



Póliza de
Seguro de Hogar
nº 85387436

Tomador	RAMON ROSELLO VIDAL
Entidad aseguradora	AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros.
Producto Contratado	8448 - Direct Hogar
Fecha inicio de la póliza	15/03/2024 M D

Su Mediador de Seguros



ACCIONES TELEMARKETING



CL EMILIO VARGAS 6
28043 MADRID



918070055



atencion.clientes@axa.es

Ejemplar para el Tomador



Axaseguros



Axacontigo

AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares. Hoja nº. PM-61041. CIF A60917978. Domicilio Social: C/Monseñor Palmer, 1 - 07014 Palma de Mallorca

Contenido

Hemos elaborado este contrato de forma que usted puede acceder fácilmente a toda la información relacionada con el seguro que ha contratado de acuerdo a la información que nos ha facilitado.



¿Quién es quién en este contrato?	Datos de Identificación.....	3
	Tabla Resumen de las Garantías y capitales asegurados.....	4
¿Qué le cubre y qué no le cubre este seguro?	Se entiende por.....	5
¿Qué le cubre cada garantía y qué no le cubre?	Garantías Contratadas.....	8
	Exclusiones generales de la póliza.....	18
¿Qué beneficios y servicios adicionales tiene por ser Cliente de AXA?	Servicio online Web Cliente.....	20
	Compromisos de Hogar.....	20
Duración y pago del seguro	¿Cuánto le cuesta?.....	20
	¿Cuánto dura la póliza?.....	22
	Cómo y Dónde Pagar la Prima.....	22
¿Necesita nuestros servicios?	Qué tiene Usted que hacer si sufre un siniestro.....	22
	Regla proporcional y valores de reconstrucción o reposición.....	24
	Plazo de prescripción.....	25
Otros temas de su interés	Cómo formalizar el seguro, información que debe declarar el asegurado.....	25
	Cuando comienza y termina la póliza.....	26
	Cuándo y cómo puede ser resuelta la póliza.....	26
	¿Cuál es la legislación por la que se rige este contrato?.....	27
	Cláusula de indemnización de la Pérdida de Acontecimientos extraordinarios.....	28
Cláusula firma electrónica y comunicaciones electrónicas	Cláusula firma electrónica y comunicaciones electrónicas.....	31
Tratamiento de datos de carácter personal	Tratamiento de datos de carácter personal.....	33

¿Cómo puede contactar con AXA?

Declaración de siniestros	900 90 90 14 / 91 807 00 55 (7 días 24 horas)
Web Cliente	www.axa.es/acceso-myaxa
Web pública	www.axa.es

¿Quién es quién en este contrato?



Datos de Identificación

Tomador de la Póliza

Nombre: RAMON ROSELLO VIDAL
Dirección: CALLE DE SA CREU, nº 13
07350 BINISSALEM -
NIF: 43014923R
Teléfono: 971886553
685822312
Email: ramonrossellovidal@gmail.com

Asegurado de la Póliza

Nombre: RAMON ROSELLO VIDAL
Dirección: CALLE DE SA CREU, nº 13
07350 BINISSALEM
NIF: 43014923R
Teléfono: 971886553
685822312
Email: ramonrossellovidal@gmail.com

Domicilio del Riesgo Asegurado

Dirección: CALLE De Sa Creu núm 13
C.P.: 07350
Población: BINISSALEM

Importe de la Prima y Forma de Pago

Prima Neta: 122.61 €
Tributos y Consorcio: 22.96 €
Total a pagar: **145.57 €**

Forma de pago: Anual
Domicilio cobro: Tarjeta de crédito TPV

Periodo de Cobertura

Vigencia

Fecha efecto: 15/03/2024 00:00
Fecha vencimiento: 15/03/2025 00:00
Duración: Anual Renovable

Mediador del Seguro

Nombre o Razón Social

ACCIONES TELEMARKETING

Dirección:

CL EMILIO VARGAS 000006

28043 MADRID - MADRID

Teléfono: 918070055 - NA

E-mail: atencion.clientes@axa.es

Información del asegurado

- Fecha de nacimiento: 23.06.1964 00:00
- Nacionalidad: España

Descripción de la Vivienda Asegurada:

- Tipo de vivienda: Vivienda unifamiliar adosada/pareada
- Ubicación: Casco urbano
- Superficie construida: 110
- Año de la construcción: 1945
- Carácter con que actúa y uso de la vivienda: Vivienda habitual-propietario
- Construcción Madera / Material combustible menor al 10%
- Año rehabilitación instalaciones de: calefacción, agua, gas, electricidad, refrigeración: 1998
- Protecciones de la vivienda:



- No se declaran

Tabla Resumen de las Garantías y capitales asegurados

La siguiente tabla, contiene la información relativa a las garantías contratadas y los capitales asegurados para cada una de ellas cuyas cuantías se expresan en euros.

Sólo estarán cubiertas las garantías que figuren en el Cuadro Resumen expresamente "Contratada".

Capitales a asegurar

Continente: 107.800,00 Euros

Contenido:

- Mobiliario: 30.000,00 Euros

Coberturas	Continente	Contenido
Incendio. Explosión. Caída del rayo	Contratada	Contratada
Humo. Impacto objetos. Detonaciones sónicas.....	No Contratada	No Contratada
Actos de vandalismo.....	No Contratada	No Contratada
Fenómenos atmosféricos. Inundación. Desembarre	No Contratada	No Contratada
· Goteras, filtraciones.....	No Contratada	No Contratada
Derrames agua y otros líquidos. Carencia 30 días.....	Contratada	Contratada
· Localización y reparación averías.....	Contratada	
· Reparacion averia sin daños agua.....	No Contratada	
· Gastos de desatasco.....	No Contratada	No Contratada
· Exceso de consumo de agua por siniestro y año.....	No Contratada	
Robo y expoliación.....	Contratada	Contratada
· Dinero en cualquier situación		No Contratada
· Dinero en caja fuerte		No Contratada
· Hurto en la vivienda.....		No Contratada
· Reposición de llaves y cerraduras de la vivienda.....		No Contratada
· Uso fraudulento de tarjetas.....		No Contratada
· Expoliación objetos fuera de la vivienda.....		No Contratada
· Expoliación de dinero fuera de la vivienda.....		No Contratada
Robo joyas fuera de caja fuerte.....		No Contratada
Robo joyas en caja fuerte.....		No Contratada
Todo riesgo Arte		No Contratada
Roturas	No Contratada	
· Rotura de cristales.....	No Contratada	
· Roturas mármoles u otras piedras, sanitarios, vitrocerámica y paneles solares...	No Contratada	
· Roturas metacrilato, plasticos similares y acuarios o peceras.....	No Contratada	
Daños eléctricos	No Contratada	No Contratada
Daños a bienes refrigerados.....		No Contratada
Viajes y desplazamientos		No Contratada
Rotura de equipos informáticos.....		No Contratada
Daños a árboles y arbustos (Máximo por árbol o arbusto 1.500 euros)	No Contratada	
Ruina total.....	No Contratada	No Contratada
Avería de electrodomésticos.....		No Contratada
Todo riesgo.....	No Contratada	No Contratada
Bomberos. Medidas para evitar siniestro. Desescombro	Contratada	Contratada

