplicación la "Garantía de Responsabilidad Civil Obligatoria", prevista en esta Póliza.

No será de aplicación a esta cobertura las exclusiones recogidas en las letras b) e i) de la Sección 1. IV "Exclusiones aplicables a todas las coberturas de la Póliza" de la presente Póliza.

Se establece un límite de capital o suma asegurada para esta garantía de hasta 3.000 €, cuando la defensa se preste por un abogado de la compañía y de un máximo de 1.000 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza.

2.F. Reclamación de daños de origen no contractual causado al animal por un tercero identificado

El objeto de esta cobertura es la reclamación de daños que pueda sufrir la mascota, como consecuencia de un ataque de otro animal o persona, así como las lesiones provocadas por otros animales, personas o vehículos.

Se establece un límite de capital o suma asegurada para esta garantía de hasta 3.000 €, cuando la reclamación se realice por un abogado de la compañía y de un máximo de 1.000 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza, a partir de un mínimo de cuantía litigiosa de 200 €.

2.G. Defensa en demandas de vecinos y/o comunidad de propietarios por ruidos o alteración de la convivencia

- Defensa jurídica ante denuncias o demandas de vecinos o de la Comunidad de vecinos.
- Reclamación de daños ante denuncias o demandas infundadas o temerarias de vecinos o de la Comunidad de vecinos.

Se establece un límite de capital o suma asegurada para esta garantía de hasta 3.000 €, cuando la reclamación se realice por un abogado de la compañía y de un máximo de 1.000 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza.

2.H. Defensa y reclamación en todo lo referido a contratos relacionados de la mascota

- Defensa jurídica y asesoramiento ante incumplimientos de contratos de terceros.
- Reclamación por incumplimiento de contratos siendo el destinatario la mascota.

Se establece un límite de capital o suma asegurada para esta garantía de hasta 3.000 €, cuando la reclamación se realice por un abogado de la compañía y de un máximo de 1.000 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza, a partir de un mínimo de cuantía litigiosa de 100 €.

2.I. Gestión de sanciones administrativas

Línea Directa garantiza la defensa de sanciones administrativas relacionadas con la mascota, en procedimientos Administrativos y Contencioso-Administrativos, así como la búsqueda en boletines oficiales de multas y sanciones relacionadas con la mascota.

La defensa de sanciones garantizada en esta garantía, estará relacionada con:

- Obligaciones de identificación/censo del animal de compañía (microchip/registro).
- Obligaciones de vacunación y calendario de vacunación del animal de compañía.
- Obligaciones del responsable de la mascota para evitar incidencias de/con la mascota.
- Uso de correa y/o bozal (de ser obligatorio en la vía pública).
- Recogida excrementos/orines.
- Calendario de vacunación.
- Exceso de ruido permitido causado por la mascota.

- Sanciones relacionadas con obligaciones específicas y generales con respecto a los animales de compañía y legislación vigente.

El límite de la suma asegurada para esta garantía será de **un máximo de 1.000 €, cuando la defensa se preste por un abogado de la compañía y de un máximo de 500 € cuando el Asegurado utilice un abogado de su confianza**.

En caso de sanción que obligue al titular y/o responsable de la mascota la realización de un curso de reeducación o formación en bienestar, protección animal y derechos de los animales, Línea Directa abonará **hasta el límite de 50 € del coste proporcional del curso**. El pago se realizará directamente al beneficiario o mediante reembolso, previa entrega de los justificantes de pago, a elección de Línea Directa.

Debe tener en cuenta que:

Respecto a las reclamaciones judiciales que expresamente se contemplan en esta cobertura, únicamente serán de aplicación **para hechos ocurridos dentro del territorio español, en procedimientos recogidos en estas Condiciones Generales con sujeción al derecho español, de los que entiendan Juzgados, Tribunales, u organismos públicos o privados con sede o domicilio en territorio español**.

A efectos de esta garantía, el siniestro se entenderá producido:

- En litigios sobre materia contractual, en el momento en que se firmó el contrato.
- En las infracciones penales, en el momento en que se haya realizado o que pretende que se haya realizado el hecho punible.
- En los supuestos de reclamación por responsabilidad no contractual, en el momento mismo en el que el daño ha sido causado.

¿Qué gastos están garantizados para la defensa jurídica y reclamación?

Están garantizados los siguientes gastos para la defensa jurídica y reclamación **dentro de los límites establecidos por cada cobertura, por siniestro y periodo de seguro**:

- ✓ 1. Los honorarios y gastos de abogado.
- ✓ 2. Derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
- ✓ 3. Los honorarios de los peritos cuyo dictamen sea necesario, en vía judicial, en apoyo de las pretensiones del Asegurado.
- ✓ 4. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos establecidos en esta Póliza.
- ✓ 5. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa judicial de los intereses del Asegurado.
- ✓ 6. Los depósitos necesarios para la presentación de recursos.

✓ 7. La inserción de anuncios o edictos que de forma obligada deban publicarse en el curso del proceso.

Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas, no quedaran cubiertos.

¿Qué ocurre si La Aseguradora considera que no existen posibilidades razonables de éxito para defender o reclamar en un procedimiento judicial?

Si Línea Directa considera que el caso no tiene posibilidades razonables de éxito, o que no es adecuado iniciar o continuar un procedimiento judicial o presentar un recurso, se lo comunicará al Asegurado.