Coberturas	Continente	Contenido
Restauración estética continente.....	500,00	
Restauración estética mobiliario.....		No Contratada
Pérdida de alquileres (y hasta un máximo de 12 meses).....	No Contratada	
Inhabitabilidad por siniestro (y hasta un máximo de 12 meses).....	No Contratada	
Mudanzas y traslados		No Contratada
Reposición de documentos		No Contratada
Asistencia Hogar Confort.....	Contratada	
· Envío de profesionales.....	Contratada	
· Servicios de urgencia para la vivienda (Vigilancia máximo 48 horas).....	Contratada	
· Servicio de urgencia para Usted y su familia (máximo 3 meses).....	1500.00	
· Servicio de información sobre jardinería y mantenimiento de piscinas.....	Contratada	
· Ayuda informática	Contratada	
· Gastos de asistencia psicológica.....	No Contratada	
· Consultorio médico de salud.....	No Contratada	
· 2ª Opinión médica	No Contratada	
· Asistencia en vacaciones o practicando deportes.....	No Contratada	
Asistencia Hogar Vip.....	No Contratada	
Responsabilidad civil, defensa y fianzas.....		
· Propiedad del inmueble.....	150.000,00	
· Inquilino	No Contratada	
· Privada familiar y cabeza de familia	No Contratada	
· Certificado de perros.....	No Contratada	
· Límite honorarios de abogados y procuradores de libre elección.....	600.00	
Protección jurídica Confort.....	Contratada	
· Defensa Penal.....	Contratada	
· Reclamación de daños.....	Contratada	
· Asesoramiento jurídico telefónico.....	Contratada	
· Envío formularios/modelos contratos	Contratada	
· Límite honorarios de abogados y procuradores de libre elección	1.800,00	
· Límite valoración de daños.....	600,00	
Protección jurídica Vip.....	No Contratada	
Servicio integral daños corporales en el hogar (máximo 5 siniestros por anualidad de seguro).....	No Contratada	
Servicio de Bricolaje.....	No Contratada	
Reparadores AXA calidad	Contratada	
Aplicación regla proporcional continente	Sí se aplica	
Aplicación regla proporcional mobiliario	Sí se aplica	

¿Qué le cubre y qué no le cubre este seguro?

Se entiende por...

Edificación (Continente)

Es el conjunto formado por:

- La construcción principal: cimientos y muros; forjados, vigas y pilares; paredes, techos y suelos; cubiertas y fachadas; puertas y ventanas.
- Las construcciones accesorias: armarios empotrados, chimeneas y cerramientos acristalados.
- Las dependencias y edificaciones que se hallen en la misma finca descrita en la póliza, tales como garajes, trasteros, leñeras y bodegas.



- Las vallas, muros y cercas dependientes e independientes del edificio asegurado que sean de cerramiento o de contención de tierras.
- Las zonas de recreo y deportivas, cuyo uso y disfrute se deriva de la propiedad de la vivienda, así como sus instalaciones anexas (piscina).
- Las instalaciones fijas de:
 - Agua, gas, electricidad, antenas de radio, radioaficionado y televisión, y telecomunicaciones.
 - Domótica
 - Calefacción y refrigeración, incluidas calderas, radiadores y aparatos de producción de frío que estuvieran instalados de forma permanente.
 - Los elementos sanitarios.
 - Las persianas y toldos.
 - Pavimentación de parcela o jardín y farolas privativas de la vivienda.
 - Los elementos de ornato tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y revestimientos de madera que estén adheridos permanentemente a las construcciones principal, accesorias o anexas.

En caso de construcción en régimen de propiedad horizontal, queda comprendida la proporción en los elementos comunes que le corresponda, siempre que resulte insuficiente el seguro común establecido por los copropietarios o en caso de inexistencia de éste, y los hechos estén garantizados por la presente póliza.

No le incluye:

- **Los muebles y sus elementos, incluidos los de cocina, aún cuando se hallen instalados de forma permanente.**
- **Árboles, plantas y césped, salvo contratación de la garantía árboles y arbustos.**
- Las instalaciones de generación de energía renovable tales como placas solares o fotovoltaicas.

Enseres del Hogar (Contenido)

Mobiliario: Son aquellos bienes característicos del hogar que se hallen dentro de la vivienda, tales como:

- Muebles, incluido el mobiliario de jardín, electrodomésticos, equipos eléctricos y electrónicos.
- Ropa y ajuar doméstico.
- Comestibles.
- Objetos de uso personal.
- Animales domésticos que sean perros, gatos, pájaros o peces.
- Objetos de uso profesional hasta un máximo del 25% de la suma asegurada para mobiliario.
- Vehículos de movilidad personal, bicicletas eléctricas y vehículos eléctricos para personas con movilidad reducida.
- Mobiliario guardado en trasteros o dependencias anexas o en otra situación: hasta un límite del 25% del mobiliario, siempre y cuando dichas dependencias tengan todos los huecos protegidos; en caso de superar 20.000 euros se exigirán las mismas medidas de protección que las de la vivienda principal.

Joyas: Se consideran como tales:

- Objetos de oro, plata y platino con o sin perlas o piedras preciosas engarzadas, y piedras preciosas engarzadas.
- Las monedas de oro y plata que no formen parte de colecciones.

Salvo declaración expresa no tendrán derecho a indemnización aquellas joyas y/o alhajas cuyo valor por **unidad o juego supere 5.000 euros.**

Objetos de valor artístico:

- Las obras de arte y antigüedades como tapices, cuadros, alfombras y pieles, cuyo valor unitario exceda de 10.000 euros.
- Las colecciones y los incunables, de cualquier valor.

No le incluye:



- Vehículos a motor, caravanas, remolques, embarcaciones de recreo, salvo declaración expresa en la póliza, ni, en caso alguno, los objetos en ellos depositados.
- Los valores mobiliarios públicos y privados, efectos de comercio, piedras no engarzadas y metales preciosos en barras o acuñados.
- Billetes de Banco, excepto en cuanto a la cobertura de robo y con el límite de indemnización que figura en "Que le cubre y no le cubre este seguro".
- Bienes de terceros que sean joyas u objetos de valor artístico.

Miembro de su familia

Es cualquier familiar y/o persona que conviva con Usted en la vivienda asegurada.

Tercero

Se considera Tercero a cualquier persona, excepto su cónyuge, hijos, padres u otras personas que convivan con Usted en la vivienda asegurada.

¿Qué es el Capital Asegurado?

Es la cantidad máxima que está obligada a abonar la Entidad Aseguradora en caso de siniestro por todos los bienes y coberturas aseguradas en la póliza. En aquellas coberturas para las cuales se establece un importe determinado en el cuadro de "Coberturas contratadas", se entiende que es el capital asegurado para dicha cobertura.

Siniestro

Cualquier daño y/o pérdida cubierto bajo el presente contrato y que se produzca durante la vigencia del mismo. Todos los daños o pérdidas que tengan por origen una misma causa constituirán un único y mismo siniestro.

Accidente

Lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a su voluntad.

¿Qué es el Primer Riesgo?

En las coberturas aseguradas bajo esta modalidad, los daños se indemnizan como máximo hasta la cantidad fijada en la póliza como capital asegurado sin aplicación de regla proporcional.

¿Qué es el Copago?

Es el importe que la Entidad Aseguradora cobrará en concepto de gastos de gestión por cada siniestro. Este cargo se enviará a la cuenta del asegurado en el momento de la declaración del siniestro, salvo que el mismo afecte a las garantías de Asistencia, Protección Jurídica o Servicio de Bricolaje. En caso de devolución del recibo por parte del asegurado, la entidad aseguradora procederá: A la anulación inmediata de la póliza. Al impago del siniestro. Al recobro de los gastos.

¿Qué es la Franquicia?

Es la cantidad que en cada siniestro y según lo pactado para cada uno de los riesgos cubiertos, es asumida por el Asegurado. La franquicia se deduce de la indemnización final a percibir por el Asegurado, incluso en siniestros amparados por coberturas aseguradas a primer riesgo.