En ese caso, el Asegurado puede decidir si quiere seguir adelante por su cuenta, pero deberá asumir personalmente los gastos que genere esa decisión.

Ahora bien, si finalmente el Asegurado consigue un resultado favorable que **no esté cubierto por una condena en costas** y que sea **mejor que el que inicialmente había valorado** La Aseguradora, Línea Directa le devolverá los gastos que haya pagado, **dentro de los límites previstos en la Póliza para cuando el Asegurado elige libremente abogado y procurador**.

Sea cual fuere el fallo o resultado del procedimiento judicial, Línea Directa **se reserva la decisión de ejercitar los recursos legales que procedieren contra dicho fallo o resultado, o el conformarse con el mismo.**

¿Cuándo y cómo puede el Asegurado ejercer el derecho de libre elección de abogado?

Línea Directa ejecutará por sí o mediante sus profesionales las actuaciones extrajudiciales derivadas de las coberturas de la presente Póliza dentro de la suma asegurada. Si, cuando proceda, la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que así lo solicite el Asegurado, no sea temeraria su pretensión y exista cobertura de acuerdo a los términos y condiciones de las Condiciones Generales y Particulares del presente seguro**.

En este exclusivo supuesto de inicio de actuaciones judiciales, el asegurador informará al Asegurado de su **derecho a la libre elección de profesionales** que le representen y defiendan en el correspondiente litigio.

El Asegurado, en las condiciones y con los límites previstos en la Póliza, tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en los procedimientos objeto de cobertura.

El abogado y procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del asegurador.

En ningún caso correrán a cargo del asegurador los gastos de colegiación, viaje, hospedaje y dietas correspondientes al abogado que intervenga en el procedimiento, ni a ninguna otra persona.

Como exigencia necesaria para la justificación y determinación de los honorarios y gastos de abogado y procurador, deberán haber informado al asegurador desde el inicio del procedimiento judicial garantizado sobre las actuaciones desplegadas.

El asegurador satisfará los honorarios del abogado y procurador que actúen en defensa del Asegurado en cualquier clase de procedimiento, dentro del capital o suma asegurada para cada garantía.

Los honorarios de abogados se abonarán conforme a las normas fijadas a tal efecto por el correspondiente colegio profesional. Las normas orientativas de los honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del asegurador. Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del colegio de abogados correspondiente.

Los derechos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme a arancel o baremo.

¿Qué sucede en caso de conflicto de intereses entre el Asegurado y Línea Directa?

Si en algún momento surge un conflicto de intereses entre el Asegurado y Línea Directa, porque ambos deban defender intereses contrarios en relación con el siniestro, La Aseguradora informará de ello inmediatamente al Asegurado, sin perjuicio de que Línea Directa realice aquellas actuaciones urgentes que sean necesarias para garantizar la defensa, aunque exista dicho conflicto.

En esta situación, el Asegurado podrá elegir entre continuar con la dirección jurídica asumida por Línea Directa o confiar su defensa a otra persona de su elección.

Si el Asegurado opta por esta segunda opción, Línea Directa asumirá los gastos de esa defensa jurídica, hasta el límite económico establecido en las Condiciones Generales de la Póliza.

Qué no se cubre

Además de las exclusiones generales de estas Condiciones Generales, no serán objeto de cobertura en las mencionadas coberturas de defensa jurídica y reclamación de la Póliza:

- ✕ a. Las reclamaciones de daños o defensa jurídica que no tengan su causa en la condición de titular del animal asegurado.
- ✕ b. Las reclamaciones derivadas de la explotación de industrias o negocios, así como el ejercicio de profesiones o servicios retribuidos o de cargos o actividades en asociaciones o comunidades de cualquier tipo, aun cuando se realicen a título honorífico.
- ✕ c. Los costes de defensa jurídica del Asegurado, por hechos ocurridos con anterioridad a la vigencia del seguro.
- ✕ d. Reclamaciones por hechos derivados del uso y circulación de vehículos a motor, cuando el Asegurado fuera el propietario o el conductor del vehículo.

✗ e. Los gastos derivados de reclamaciones injustificadas por carecer de medios de prueba suficientes que las hagan viables, así como las manifiestamente desproporcionadas con la valoración de daños y perjuicios sufridos. No obstante, la Entidad aseguradora asumirá el pago de dichos gastos si el Asegurado obtiene una resolución firme favorable a sus pretensiones o una indemnización en cuantía similar a su pretensión inicial. Para ello la Entidad aseguradora se obliga a comunicar al Asegurado dicha circunstancia y a realizar aquellas diligencias que por su carácter urgente sean necesarias al objeto de no causarle indefensión.

✗ f. El abono por parte de La Aseguradora de multas o sanciones de cualquier naturaleza, ni de las consecuencias de su impago.

✗ g. Las gestiones de recogida de cualquier tipo de comunicaciones, así como los gastos que ocasionen.

✗ h. Las gestiones de sanciones que se comuniquen a Línea Directa con menos de 2 días naturales de antelación a la finalización del plazo legal para recurrirlas.