Caja Fuerte: Caja de caudales que cumpla una de las siguientes características:

- Empotrada en el suelo o pared, o
- Anclada en el suelo o pared, o
- Más de 100 kilos de peso, o
- De alquiler en una entidad bancaria.

Trastero en otra situación: aquel trastero que no encontrándose en el mismo edificio de la vivienda asegurada, se encuentra en el mismo código postal o en un código postal lindante al mismo.



Garaje en otra situación: aquel garaje que no encontrándose en el mismo edificio de la vivienda asegurada, se encuentra en el mismo código postal o en un código postal lindante al mismo.

Para poder ser objeto de riesgo de esta póliza la vivienda asegurada deberá contar en todo momento con cédula de habitabilidad.

¿Qué le cubre cada garantía y qué no le cubre?

Garantías Contratadas

Incendio, explosión

Qué le cubre:

- Daños materiales que sufran los bienes asegurados cuando se destruyan a consecuencia de incendio y/o explosión

No le cubre:

- **Los daños en los bienes asegurados que no sean debidos a incendio, por ejemplo, los daños provocados por chispas, chispazos, cigarrillos, braseros o elementos de calor, de los que no se derive incendio.**

Caída de rayo

Qué le cubre:

Los daños materiales que sufran los bienes asegurados, cuando se destruyan a consecuencia del impacto directo del rayo.

Derrames agua u otros líquidos. Localización y reparación averías

Durante la primera anualidad del seguro esta garantía carece de validez hasta que no hayan transcurrido 30 días desde la fecha de efecto de la póliza. Durante esos 30 días, aunque esté vigente el seguro, si se produce el siniestro con cargo a esta garantía no quedará cubierto. Esta limitación no tendrá efecto en las siguientes renovaciones.

Una vez transcurrido el citado periodo le cubre:

- Los daños materiales directos a los bienes asegurados a consecuencia de derrame accidental o filtraciones de agua proveniente de instalaciones fijas (incluso por omisión o desajuste del cierre de grifos, llaves de paso o cualquier tipo de válvula), o aparatos conectados a la red de agua.
Este concepto incluye por asimilación los líquidos distintos al agua que alimentan sistemas de calefacción, agua caliente o extinción de incendios.
- Daños que tengan su origen en redes de saneamiento subterráneas, tales como fosas sépticas, arquetas, cloacas, alcantarillados y similares.
- Daños que tengan su origen en acuarios y/o peceras, siempre que los mismos tengan una capacidad superior a 30 litros.
- Daños por agua que se produzcan a causa de heladas.

- Los gastos necesarios de localización o reparación de averías causantes de los daños, en las instalaciones fijas privativas.



No le cubre:

- **Daños debidos a corrosión generalizada o desgastes notorios de las instalaciones de la edificación.**
- **Los gastos de desatasco.**
- **Los gastos de reparación de aparatos o instalaciones de agua u otros líquidos distintos a las propias tuberías o conducciones de agua u otros líquidos tales como: electrodomésticos, griferías, o llaves de paso, aparatos sanitarios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, arquetas, fosas sépticas e instalaciones subterráneas.**
- **Los gastos de reparación de tejados o fachadas, aunque se hayan producido daños por agua garantizados por la póliza.**
- **Gastos necesarios para corregir instalaciones defectuosas o mal diseñadas.**

Robo y expoliación en la vivienda

Qué le cubre:

- El robo y expoliación producido con fuerza en las cosas para acceder a ellas o con violencia o intimidación a las personas, y que afecte a:
 - El mobiliario, incluido el mobiliario de jardín.
- Los daños materiales y desperfectos causados a los bienes asegurados durante el robo.
- El robo de los elementos de la edificación

No le cubre:

- **El robo y/o hurto de los objetos de valor artístico.**
- **El robo o hurto que afecte a enseres que se encuentren en dependencias que no sean de su uso exclusivo.**
- **Pérdidas o extravíos.**
- **Los hurtos**
- **Las joyas o alhajas**
- **El robo de dinero en efectivo.**
- **El uso fraudulento de tarjetas de crédito**
- **El robo fuera de la vivienda de enseres y/o dinero**

Bomberos. Medidas para evitar el siniestro. Desescombro

Qué le cubre:

Gastos derivados del siniestro:



- Tasas de bomberos.
- Gastos realizados por Usted para aminorar las consecuencias del siniestro.
 - Usted tiene derecho a esta indemnización aunque las medidas adoptadas no hayan tenido éxito.
 - Si en virtud del contrato la Entidad Aseguradora debe indemnizar una parte del daño causado por el siniestro, se reembolsa la parte proporcional de los gastos de salvamento, a menos que Usted haya actuado siguiendo las instrucciones de la Entidad Aseguradora. En ningún caso la indemnización por gastos de salvamento podrá exceder la suma asegurada.
- Gastos de demolición y desescombro de los bienes afectados, incluido el traslado de los escombros.

Restauración estética edificación

Qué le cubre:

Los gastos necesarios para restablecer la composición estética inicial de elementos de la edificación, existente antes del siniestro. En el caso de imposibilidad de reemplazar con materiales idénticos a los existentes, se utilizarán materiales de calidad similar.

No le cubre:

- **Aparatos sanitarios y sus accesorios**

Asistencia en el hogar Confort

Envío de profesionales

Qué le cubre:

Si Usted necesita realizar una reparación, obras de reforma o mejoras en la vivienda asegurada, tiene a su disposición nuestra red de reparadores de las siguientes actividades:

<ul style="list-style-type: none">• Acuchilladores• Albañiles• Antenistas• Barnizadores• Carpintería Metálica• Parquetistas• Vigilantes	<ul style="list-style-type: none">• Carpinteros• Cerrajeros• Cristaleros• Electricistas• Electrodomésticos• Enmoquetadores• Tapiceros• Porteros automáticos	<ul style="list-style-type: none">• Escayolistas• Fontaneros• Guardamuebles• Jardineros• Persianistas• Pintores• Limpiezas generales• Mudanzas
---	--	---

Los gastos de desplazamiento del profesional y el presupuesto oportuno serán a cargo de la Entidad Aseguradora.

El coste de la renovación de los materiales dañados, excepto cuando los daños tengan su origen en cualquiera de los riesgos cubiertos por la póliza, serán a cargo de Usted.

Servicios de urgencia para la vivienda:

Qué le cubre:



Tiene a su disposición nuestra red de reparadores para los siguientes servicios de contención de daños durante las 24 horas del día todos los días de la semana:

- Vigilancia y protección de la vivienda: Envío de un vigilante a la vivienda asegurada si ha quedado desprotegida a causa de un siniestro.
- Fontanería urgente: Envío de un fontanero a la vivienda asegurada para, si es posible, reanudar el servicio en caso de rotura de instalaciones fijas de fontanería.
- Cristalería urgente: Envío de un cristalero si se rompe un cristal del cerramiento exterior y queda desprotegida la vivienda frente a fenómenos atmosféricos.
- Electricidad urgente: Envío de un electricista, para que si es posible reanude el servicio, si una causa accidental deja sin luz su hogar.
- Cerrajería urgente: Envío de un cerrajero para la apertura de puerta si por una contingencia, incluida la pérdida de llaves, no puede entrar a su vivienda y no hay otra solución.

Los gastos del envío del profesional y la mano de obra serán a cargo de la Entidad Aseguradora. El coste de la renovación de los materiales dañados será a su cargo, excepto cuando los daños tengan su origen en cualquiera de los riesgos cubiertos por la póliza, en cuyo caso, la Entidad Aseguradora asume el coste de dichos materiales.

No le cubre:

- **Reparaciones no efectuadas por nuestra red de reparadores.**

Servicios de urgencia para Usted y su familia:

Qué le cubre:

Si a causa de un siniestro Usted o su cónyuge resultan impedidos para llevar a cabo las labores propias de su vida cotidiana, ponemos a su disposición los siguientes servicios hasta que se produzca el alta médica:

- Envío al domicilio de las medicinas recetadas. El envío de personal que le auxilie en las labores del hogar (limpieza, cuidado de sus hijos pequeños y/o discapacitados y personas mayores de 65 años que estén a su cargo y no puedan valerse por sí mismas, etc.).
Si lo desea puede optar por un familiar suyo que realice esta labor, en este caso le abonamos los gastos justificados de traslado y estancia de este.

No le cubre:

- **El coste de las medicinas entregadas a domicilio.**

Servicio de información sobre jardinería y mantenimiento de piscinas

Si necesita asesoramiento sobre alguna de las siguientes materias:

- La salud de las plantas de su jardín: qué hacer en caso de plagas o mal aspecto de sus plantas. La época de siembra de plantas y/o de poda de árboles y arbustos. El tratamiento del agua de su piscina: productos químicos que debe utilizar y la periodicidad de utilización.



Llame al centro de atención telefónica 24 horas, donde tomaremos nota de su petición para formular la consulta a nuestra red de especialistas, con el compromiso de resolución en un plazo máximo de 24 horas

Ayuda informática

Qué le cubre:

Un servicio de consulta y ayuda para solucionar incidencias que afecten a equipos informáticos que se encuentren en la vivienda asegurada, poniendo a su disposición los siguientes servicios:

- Asistencia informática remota, que le permitirá:
 - La resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de las aplicaciones como: Paquete Office, Correo electrónico, Navegación por Internet, Antivirus, cortafuegos, Tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente.
 - La resolución de incidencias en:
 - Ordenadores.
 - Periféricos, como impresoras y escaners.
 - Otros dispositivos electrónicos como pda's e iphone.
- Servicio de copias de seguridad, que le permitirá la realización de copias de seguridad, hasta un máximo de 5 GB, de la información almacenada en su ordenador, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro. Usted podrá acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a Internet.
- Servicio de recuperación de datos que le permitirá la recuperación de datos informáticos en cualquier dispositivo de su propiedad, fabricado con posterioridad al año 2000. Usted se hará cargo del coste del transporte del soporte desde su domicilio hasta el punto de recogida en territorio nacional. La Entidad Aseguradora se hace cargo de su devolución hasta su domicilio
- Servicio de Asistencia a Domicilio y en establecimientos Doctor Clic, que le permitirá que un técnico se desplace a su propio domicilio con el fin de resolver la incidencia, o bien, acudir a una tienda -laboratorio Doctor Clic. En ambos casos, disfrutará de un descuento del 20%, de los precios venta al público oficial, situado en las tiendas.

SERVICIOS DE PROTECCIÓN PARA EL MEDIO AMBIENTE

Con el fin de mejorar la eficiencia energética de su vivienda y reducir las emisiones de CO2 ponemos a su disposición los siguientes servicios:

ASESORAMIENTO ENERGÉTICO

Ponemos a su disposición un servicio gratuito de asesoramiento energético.

¿Qué incluye?

- Análisis personalizado de eficiencia energética de la vivienda
- Propuestas alternativas para mejorar la eficiencia energética
- Diferentes opciones de energía renovable
- Simulación de ahorro económico/energético
- Gastos de desplazamiento del profesional y presupuesto

ENERGIA SOLAR

Ofrecemos un servicio de instalación de placas fotovoltaicas para la vivienda.

¿Qué incluye?

- Valoración preliminar de la utilidad de realizar una instalación fotovoltaica en su vivienda
- Simulación ahorro económico/energético

- Gastos de desplazamiento del profesional y presupuesto



CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA (CEE).

Asesoramiento o emisión del Certificado de Eficiencia Energética.

¿Qué incluye?

- Atención Telefónica y asesoramiento inicial sobre la obligatoriedad y utilidad del CEE.
- Gastos de desplazamiento del profesional y presupuesto

No le cubre:

En lo que respecta al coste de cualquiera de las instalaciones o reformas presupuestadas (tanto en lo que respecta a los materiales como mano de obra) será a cargo del tomador/asegurado.

Responsabilidad Civil

Ámbito geográfico de cobertura: Esta garantía es de aplicación en todo el mundo.

Qué le cubre:

Responsabilidad civil como propietario del inmueble

Si Usted es el propietario de la edificación asegurada y por esta causa Usted o los miembros de su familia fueran civilmente responsables, la Entidad Aseguradora cubre la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros

No le cubre:

Las reclamaciones derivadas de:

- El uso, tenencia, transporte o almacenamiento de armas y/o explosivos de cualquier clase.
- Daños a bienes de terceros que estén en su poder.
- Obligaciones contractuales.
- Responsabilidades profesionales.
- Daños que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio; quedará también excluido el exceso de lo legal.
- Incumplimiento de disposiciones oficiales. En ningún caso la Entidad Aseguradora se hace cargo de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.
- Perjuicios no consecutivos, entendiéndose por tales, las pérdidas económicas que no sean consecuencia directa de un daño personal o material, así como aquellas pérdidas económicas que sean consecuencia de un daño personal o material no amparado por la póliza.
- Daños que tengan su origen en la práctica deportiva, cuando usted o los miembros de su familia dispongan de ficha federativa.
- El uso y circulación de vehículos a motor y/o elementos remolcados o incorporados a los mismos. No tendrán consideración de vehículos a motor las bicicletas eléctricas.
- El uso y circulación de los Vehículos de Movilidad Personal.
- El uso y circulación de los vehículos de personas de movilidad reducida que superen los 15km/h.
- Derivadas de la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Reclamaciones que el propietario-arrendador haga al inquilino-asegurado, diferentes de las derivadas de incendio, explosión y daños por agua.

Defensa y Fianzas



Qué le cubre:

- La prestación complementaria de liberación de gastos: La garantía de responsabilidad civil no se verá reducida por la existencia de gastos judiciales o extrajudiciales.
- Las fianzas pecuniarias que los tribunales le puedan exigir a Usted o miembros de su familia en concepto de responsabilidad civil, hasta el límite que se menciona en la Tabla Resumen de garantías y capitales asegurados.
- Los gastos de defensa y asesoramiento jurídico frente a la reclamación de un perjudicado en procedimientos civiles derivados de un siniestro cubierto por la póliza, y por ello, la Entidad Aseguradora, asume la dirección jurídica, el asesoramiento a Usted o a los miembros de su familia y les designaran los abogados y procuradores que les defenderán y les representarán.
- Los gastos de defensa frente a reclamaciones infundadas.
- La constitución de fianzas que en causa criminal sean exigibles para asegurar la libertad provisional.
- Cuando exista conflicto de intereses entre Usted y la Entidad Aseguradora, Usted podrá encomendar su defensa a otro abogado o procurador cuyos gastos serán asumidos, hasta la cuantía prevista en la Tabla Resumen de garantías y capitales asegurados.
- El pago de los gastos judiciales o extrajudiciales que sin constituir sanción personal o multa, sobrevinieran en procedimiento criminal.

Usted debe prestar la colaboración necesaria para la defensa mencionada, y comprometerse a otorgar los poderes y asistencia personal que fueran precisos

Protección Jurídica Confort

Defensa Penal

Qué le cubre:

Asumiremos su Defensa, si Usted o los miembros de su familia tienen que defenderse en un procedimiento penal seguido por imprudencia, como consecuencia de hechos ocurridos en el ámbito de la vida familiar cotidiana o con motivo de residir en la Edificación asegurada, en aquellos supuestos en los que la defensa no esté cubierta por la garantía de Responsabilidad Civil y con aplicación de las mismas exclusiones previstas por esta garantía.