3. Televeterinario con recetas electrónicas y urgencias

✓ Esencial ✓ Completo ✓ Completo + Plan veterinario

Qué se cubre

A petición del Asegurado, se facilitará asesoramiento veterinario online, mediante chat, o videoconsulta sobre cualquier aspecto relacionado con la salud de la mascota asegurada. Este servicio incluye:

✓ 1. Consultas veterinarias y orientación inmediata
- Orientación veterinaria, triaje y primeras pautas de actuación.

✓ 2. Salud, bienestar y comportamiento
- Cuidados generales, educación, manejo, crianza y pautas de comportamiento.
- Asesoramiento en nutrición.

✓ 3. Medicina preventiva
- Información sobre calendarios de vacunación, desparasitaciones y otras medidas preventivas.

✓ 4. Medicina clínica
- Consultas orientativas sobre dermatología, aparato digestivo, medicina interna y aparato locomotor.

✓ 5. Consultas clínicas complementarias
- Interpretación orientativa de resultados.

- Segunda opinión veterinaria.
- Derivación a visita presencial o a pruebas diagnósticas cuando sea necesario.
- Pautas y tratamientos veterinarios.

✓ 6. Recetas electrónicas

Emisión de receta electrónica para enfermedades crónicas, tratamientos previos o preventivos y otros supuestos bajo criterio del profesional veterinario y en cumplimiento con el RD666/23 y el Código Deontológico Veterinario.

Además, el Asegurado dispone de un servicio de consultas y urgencias telefónicas 24 horas diarias, siete días a la semana, todos los días del año. Este servicio incluye:

✓ 1. Consultas veterinarias telefónicas

- Orientación veterinaria, triaje y primeras pautas de actuación.

✓ 2.Urgencias veterinarias telefónicas 24/7

- Urgencias veterinarias telefónicas.

Los servicios online (chat, videoconsulta y atención telefónica) tienen carácter exclusivamente orientativo y en ningún caso sustituyen la revisión presencial del animal en una clínica o consulta veterinaria.

4. Asistencia a las mascotas y gastos por accidente de las mascotas

✗ Esencial | ✓ Completo | ✓ Completo + Plan veterinario

Conceptos que debe conocer:

Enfermedad: se entenderá por enfermedad a los efectos de esta cobertura, cualquier alteración, leve o grave, del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa.

Accidente: se entenderá con accidente a los efectos de esta cobertura todo hecho o fenómeno externo, ajeno a la voluntad del Asegurado, que resulte espontáneo e imprevisible, y que ocasione a la mascota, de forma fortuita, lesiones o daños –incluido el fallecimiento– cuantificables por un facultativo. Será preciso que, tras el pertinente examen veterinario, el profesional autorizado refleje en el informe si los daños presentados por la mascota tienen su origen, o son consecuencia, de un accidente. Línea Directa no considerará accidente, y en consecuencia excluirá de cobertura, aquellos hechos cuyos orígenes o causas no puedan ser debidamente justificados o acreditados en un informe veterinario y que no respondan a la presente definición de accidente.

Qué se cubre

Siempre que se haya hecho constar de forma expresa la inclusión de esta cobertura en las Condiciones Particulares de la Póliza, **y dentro de los límites y condiciones estipulados en estas Condiciones Generales**, Línea Directa garantizará:

✓ 1. Gastos de veterinario por accidente

En caso de accidente de la mascota, Línea Directa **reembolsará los costes** de tratamiento veterinario y hospitalización en el centro veterinario que elija el Asegurado, **con un límite de hasta 1.000 € por anualidad del seguro.**

✓ 2. Fallecimiento por causa de accidente o atropello

En caso de fallecimiento o sacrificio por accidente de la mascota propiedad del Asegurado, Línea Directa **rembolsará** el importe que conste en la factura correspondiente a su adquisición o documento acreditativo de adopción, **con un límite de 1.000 €**, o le indemnizará con la cuantía de **300 € en el caso de no disponer de factura**.

Para la prestación de esta cobertura se aplicará una carencia de 3 meses desde la fecha de inicio del seguro.

✓ 3. Gastos de eutanasia

En caso de enfermedad sobrevenida incurable o accidente que hiciera necesario, a juicio del veterinario, el sacrificio de la mascota propiedad del Asegurado, Línea Directa **reembolsará** los gastos derivados del sacrificio, **con un límite de 100 € por anualidad del seguro**.

Para el caso de sacrificio por causa de accidente será aplicable una carencia de 3 meses desde la fecha de inicio del seguro y de 6 meses para el sacrificio en caso de enfermedad.

✓ 4. Gastos de entierro o incineración

En caso de fallecimiento de la mascota por enfermedad sobrevenida, accidente o atropello que hiciera necesario, el entierro y/o la incineración del animal, Línea Directa **reembolsará** los gastos derivados **con un límite de 100 € por anualidad del seguro**.

✓ 5. Gastos por búsqueda en caso de pérdida, o extravío de la mascota

En caso de pérdida o extravío de la mascota propiedad del Asegurado, Línea Directa **reembolsará** los costes de anuncios de prensa y radio para su localización, y demás medios, **con un límite de 300 € por anualidad del seguro.**

✓ 6. Robo de la mascota

En caso de robo de la mascota propiedad del Asegurado, Línea Directa le **reembolsará el importe**, que conste en la factura correspondiente de adquisición o documento acreditativo de adopción, **con un límite de 1.000 €**, o le indemnizará con la cuantía de **300 €, en el caso de no disponer de factura.**

✓ 7. Gastos de estancia en residencia de animales u hotel por enfermedad

Línea Directa **reembolsará** los costes de residencia para la mascota propiedad del Asegurado, cuando el Asegurado sea hospitalizado de urgencia por causa de una enfermedad o

accidente y no hubiera otra persona para hacerse cargo del animal, **con un límite de 300 € por anualidad del seguro.**

✓ 8. Gastos de estancia en residencia de animales u hotel por siniestro

Línea Directa **reembolsará** los costes de residencia para la mascota propiedad del Asegurado, cuando la vivienda sufra un siniestro y sea inhabitable como consecuencia de un incendio, robo o siniestro de aguas, **con un límite de 300 € por anualidad del seguro.**

✓ 9. Cancelación de viaje por fallecimiento de la mascota

En el caso de que el Asegurado debe cancelar o acortar sus vacaciones porque la mascota asegurada haya fallecido **durante los siete días anteriores a la partida**, Línea Directa cubrirá los gastos **hasta 1.000 € por anualidad del seguro. En estos casos se liquidará y se dará de baja el seguro.**

Debe tener en cuenta que:

1. Activación de las prestaciones de asistencia y gastos veterinarios por accidente:

   Para la activación de cualquier reembolso veterinario incluido en la cobertura de Asistencia y gastos veterinarios por accidente, será requisito indispensable que el Asegurado r**ealice previamente una consulta digital o telefónica a través del servicio de televeterinario de** Línea Directa, consulta que tendrá como finalidad la evaluación y triage del estado de salud de la mascota. L**a omisión de esta consulta digital o telefónica previa podrá suponer la exclusión de la cobertura respecto al gasto derivado, salvo que se acredite debidamente una situación de urgencia vital justificada.**

2. Animales cubiertos:

   Quedarán cubiertas únicamente aquellas mascotas que, en el momento de la contratación de la Póliza, tengan una edad comprendida entre los 3 meses y los 9 años para el Seguro Completo, y entre los 3 meses y los 15 años para el Seguro Completo + Plan veterinario.

3. Carencias:

   Se establece un plazo de carencia para la utilización de esta cobertura de 30 días desde la fecha de inicio de la Póliza.

   Además, para algunas prestaciones de esta cobertura existen periodos de carencia específicos:

   - Fallecimiento por accidente o atropello: Se aplicará una carencia de **3 meses desde la fecha de inicio del seguro.**
   - Sacrificio de la mascota:
     - En caso de **sacrificio por accidente**, se aplicará una carencia de **3 meses desde la fecha de inicio del seguro.**
     - En caso de s**acrificio por enfermedad**, se aplicará una carencia de **6 meses desde la fecha de inicio del seguro.**

Debe tener en cuenta que:

4. Reembolsos:

   Los límites de reembolso aplicables serán los establecidos en las presentes Condiciones Generales.

   Para el reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales correspondientes, así como una copia de la cartilla sanitaria actualizada de la mascota.

Qué no se cubre

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas de la Póliza, Quedan expresamente excluidas de la cobertura las siguientes contingencias:

✗ a) Enfermedades transmitidas por picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos, así como los envenenamientos e intoxicaciones derivados de ingestión, inhalación, picaduras o mordeduras.

✗ b) Siniestros que tengan su origen en una actividad específica del animal relacionada con espectáculos, rescate, uso profesional, deportivo, comercial o industrial, según lo determine la normativa vigente.

✗ c) Hurto y extravío de la mascota.

✗ d) Cualquier evento cuya cobertura se condicione a la realización de un triaje digital veterinario previo, cuando este requisito no haya sido cumplido, salvo las excepciones de urgencia vital debidamente justificadas.

5. Plan veterinario de salud y bienestar

✗ Esencial | ✗ Completo | ✓ Completo + Plan veterinario

Para que resulte de aplicación esta cobertura, debe constar expresamente incluida en las Condiciones Particulares de la Póliza.

Qué se cubre

Dentro de los límites y condiciones estipuladas en estas Condiciones Generales, Línea Directa garantiza:

✓ 1. Servicios incluidos sin coste para el Asegurado:

Los asegurados podrán acceder sin coste alguno a determinados servicios y prestaciones veterinarias exclusivamente en las clínicas de la red colaboradora con Línea Directa, aplica-

bles tanto a perros como a gatos. Para ello, es imprescindible que el Asegurado se identifique en la clínica veterinaria como cliente de Línea Directa.

Las prestaciones incluidas abarcarán los siguientes procedimientos:

- Consultas veterinarias presenciales con cita previa.
- Consultas de especialidad: diagnóstico por imagen, cardiología, medicina reproductiva, cirugía de tejidos blandos, oftalmología y traumatología.
- Consulta de seguimiento y revisión de curas.
- Revisión anual preventiva.
- Revisión anual preventiva de salud oral.
- Revisiones postquirúrgicas y retirada de puntos en el mismo centro en que se realizó la intervención.
- Revisión y recomendación de la pauta de desparasitación.
- Consultas de urgencia vital presenciales 24/7, siempre que sean debidamente autorizadas mediante una previa consulta veterinaria telefónica.
- Vacunación anual de rabia y tetravalente (no incluye el sello y/o chapa).
- Otros actos veterinarios indicados expresamente como "sin cargo" en el Anexo de prestaciones a las Condiciones Particulares de la Póliza.