Reclamación de daños

- **Reclamación a terceros:** La Entidad Aseguradora se hará cargo de la reclamación de daños y/o perjuicios que otras personas que no teniendo ningún contrato con Usted, le hayan causado, a la Edificación y/o Enseres asegurados incluidos los derivados de la ocupación ilegal del riesgo asegurado.
- **Reclamación a terceros:** La Entidad Aseguradora se hará cargo de la reclamación de daños y/o perjuicios que otras personas, que no teniendo ningún contrato con Usted, le hayan causado a sus personas.
- **Reclamación contractual por obras en el inmueble:** La entidad Aseguradora se hará cargo de la reclamación derivada de incumplimientos de contratos de prestación de servicios de reparación, mantenimiento o reforma que hayan suscrito en relación con la Edificación y/o enseres asegurados, siempre que se haya abonado la factura y salvo que se trate de contratos de suministro de agua, luz, gas, teléfono o Internet.

Asesoramiento jurídico telefónico:

Servicio de consulta prestado por un equipo de abogados colegiados, sobre cuestiones relacionadas con los conflictos que le puedan surgir tanto al asegurado, como a miembros de su familia relacionados con:

- Defectos en la construcción de la vivienda: asesoramiento acerca de los trámites a seguir a la hora de confeccionar la reclamación frente al constructor o promotor, derechos que tenemos cuando surgen este tipo de problemas, plazos para reclamar



- Problemas relacionados con la Comunidad de propietarios en la que reside el asegurado: mayorías necesarias en las Juntas, reclamación a vecinos morosos o ruidosos, normativa sobre la instalación de elementos comunes.
- Arrendamientos (alquileres) y/o ocupación de la vivienda: asesoramiento sobre cómo confeccionar un contrato de alquiler, qué hacer frente a un inquilino moroso, desahucios, fianzas, causas legales para rescindir un contrato de alquiler
- La compraventa de vivienda, bienes muebles: pasos a seguir a la hora de formalizar un contrato de compraventa, derechos y obligaciones del comprador y vendedor, como confeccionar un contrato de arras, registro de la propiedad
- La hipoteca de la vivienda: subrogación con cambio de entidad financiera (por mejora de las condiciones) o subrogación al asumir obligaciones ya contraídas (generalmente cuando la compra se realiza directamente al promotor); cancelación y/o novación del préstamo hipotecario; como actuar frente a posibles cláusulas abusivas bancarias (cláusula suelo, cláusula techo..).
- La prestación de servicios de suministro de energía eléctrica, teléfono, agua o gas: cómo reclamar cuando tenemos problemas con las empresas suministradoras, derechos y obligaciones frente a las compañías de telefonía
- Conflictos relacionados con los empleados domésticos (nueva legislación que obliga al empleador dar de alta en la Seguridad Social con independencia de las horas trabajadas por el empleado...)
- Derecho de Sucesiones: problemas relacionados con herencias, juicios de testamentaria, trámites a seguir (orientación jurídica telefónica) como la declaración de herederos, legítimas, partición y masa hereditaria, inventario...
- Derecho matrimonial: separaciones, divorcios, nulidad, regímenes económicos
- Créditos personales, créditos al consumo: asesoramiento sobre los problemas que pueden surgir cuando contratamos préstamos rápidos, elevados intereses a abonar; como proceder ante la acumulación de deudas; ventajas e inconvenientes de negociar nuestras deudas con algunas entidades que nos ofrecen la reunificación de deudas.
- Defensa del consumidor: reclamaciones a establecimientos, entidades bancarias; lo que debemos de saber a la hora de comprar en rebajas, que derechos nos amparan, devoluciones, reclamaciones a tintorerías
- Todas aquellas cuestiones relativas al automóvil como la compraventa, reparación y mantenimiento de su vehículo, asuntos relacionados con Tráfico (transferencias, bajas, matriculaciones, impuestos municipales..)
- Reclamaciones a aerolíneas, agencias de viajes: que derechos nos amparan cuando tenemos que reclamar a las aerolíneas frente a cancelaciones, retrasos de vuelos, denegación de embarques, pérdidas de equipajes, overbooking; reclamaciones a controladores aéreos por motivo de huelgas; problemas con viajes combinados; compensaciones económicas previstas según Directivas Europeas

Aquellas consultas que requieran una búsqueda en textos legales u otros asesoramientos adicionales serán atendidas en un plazo máximo de 48 horas. Nosotros contactaremos posteriormente para resolver la consulta.

Así mismo, el tomador podrá acceder a nuestro servicio jurídico y fiscal a través de la **WEB AXA, apartado "Nuestros Expertos Responden"**.

Envío de formularios/modelos de contratados

El servicio incluye el envío de formularios/modelos de contratos comunes en materia civil a aquellos asegurados que así lo soliciten, y en su caso el asesoramiento telefónico sobre su interpretación y cumplimentación, tales como contratos de compraventa de inmuebles y/o vehículos, contratos de arras, contratos sobre arrendamientos urbanos y rústicos, contratos de arrendamientos de servicios, contratos de permuta, contratos de garantía, etc

Límites de la Prestación de defensa y reclamación

Las prestaciones de Defensa y Reclamación tendrán los límites que se establecen en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados.

No le cubre:

- **Además de las exclusiones específicas de cada cobertura e independientemente de las exclusiones generales que sean aplicables a esta garantía no quedan cubiertos, en ningún caso, los siguientes eventos:**
- **Los siniestros ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la presente póliza.**



- Los que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo y los originados por canteras, explotaciones mineras e industrias fabriles.
- Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques, de los que sean responsables los asegurados de esta póliza.
- Los litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual industrial, de sociedades, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación o que dimanen de contratos sobre cesión de derechos a favor del Asegurado.

Pagos excluidos

Además la entidad aseguradora no se hará cargo de los pagos que a continuación se citan:

- Multas y sanciones penales, tanto administrativas como judiciales.
- Impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos judiciales.
- Obligaciones dinerarias impuestas a los asegurados como condena en cualquier resolución judicial o administrativa.
- Gastos que procedan de una reconvencción por la vía judicial, cuando ésta se refiera a materias no comprendidas dentro de las coberturas garantizadas.

No asesoramos sobre conflictos derivados de:

- Reclamaciones planteadas por el asegurado o los miembros de su familia contra la compañía aseguradora.
- Cuestiones sobre posibles conflictos entre el tomador y los asegurados.
- Reclamaciones relativas a propiedad industrial o intelectual, urbanismo, concentración parcelaria, expropiación y cesión de derechos a favor del cliente.
- El servicio presta asesoramiento telefónico, no comprendiendo por lo tanto la elaboración de contratos, informes, dictámenes o redacción de cualquier otro documento en contestación a las consultas recibidas.
- El asesoramiento jurídico fiscal no comprenderá en ningún caso la recepción de documentos y declaraciones fiscales para su análisis y revisión, ni tampoco información sobre cantidades o cifras a incluir.
- La entidad aseguradora no se hace responsable de la veracidad de los datos que faciliten los clientes no asumiendo ningún tipo de responsabilidad por tal motivo.

Gestión de siniestros

Las prestaciones derivadas de la presente garantía serán realizadas por el departamento de AXA Seguros especializado en gestión de siniestros de protección jurídica, de conformidad con lo previsto en el artículo 5.2.h. del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Ningún miembro del personal de este departamento que se ocupa de la gestión de asesoramiento jurídico ejerce actividad parecida en otro ramo de AXA Seguros.