Los servicios indicados como incluidos no requerirán autorización previa salvo en los casos de urgencias y no supondrán pago directo alguno por parte del Asegurado a la clínica veterinaria, salvo en los supuestos de exclusión expresamente previstos.

✓ 2. Servicios añadidos a precios ventajosos para el Asegurado

Asimismo, los asegurados podrán acceder, en condiciones económicas ventajosas, a una selección de servicios veterinarios complementarios, ofertados en la red de centros veterinarios colaboradores. El Asegurado abonará directamente al centro veterinario el importe que corresponda a dichos servicios.

Qué no se cubre

Quedan expresamente excluidos de la cobertura los siguientes conceptos:

✗ Los materiales fungibles, los medicamentos, los sueros, las prótesis, las órtesis, los implantes como los clavos, mallas, placas, cerclajes y fijadores y las dosis seminales y cualquier otro material necesario para la práctica veterinaria.

✗ Los gastos derivados de la documentación oficial solicitada por algunas comunidades autónomas tras la vacunación.

✗ La asistencia veterinaria prestada por profesionales externos o en Centros distintos a los que se relacionan en el cuadro veterinario de la red de colaboradores, así como la asistencia veterinaria domiciliaria.

- Cualquier prueba diagnóstica que por su especificidad deba desarrollarse en un laboratorio externo al centro adscrito.
- Todo acto, intervención o servicio no previsto de forma expresa en el anexo de prestaciones de la Póliza, el cual quedará sujeto a la tarifa privada del centro veterinario de la red.

Debe tener en cuenta que:

Las tarifas aplicables, a los servicios añadidos con precios ventajosos, podrán consultarse en el Anexo adjunto a estas Condiciones Generales; y el Cuadro Veterinario, en el que figuran los centros, profesionales veterinarios colaboradores en la página web/App de Línea Directa o por teléfono. Toda esta información podrá ser actualizada por Línea Directa en cualquier momento, mediante la incorporación o la baja de veterinarios, profesionales, consultorios, centros, clínicas u hospitales veterinarios y otros establecimientos que lo integren.

Línea Directa no concederá en ningún caso indemnizaciones en metálico ni reembolsos por servicios veterinarios no prestados, en sustitución de la prestación de asistencia veterinaria prevista en la Póliza. La cobertura de Asistencia Veterinaria se prestará exclusivamente a través de la red del Cuadro Veterinario colaborador de Línea Directa, estando limitada dicha cobertura al territorio español.

Exclusiones comunes a todas las garantías

Además de las exclusiones específicas detalladas en estas Condiciones Generales resultan de aplicación las siguientes para todas las coberturas:

a) Queda excluida la responsabilidad en caso de que el perro y/o gato no sean de la propiedad del Asegurado.

b) Queda excluida la responsabilidad en caso de que el perro y/o gato no tenga al corriente el calendario de vacunación, estar correctamente identificados, contar con el correspondiente microchip identificativo y constar inscritos en el Registro Administrativo correspondiente.

c) Queda excluida la responsabilidad en caso Incumplimiento de la normativa vigente Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales y su Reglamento.

d) Queda excluida la responsabilidad derivada de dejar animales sueltos o en condiciones de causar daños en lugares públicos o privados de acceso público especialmente en los parques nacionales, cañadas donde pastan rebaños o animales u otros espacios naturales protegidos donde puedan causar daños a las personas, al ganado o al medio natural.

e) Queda excluida la responsabilidad en caso de uso profesional o de trabajo del perro o gato, así como los perros de caza, perros pastores y perros de fuerzas de seguridad.

f) Todos aquellos supuestos que no se encuentren expresamente detallados en la presente garantía.

g) Hechos producidos con anterioridad a la contratación del presente seguro.

h) Los percances producidos por mala fe del Asegurado.

i) Queda expresamente excluido el pago de indemnizaciones, multas o sanciones, impuestos u otros gastos de carácter fiscal y de reclamaciones efectuadas por terceros.

j) Queda excluida la responsabilidad de daños materiales y/o personales causados a toda persona que no pueda ser considerada como un tercero ajeno al Tomador y/o Asegurado, Titular y Responsable de la mascota. Así como los daños y perjuicios en los bienes de cualquier género que sean de su propiedad o estén bajo su posesión, depósito, uso u otro. Entendiendo como Terceros: todos aquellos que no sean el cónyuge, parejas de hecho, ascendientes, descendientes y hermanos, consanguíneos, colaterales o afines del propietario del perro; ni los socios, encargados, dependientes y responsables del mismo.

k) Queda excluida la responsabilidad por los daños que tengan su origen en una actividad específica, espectáculos, rescate, producción, profesional, deportiva, comercial o industrial del Asegurado según detalla la norma vigente como los animales utilizados en actividades específicas espectáculos, producción las deportivas reconocidas por el Consejo Superior de Deportes, las aves de cetrería, los perros pastores y de guarda del ganado) así como los utilizados en actividades profesionales (dedicados a una actividad o cometido concreto realizado conjuntamente con su responsable en un entorno profesional o laboral, como los perros de rescate, animales de compañía utilizados en intervenciones asistidas o los animales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de las Fuerzas Armadas). Igualmente quedarán excluidos los perros de caza, rehalas y animales auxiliares de caza.

Riesgos extraordinarios (Consorcio de Compensación de Seguros)

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros con coberturas combinadas de daños a personas y en bienes y de Responsabilidad Civil en vehículos terrestres automóviles.

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los

riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros o esté amparado por la Póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.

b) Que, aun estando amparado por dicha Póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

d) Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia.

e) En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos excluidos

a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre Responsabilidad Civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.

i) Los causados por mala fe del Asegurado.

j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la Póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la Póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la Póliza.

k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio

de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

m) En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fueloil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

n) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

o) En el caso de la Responsabilidad Civil en vehículos terrestres automóviles, incluyendo vehículos personales ligeros, conforme a la Ley 5/2025, de 24 de julio, los daños personales derivados de esta cobertura.

3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del Asegurado será de un 7 % de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por Póliza de seguro de automóviles.

b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del Asegurado será la misma prevista en la Póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

c) Cuando en una Póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

II. En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

No obstante, lo anterior:

a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la Póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una Póliza de Responsabilidad Civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada Asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

5. Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del seguro, el Asegurado o el beneficiario de la Póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionará el seguro.

La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

- Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros: 900 222 665 o 952 367 042.
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros: www.consorseguros.es.

Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la Póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

Otros aspectos que debe conocer

1. Marco jurídico

Legislación aplicable

Esta Póliza se rige por la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguro, 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 (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras), por la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, Real Decreto – Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, Ley 7/2023 de 28 de marzo de protección de los derechos y bienestar de los animales y su Reglamento, así como la legislación que la sustituya y complemente; la Ley 50/1999, de 23 de diciembre y el R.D 287/2002 en el supuesto de animales calificados como potencialmente peligrosos, y por lo convenido en estas Condiciones Generales, en las Condiciones Particulares, en las Condiciones Especiales y por las normas que en el futuro sustituyan o modifiquen a las enumeradas o puedan resultar de aplicación.

El control de la actividad aseguradora de Línea Directa Aseguradora corresponde en España al Ministerio de Economía a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Perfección y efectos

El Contrato se perfecciona por el consentimiento de ambas partes manifestado por vía telefónica o telemática o bien a través de la solicitud enviada por el mediador a Línea Directa, sin perjuicio de las obligaciones del Tomador de pagar el recibo y devolver la Póliza que le envíe Línea Directa, debidamente firmada. Por lo tanto, la Póliza contratada y sus modificaciones o adiciones producirán efecto vinculante tanto para Línea Directa como para el Asegurado desde el momento en que ambos así lo manifiesten por vía telefónica o telemática o bien en la fecha que se indique expresamente en la solicitud enviada por el mediador a Línea Directa Aseguradora, se firme la Póliza y la prima haya sido abonada.

El Tomador puede resolver unilateralmente el Contrato durante los 14 días posteriores a la recepción de estas condiciones contractuales, **siempre y cuando no haya ocurrido un siniestro**. Para hacerlo deberá comunicarlo a Línea Directa por cualquier medio que permita dejar constancia de la notificación, sin que sea necesario indicar motivo alguno. Desde que esa notificación sea expedida cesará la cobertura del riesgo por parte de Línea Directa que, antes de 30 días, procederá, sin aplicar penalización alguna, a la devolución de la parte de prima no consumida.

Duración y extinción

La Póliza tendrá la duración pactada en las Condiciones Particulares. Si es de duración anual, a cada vencimiento se entenderá prorrogada por períodos iguales y sucesivos.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, **un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador**.

En caso de desaparición del riesgo asegurado por cualquier causa, tendrá lugar la extinción de todas las garantías de la Póliza.

Ámbito territorial

Las garantías de este seguro se extienden y limitan:

a) Para la garantía de "Responsabilidad Civil de la Mascota" de este seguro, se extiende a los países de la Unión Europea, Reino Unido y Andorra, **siempre que la estancia no supere los tres meses de duración**.

b) Para el resto de las coberturas contenidas en estas Condiciones Generales, el ámbito territorial **se extiende exclusivamente para hechos ocurridos dentro del territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles**.

Jurisdicción y arbitraje

La Póliza queda sometida a la jurisdicción española y será juez competente el del domicilio del asegurado, a cuyo efecto este designará uno en España si estuviese domiciliado en el extranjero. Con expresa conformidad de las partes, podrán someterse las diferencias derivadas de esta Póliza al juicio de árbitros, de acuerdo con la legislación vigente.

Prescripción

Las acciones originadas por el contrato de seguro caducarán a los dos años desde que puedan ser ejercitadas.

2. Bases de la Póliza

Declaraciones sobre el riesgo

El Tomador del seguro tiene el deber, antes de la perfección del Contrato, de declarar a Línea Directa, de acuerdo con el cuestionario que este le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

Las declaraciones formuladas por el Tomador en respuesta al cuestionario quedan recogidas en el documento de las Condiciones Particulares que forman parte de la Póliza.

En caso de constatarse un error en la Póliza, el Tomador dispone del **plazo de 1 mes** a contar desde la entrega de la misma, **para que subsane la divergencia existente**. Transcurrido este plazo sin reclamar, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

Existencia de seguro múltiple

El Tomador deberá declarar el nombre de otros aseguradores que por otros contratos de seguros garanticen los mismos riesgos cubiertos por la Póliza.