Definición de siniestro para estas garantías

A los efectos de estas coberturas se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que lesiona los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica y se produzca durante la vigencia de la póliza del modo siguiente:

- En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, se produce el siniestro o evento en el momento mismo en que el daño ha sido causado.
- En los litigios sobre materia contractual, se considerará producido el evento en el momento en que el Asegurado, el contrario o tercero iniciaron, o se pretende que iniciaron, la infracción de las normas contractuales.
- En las infracciones penales y administrativas, se considerara producido el siniestro o evento asegurado en el momento en que se haya realizado, o se pretenda que se ha realizado, el hecho punible.
- El Asegurador no asumirá servicios o gastos de aquellos procedimientos que sean consecuencia de eventos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la póliza.

Extensión Territorial de Cobertura

Para las garantías de defensa y reclamación se ciñe a los eventos producidos en territorio español que sean competencia de juzgados y tribunales españoles y sobre derecho español.

Esta garantía no será efectiva cuando en el procedimiento penal se desarrolle, por el Asegurador de responsabilidad civil, la defensa prevista por el artículo 74 de la ley de contrato de seguro.

Para consultas, las relativas a hechos ocurridos en territorio español y a los que sean de aplicación la legislación española y con sujeción a los jueces y Tribunales españoles. Quedan expresamente excluidas las consultas relativas a la legislación extranjera.

Normas de Actuación

Declaración del litigio

El Tomador del seguro o el Asegurado de una de las garantías que quiera hacer uso de la misma deber comunicar a la entidad aseguradora a la mayor brevedad posible:

- La ocurrencia del litigio, así como facilitar toda clase de información sobre sus circunstancias y consecuencias. La declaración del litigio es condición imprescindible para que las garantías de la presente póliza produzcan efecto de tal forma que el Asegurador pueda desarrollar las gestiones amistosas y en caso de concluir las mismas sin éxito pueda expresar previamente su valoración sobre la oportunidad de emprender la vía judicial.
- Las reclamaciones extrajudiciales, demandas, denuncias, citaciones y notificaciones judiciales o requerimientos que reciban.

Tramitación del litigio

Una vez comprobado que el litigio está amparado por la garantía, la entidad aseguradora desarrollará con la parte contraria las gestiones necesarias para obtener un acuerdo amistoso que reconozca los derechos del Asegurado.

Si la vía amistosa o extrajudicial no finaliza con un resultado positivo aceptable por el Asegurado se iniciará, a petición de éste, la tramitación por vía judicial, siempre y cuando sus pretensiones no sean temerarias de una de las dos formas siguientes:

- El Asegurado y la entidad aseguradora, designarán de mutuo acuerdo los profesionales que hayan de representar y defender los intereses de aquél ante los tribunales.
- De acuerdo con lo establecido en el apartado "libre elección de procurador y abogado" el Asegurado podrá ejercer su derecho a la libre elección de los profesionales que le representen ante los tribunales, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando previamente a la entidad aseguradora de todo ello.
- La entidad aseguradora se hará cargo de los gastos y honorarios debidamente justificados con los límites y condiciones establecidas en los apartados "alcance de la cobertura" y "límites de la prestación".
- La entidad aseguradora no asumirá los gastos de aquellos procedimientos que el Asegurado mantenga sin informarle previamente o sin darle la oportunidad previa de valorar las posibilidades de éxito del planteamiento o seguimiento de los mismos, que comunicará al Asegurado por escrito.

Divergencia sobre las medidas a adoptar

En caso de que la Entidad Aseguradora considere que no existe base legal o probatoria suficientes para que prosperen las pretensiones planteadas por el Asegurado y estime que no procede la iniciación o continuación de un proceso o la presentación de contestación a un recurso, la Entidad Aseguradora comunicará al Asegurado la existencia de una divergencia entre las partes, a fin de que este pueda decidir si desea confiar su defensa a los profesionales designados libremente por su parte, dentro de los límites y en las condiciones establecidos en los apartados "Alcance de la cobertura" y "Límites de Indemnización" de la póliza o bien a seguir la estrategia planteada por la Entidad Aseguradora.

Libre elección de procurador y abogado

Una vez finalizada sin éxito la tramitación amistosa realizada por la entidad aseguradora, el Asegurado tendrá derecho, si lo desea, a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en el procedimiento garantizado por la presente póliza siempre y cuando la entidad aseguradora le haya comunicado por escrito la





oportunidad del recurso a la vía judicial. En caso de desacuerdo, se aplicará lo dispuesto en el apartado anterior. El abogado y procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos en ningún caso, a las instrucciones de la entidad aseguradora.

En ningún caso la entidad aseguradora será responsable de las actuaciones negligentes de los profesionales libremente elegidos por el Asegurado.

Para el caso de libre elección de abogado y procurador se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

Alcance de la cobertura

El presente contrato cubre con los límites de indemnización establecidos mas abajo:

- El abono de los gastos de procurador y abogado.
- El abono de las tasas, derechos y costas judiciales que no constituyan sanción personal.
- Los gastos de otorgamiento de poderes.
- Los honorarios de peritos para la valoración de los daños con el límite establecido en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados

Límites de indemnización

El Asegurador abonará los honorarios del abogado y procurador que actúen en interés del Asegurado en los procedimientos en los que sea preceptiva su intervención.

El importe máximo a satisfacer para pago de honorarios de profesionales libremente designados por el Asegurado y gastos del proceso se fija expresamente en el en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados. Dicho límite incluye las cantidades a abonar a la parte contraria en caso de que se produzca condena en gastos y costas.

El Asegurador, con los límites arriba indicados, satisfará, salvo condena en costas de la parte contraria, los honorarios del abogado y procurador en su caso, elegidos por el Asegurado, una vez finalizada la intervención profesional de éstos, con sujeción a las normas fijadas por el Arancel de Procuradores y Consejo Nacional de la Abogacía Española, y de no existir, a las de los colegios respectivos.

En caso de que el abogado o procurador no residan en el partido judicial en el que haya de sustanciar el procedimiento serán de cargo del Asegurado los gastos y honorarios correspondientes a los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

Si interviene más de un abogado, la entidad aseguradora tendrá en cuenta como máximo los honorarios correspondientes a la intervención de uno solo de ellos.

Reparadores AXA Calidad

El asegurado queda obligado a realizar la reparación de los daños que sufra la edificación y/o enseres asegurados por la red de reparadores AXA Calidad (reparadores designados por la entidad aseguradora). En caso contrario el siniestro no quedará cubierto.

Exclusiones generales de la póliza

Quedan excluidos de la cobertura de la póliza, los daños y pérdidas causados directa o indirectamente a los bienes asegurados, así como las responsabilidades que se produzcan con motivo o a consecuencia de:

- **Siniestros que hubieran sido provocados intencionadamente por Usted o por los miembros de su familia, salvo que se encuentren específicamente contemplados como riesgo cubierto.**

- Guerra civil o internacional haya o no mediado declaración oficial.
- Siniestros calificados por el poder público como catástrofe o calamidad nacional.
- Efectos mecánicos, térmicos o radiactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquier causa que las produzca y los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de isótopos radiactivos.
- Hundimiento y corrimiento de tierras, Desprendimiento de rocas y aludes, salvo que esté contratada la garantía Todo Riesgo.
- Dedicación u ocupación de la vivienda a actividades profesionales, comerciales o industriales distintas a las descritas en la póliza por el tomador
- Hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros o cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho de los Asegurados por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia. Todo ello de conformidad con lo definido en la Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España
- Traslado o ubicación distinta a la descrita en la póliza, salvo que ello se hubiera comunicado a la Entidad Aseguradora por escrito y no se hubiese manifestado en el plazo de quince días la disconformidad.
- Omisión de realización de las reparaciones u operaciones de mantenimiento indispensables para el normal estado de conservación del inmueble y sus instalaciones.
- Los vicios o defectos existentes en los bienes asegurados al contratar el seguro, así como errores de diseño o defectos de construcción.
- Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.

Tampoco serán indemnizables las diferencias entre los daños producidos y las cantidades que indemnice el Consorcio de Compensación de Seguros, en razón de la aplicación de franquicias, detracciones, aplicación de reglas proporcionales, de equidad u otras limitaciones.

Condiciones especiales de la póliza

Aumento automático de capitales. Revalorización automática

Para mantener los capitales de los bienes asegurados actualizados, incluso las nuevas adquisiciones de enseres se procede de la siguiente forma:

- **Revalorización de la edificación y de los enseres del hogar:**

La edificación y el mobiliario se incrementan teniendo como base al Índice de Precios de Consumo de la conservación de la vivienda, que publica el Instituto Nacional de Estadística, antes del 30 de octubre anterior al vencimiento.

No se revalorizan de forma automática:

- Las joyas y/o alhajas, dado el carácter especial de estos objetos.
- Los objetos de valor artístico, al tratarse de valor convenido.
- La suma asegurada de Responsabilidad Civil y Protección Jurídica.
- Franquicias.

- **Revalorización de los sublímites de garantías:**

Entendemos por sublímite el tope de indemnización que se establece para la cobertura concreta a la que afecta. Cuando se establece un sublímite en euros, no se modificará con ocasión de la revalorización automática. Cuando el sublímite se fije como un porcentaje de la Suma Asegurada, la Suma Asegurada revalorizada se tomará como nueva base de cálculo para la cobertura afectada.

- **Derechos asociados a la revalorización automática de capitales**

Esta revalorización automática le otorga, además de la elevación del límite de indemnización, los siguientes derechos:

- Compensación de capitales para bienes asegurados:
Si al producirse el siniestro existe un exceso de capital en la edificación o en el mobiliario, se compensarán del eventual capital deficitario. La compensación se efectuará transformando la cuantía de prima del capital excedentario en capital del epígrafe deficitario.
No se tienen en cuenta para la compensación los capitales especialmente declarados en joyas y/o alhajas, ni en objetos de valor artístico.





¿Qué beneficios y servicios adicionales tiene por ser Cliente de AXA?

Servicio online Web Cliente

Un servicio gratuito las 24 horas , los 365 días del año , donde podrá:

- Consultar todas sus pólizas y recibos
- Declarar siniestros recibiendo su alta de expediente de forma inmediata.
- Adjuntar la documentación relacionada con el siniestro.
- Consultar la evolución de sus siniestros contactando directamente, si lo desea, con la persona encargada de su gestión.
- Consultar nuestros reparadores AXA Calidad y conocer sus ventajas
- Actualizar sus datos personales y de contacto
- Consultar toda su posición patrimonial con AXA.

Compromisos de Hogar

Inhabitabilidad de la vivienda:

Si no puede hacer uso de su vivienda a consecuencia de un siniestro, le pagamos un alojamiento de similares características hasta un máximo de 12 meses. Y además, pagamos los gastos de traslado temporal de su mobiliario y objetos personales (hotel, mudanza, guardamuebles,...).

Urgencias en 3 horas:

Nos comprometemos a enviarle un profesional en menos de 3 horas si algún incidente le impide acceder a su vivienda o habitarla. Desde un incendio o una inundación, hasta que se haya dejado las llaves en el interior. Y si no cumplimos, le pagamos la reparación de urgencia hasta **1.500 euros**.

Duración y pago del seguro

¿Cuánto le cuesta?

La **Prima Total** del presente contrato es de: 145,57 euros

- Prima Neta: 122,61 euros
- Tributos: 13,30 euros
- Consorcio: 9,66 euros

¿Cómo se pagan las primas?

- Forma de pago: Anual
- Pago con tarjeta

Cómo y dónde pagar la prima

El Tomador está obligado al pago de la prima.

Las primas se harán efectivas por el sistema de domiciliación bancaria, tarjeta de crédito o cualquier otro medio que ambas partes acuerden.

En caso de pago con tarjeta de crédito, el tomador debe comunicar los datos de la tarjeta y su plazo de caducidad, así como las posibles modificaciones de los mismos.

El lugar de pago de las primas 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.

Los pagos posteriores relativos a la póliza como prórrogas, renovaciones, fraccionamientos, suplementos, etc., salvo pacto en contrario, se realizarán por el mismo medio seleccionado para el pago de la prima.

En caso de que Tomador y titular de la tarjeta de pago no coincidan, el Tomador manifiesta haber informado y obtenido el consentimiento previo de aquél para el tratamiento de sus datos con la finalidad de gestionar el pago de la prima del contrato de seguro suscrito por el Tomador.

Revisión anual de la prima

Cuando queden modificadas las tarifas de primas de la Entidad Aseguradora, correspondientes a los riesgos garantizados por esta póliza, la prima del presente contrato automáticamente será adaptada a las nuevas condiciones en el siguiente vencimiento anual.

Si la adaptación supone un aumento de prima, el Tomador dispondrá de un plazo de quince días a contar desde la prestación del recibo para solicitar la rescisión del contrato. Esta rescisión, será comunicada a la Entidad Aseguradora por carta certificada con acuse de recibo y surtirá efecto en el plazo de un mes. El Tomador estará obligado al pago de la parte proporcional de prima, calculada con la tarifa en vigor del Asegurador al vencimiento anual, y correspondiente a la cobertura temporal disfrutada hasta el efecto de la rescisión.

Esta disposición no supone el abandono del posible derecho de la Entidad Aseguradora de prorrateo de primas complementarias durante la vigencia del contrato por aumento o modificación de los límites de cobertura, ni se aplica a la fluctuación de prima debida al juego de bonificaciones o recargos por siniestralidad.

Fraccionamiento de pago

Si hubiera fraccionado el pago de la prima de un período de cobertura anual, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual, aún en caso de desaparición del riesgo.

Impago de un recibo

En caso de impago de alguno de los recibos siguientes al primero, la cobertura quedará suspendida un mes después el día de su vencimiento. Si la Entidad Aseguradora no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la misma, el contrato quedará extinguido y la Entidad Aseguradora sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso contrario, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pague las primas. Si el recibo no ha sido satisfecho y se produce un siniestro, la Entidad Aseguradora queda liberada de sus obligaciones. Asimismo, y en caso de que se produzca cualquier modificación en los datos que nos proporcionó en el momento de la contratación de la póliza, debe informarlo.

Tenga en cuenta que si en el momento del siniestro, las características del riesgo asegurado, su uso o cualquier otro dato significativo, suponen una agravación con respecto a las que Usted comunicó a la Entidad Aseguradora, la indemnización puede ser reducida aplicando la regla de equidad (Regla que se aplica cuando la información facilitada a la Entidad Aseguradora no se corresponde con la realidad del riesgo, que de haber sido conocido, hubiese implicado una tarificación distinta, normalmente más elevada)





¿Cuánto dura la póliza?

- Fecha de efecto: 15.03.2024 00:00
- Fecha de vencimiento: 15.03.2025 00:00
- Duración: Anual Renovable

El contrato es anual y se prorrogará automáticamente por periodos anuales.

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 periodo de seguro en curso, cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

Cómo y Dónde Pagar la Prima

El Tomador está obligado al pago de la prima.