En caso de producirse sobreseguro por la existencia de más de un seguro amparando cualquiera de las coberturas incluidas en el presente contrato, **los aseguradores contribuirán al pago de la indemnización en proporción a la propia suma asegurada**, sin que pueda superarse la cuantía del daño. Dentro de este límite, el Asegurado puede pedir a cada asegurador la indemnización debida, según el respectivo contrato de seguro.

Agravación del riesgo

Si durante la vigencia del contrato se produjeran modificaciones o alteraciones en los factores y circunstancias declarados por el Tomador en la contratación, que supongan un agravamiento del riesgo y sean de tal entidad que, de haber sido conocidas por Línea Directa al perfeccionarse el contrato, este no lo habría celebrado o lo habría hecho en condiciones más onerosas, dichas circunstancias deberán ser notificadas a Línea Directa con la mayor prontitud posible.

Facultades de Línea Directa ante la agravación del riesgo

Línea Directa podrá proponer cambios en las condiciones del contrato si, en el plazo de 2 meses desde que se le comunique el aumento del riesgo, lo considera necesario. **El Tomador del seguro dispone de 15 días desde que reciba esta propuesta para aceptarla o rechazarla**.

Si el Tomador no responde o rechaza la propuesta, Línea Directa podrá cancelar el contrato, tras avisar al Tomador y dándole un nuevo plazo de 15 días para responder. Si pasado este nuevo plazo no recibe respuesta, Línea Directa comunicará la cancelación definitiva en los 8 días siguientes. Además, Línea Directa podrá cancelar el contrato por escrito en el plazo de un mes, contado desde el día en que tenga conocimiento del aumento del riesgo.

Si ocurre un siniestro y no se ha comunicado el aumento del riesgo, Línea Directa quedará libre de pagar si el Tomador o Asegurado actuaron de mala fe. En los demás casos, la indemnización se reducirá en proporción a la diferencia entre la prima pactada y la que se tendría que haber pagado de haberse conocido el riesgo real.

Pago de la prima

La prima es única para todo el período de seguro.

El Tomador está obligado al pago de la prima una vez perfeccionado el Contrato conforme a lo dispuesto en el apartado relativo a la perfección del contrato de estas Condiciones Generales.

Si por culpa del Tomador no se hubiese satisfecho la prima, Línea Directa tiene derecho a resolver la Póliza o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva. Línea Directa quedará liberada de su obligación, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro.

Línea Directa establecerá un recargo de 5 € por los gastos de devolución del recibo.

La prima se hará efectiva por el sistema de domiciliación bancaria, tarjeta de crédito, o cualquier otro medio que ambas partes admitan expresamente de común acuerdo y que se reflejará en las Condiciones Particulares de la Póliza. En caso de pago con tarjeta de crédito, el Tomador debe comunicar a Línea Directa los datos de la tarjeta, titular y su plazo de caducidad, así como las posibles modificaciones de los mismos, siendo imprescindible para su efectividad que las Condiciones Particulares hayan sido firmadas y recibidas por Línea Directa en el plazo que se determine en las mismas.

El lugar de pago de la prima en caso de domiciliación bancaria será la cuenta designada por el Tomador al contratar la Póliza. En caso de pago con tarjeta de crédito, la cuenta que mantenga con la entidad emisora de la tarjeta.

Transmisión del Perro o Gato asegurado

En caso de transmisión de la mascota asegurada, el adquirente se subroga en el momento de la enajenación en los derechos y obligaciones que correspondían en el contrato de seguro al anterior titular.

El Asegurado está obligado a comunicar por escrito al adquirente la existencia del contrato del seguro de la mascota vendida. Una vez verificada la transmisión, también deberá comunicarla por escrito al asegurador o a sus representantes en el plazo de quince días.

Serán solidariamente responsables del pago de las primas vencidas en el momento de la transmisión el adquirente y el anterior titular o, en caso de que éste hubiera fallecido, sus herederos.

Línea Directa podrá rescindir el contrato dentro de los quince días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de la transmisión verificada. Ejercitado su derecho y notificado por escrito al adquirente, Línea Directa queda obligada durante el plazo de un mes, a partir de la notificación. Línea

Directa deberá restituir la parte de prima que corresponda a períodos de seguro, por los que, como consecuencia de la rescisión, no haya soportado el riesgo.

El adquirente de cosa asegurada también puede rescindir el contrato **si lo comunica por escrito al asegurador en el plazo de quince días**, contados desde que conoció la existencia del contrato.

En este caso, Línea Directa adquiere el derecho a la prima correspondiente al período que hubiera comenzado a correr cuando se produce la rescisión.

Lo previsto en los párrafos anteriores se aplicará en caso de muerte del Tomador del seguro o del Asegurado y, declarado el concurso de uno de ellos, en caso de apertura de la fase de liquidación.

3. Actuación en caso de siniestro

El Tomador o el Asegurado deberán:

a) Comunicar a Línea Directa la ocurrencia del siniestro y toda la información relativa al mismo, en el plazo más breve posible y, en todo caso, **dentro del plazo de 7 días de haberlo conocido**. Línea Directa podrá reclamar los daños y perjuicios causados en caso de incumplimiento de esta obligación.

b) Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. El incumplimiento de este deber dará derecho a Línea Directa a reducir la indemnización en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del Asegurado.

c) **Línea Directa valorará los daños ocasionados antes de la indemnización.**

d) **A efectos de la cobertura de Responsabilidad Civil el Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria y no podrá sin autorización de Línea Directa negociar, aceptar o rechazar ninguna reclamación. Línea Directa asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado.**

e) El Tomador o el Asegurado deberán, además, comunicar a Línea Directa, a la mayor brevedad, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento relacionada con el siniestro, así como cualquier clase de información sobre sus circunstancias y consecuencias.

f) **Para el reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes.**

4. Derecho de repetición

Línea Directa podrá repetir contra el Asegurado por el importe de las indemnizaciones que haya debido satisfacer como consecuencia del ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus de-

rechohabientes, cuando el daño causado al tercero sea debido a conducta dolosa del Asegurado. Línea Directa podrá igualmente reclamar los daños y perjuicios que le hubiere causado el Asegurado y/o el Tomador del seguro en los casos y situaciones previstos en la Póliza y exigir el reintegro de las indemnizaciones que hubiese tenido que satisfacer a terceros perjudicados por siniestros no amparados por el seguro.

5. Subrogación

Línea Directa, una vez pagada la indemnización, podrá ejercitar los derechos y las acciones que por razón del siniestro correspondieran al Asegurado frente las personas responsables, del mismo, hasta el límite de la indemnización.

El asegurador no podrá ejercitar en perjuicio del Asegurado los derechos en que se haya subrogado. El Asegurado será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar al asegurador en su derecho a subrogarse.

El asegurador no tendrá derecho a la subrogación contra ninguna de las personas cuyos actos u omisiones den origen a responsabilidad del Asegurado, de acuerdo con la Ley, ni contra el causante del siniestro que sea, respecto del Asegurado, pariente en Línea Directa o colateral dentro del tercer grado civil de consanguinidad, padre adoptante o hijo adoptivo que convivan con el Asegurado. Pero esta norma no tendrá efecto si la responsabilidad proviene de dolo o si la responsabilidad 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 asegurador y Asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.

6. Comunicaciones generales

Todas las comunicaciones entre el Tomador, Asegurado o beneficiario y Línea Directa que deban efectuarse como consecuencia de esta Póliza, podrán realizarse telefónicamente, por vía telemática o por cualquier otro medio que se acuerde en las Condiciones Particulares, sin perjuicio de que cualquiera de las partes pueda solicitar una confirmación escrita.

Cuando las comunicaciones de Línea Directa se realicen por escrito se enviarán al domicilio recogido en la Póliza a la dirección de correo electrónico o al teléfono facilitado.

Surtirán efecto, como si se hubieran recibido, los correos electrónicos a la dirección correcta, las comunicaciones escritas que fueran rehusadas, las certificadas no recogidas de la oficina de correos y las que no lleguen a su destino por haber cambiado el domicilio sin haberlo notificado a Línea Directa.

El Tomador, o en su caso el Asegurado, autorizan a Línea Directa para que, si ésta lo considera necesario, pueda grabar las conversaciones telefónicas que mantengan y utilizarlas como medio

de prueba para cualquier reclamación que entre ambas partes se pudiera plantear. En tal caso, el Tomador o el Asegurado podrán solicitar de Línea Directa que le facilite copia o trascripción escrita del contenido de las conversaciones que se hubieran grabado entre ambos.

Para realizar cualquier consulta, modificación o gestión relacionada con la Póliza, el Asegurado deberá facilitar a Línea Directa los datos y/o claves de identificación que se le soliciten por motivos de seguridad. Las comunicaciones que efectúe el Tomador del seguro al agente de seguros que medie o que haya mediado en el Contrato surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a Línea Directa.

Línea Directa deberá comunicar al Tomador, al menos con 2 meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

7. Consultas y reclamaciones. Defensor del cliente. Normas de actuación

El Asegurado dispone de un Departamento de Quejas y Reclamaciones para plantear cualquier queja o reclamación relacionada con esta Póliza o con la tramitación de un siniestro. La queja o reclamación deberá presentarse por escrito en la siguiente dirección:

LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A.
Departamento de Quejas y Reclamaciones
Ronda de Europa 7
28760 Tres Cantos. Madrid.

Para más información sobre la presentación de quejas y reclamaciones puede consultar la página web.

Adicionalmente, dispone del Defensor del Cliente. La reclamación, que será gratuita para el Asegurado, deberá tener su causa en cualquier circunstancia derivada del Contrato de seguro. Tanto el Servicio de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente acusarán recibo de las reclamaciones, que serán resueltas conforme a Derecho y en el plazo de un mes desde la recepción de la reclamación que se interponga, conforme se determina en el Reglamento para la defensa del Cliente que está a disposición del Asegurado en las oficinas de la entidad y en su página web. Línea Directa quedará vinculada por las decisiones del Defensor del Cliente, siempre que el capital reclamado no exceda de 60.101,21 €.

Si el Asegurado no está conforme con la solución dada a su reclamación, puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en cuya página web encontrará las direcciones y teléfonos actualizados.

Para más información

www.lineadirecta.com



linea directa

Las Marcas “Línea Directa” y las marcas figurativas asociadas se utilizan bajo licencia del Grupo Direct Line.