Las primas serán abonadas por el Tomador al Mediador o a la Entidad Aseguradora, según se acuerde en las Condiciones Particulares, a través de domiciliación bancaria. Las partes podrán pactar expresamente en las Condiciones Particulares otros sistemas de pago.

La cobertura de la presente póliza entrará en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la Póliza.

En caso de que la primera anualidad no fuese abonada por culpa del Tomador, el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir el pago de la prima por vía ejecutiva. En el caso en que la prima no hubiese sido pagada cuando se produzca un siniestro el Asegurador quedará liberada de sus obligaciones.

Las sucesivas primas deberán pagarse con igual obligación a sus correspondientes vencimientos. Transcurrido un mes desde el vencimiento de la prima sucesiva sin que se haya hecho efectivo el pago la póliza quedará en suspenso y se extinguirá a los seis meses siguientes al vencimiento de la póliza.

En cualquier caso, el Asegurador, cuando la póliza esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

Si la póliza no hubiere sido resuelta o extinguida conforme a lo dicho precedentemente, vuelve a tener efecto a la hora veinticuatro del día en que el Tomador del seguro o el Asegurado pagó su prima.

¿Necesita nuestros servicios?

Qué tiene Usted que hacer si sufre un siniestro

Usted debe comunicárnoslo a la mayor brevedad, dentro del plazo máximo de siete días. También deberá comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro

Debe facilitarnos toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y emplear todos los medios a su alcance para aminorar sus resultados.

En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave por su parte.



Deberá acreditar de forma fehaciente la ocurrencia del siniestro, haciendo constar por escrito:

- La fecha, la hora y la duración del siniestro
- Las causas conocidas o presuntas del siniestro
- Los daños sufridos; en forma de breve relación de los que Usted pueda conocer en el momento de la comunicación.
- Para los siniestros de Robo y actos de vandalismo, deberá presentar copia de la denuncia efectuada a la policía o Autoridad local.

Para facilitar las formalidades de la reclamación, ponemos a su disposición un servicio de atención telefónica, que funciona de forma permanente las 24 horas, los 365 días del año.

En el caso de existir varios Aseguradores, esta comunicación deberá hacerse a cada uno de ellos, con indicación del nombre de los demás.

Nos reservamos el derecho a visitar las propiedades que contienen los objetos asegurados, por lo que Usted deberá permitir la entrada en los mismos a las personas que a tal efecto designemos y a proporcionarles los datos que nos interesen.

Usted está obligado a conservar los restos y vestigios del siniestro hasta terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada.

Tal obligación no puede, en ningún caso, dar lugar a indemnización específica.

Se nos confiere el derecho de acceso a las propiedades en que haya ocurrido el siniestro, con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar el mismo.

Recuperación y Rescate de Objetos Robados

Producido y debidamente comunicado el siniestro a la Entidad Aseguradora, se observaran las reglas siguientes:

1. Si el objeto asegurado es recuperado, en el mismo estado, antes del transcurso de tres meses, contados a partir del día de la comunicación del siniestro, Usted deberá recibirlo, y en consecuencia nos devolverá el total de la cantidad indemnizada, si se hubiera efectuado la liquidación del siniestro.
2. Si el objeto asegurado es recuperado transcurrido el plazo de la regla primera, y una vez pagada la indemnización, Usted podrá retener la indemnización percibida abandonando la propiedad del objeto asegurado, o readquirirlo, restituyendo, en este caso, la indemnización percibida por la cosa o cosas restituidas.

Cómo se hacen efectivas las indemnizaciones

La suma asegurada de edificación y de enseres del hogar representa el límite máximo de la indemnización a pagar por la Entidad Aseguradora en cada siniestro.

Para la determinación del daño se atenderá al valor de los bienes asegurados en el momento inmediatamente anterior al siniestro.

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor de los bienes asegurados, existe un infraseguro y en consecuencia sólo indemnizaremos el daño causado en proporción a la parte asegurada.

Si Usted y la Entidad Aseguradora nos pusiéramos de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de indemnización, se procederá de la manera convenida. Si no hubiese acuerdo se estará al procedimiento de controversia pericial previsto en el Art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

En el plazo de cinco días a partir de la comunicación del siniestro, Usted deberá comunicarnos por escrito la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños.



La Entidad Aseguradora esta obligada a satisfacer la indemnización, la reparación o la reposición, si es posible y Usted lo consiente, al término de las investigaciones y peritaciones.

En cualquier supuesto, la Entidad Aseguradora deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias conocidas por la Entidad Aseguradora.

Si el dictamen de los peritos fuera impugnado, la Entidad Aseguradora abonará, dentro de los cinco días siguientes a la impugnación, el importe mínimo anteriormente indicado.

Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro no hubiéramos satisfecho la indemnización, mediante pago, o si en el plazo de cuarenta días, desde la recepción de la declaración del siniestro, no hubiéramos procedido al pago del importe mínimo, por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización o el importe mínimo se incrementarán con el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100.

No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

Regla proporcional y valores de reconstrucción o reposición

Derogación de la regla proporcional

Si Usted ha aceptado, para la edificación y el mobiliario, los capitales orientativos sugeridos por la Entidad Aseguradora en el proyecto de seguro, o si sus capitales asegurados no difieren en más del 10% del valor real de los bienes, la Entidad Aseguradora renuncia a aplicar la regla proporcional.

Tampoco se aplica para joyas y/o alhajas, ni para objetos de valor artístico. Los capitales asegurados para ellos son el límite máximo de indemnización a recibir para cada uno de ellos.

Para las coberturas de responsabilidad civil no se aplica la regla proporcional.

Limitaciones al Valor de Reconstrucción o Reposición

Si los bienes son irremplazables porque ya no hay en el mercado, no se usan o fabrican ya, se reemplaza por otros bienes de similares prestaciones y calidades

No procede la sustitución del bien dañado por otro nuevo o repararlo con cargo a la Entidad Aseguradora, si la depreciación por antigüedad o uso es igual o superior al 75% del valor de reposición. La obligación de la Entidad Aseguradora se limita en tal caso, a indemnizar la pérdida real, restando del valor de reposición el correspondiente porcentaje de depreciación.

Reconstrucción efectiva y en el mismo emplazamiento

El edificio debe reconstruirse en el mismo emplazamiento y sin modificaciones importantes. Si quiere hacer mejoras de reconstrucción, los gastos son a su cargo.

Si por imperativo legal hay que reconstruir en otro lugar, se aplica el valor de reconstrucción, si ésta llega a efectuarse. La diferencia de la indemnización del valor de reconstrucción/reposición y el valor real, se abona después de la reconstrucción o reemplazo de los bienes destruidos.

No obstante, la Entidad Aseguradora entrega cantidades a cuenta, a medida que se realizan los trabajos de reconstrucción o se reponen los bienes destruidos, siempre que Usted lo solicite y aporte los justificantes necesarios.

Indemnización Objetos a valor real

Se pacta expresamente que los objetos detallados más abajo, si están cubiertos en la póliza, en caso de siniestro, se

indemnizan de acuerdo con su valor real anterior al momento del siniestro en vez de aplicar la garantía de valor de reposición:

- La ropa en general y los objetos de uso personal.
- Los objetos cuyo valor no desmerece por su antigüedad (principalmente alhajas, piedras preciosas, perlas finas, encajes, estatuas, cuadros de valor artístico, colecciones de objetos raros, preciosos y similares).
- Los objetos inútiles o inservibles. Los aparatos de visión y sonido, los aparatos telefónicos y los ordenadores personales (incluyendo las videoconsolas).



Plazo de prescripción

Las acciones derivadas de esta póliza prescriben a los dos años, salvo las derivadas de la cobertura de Servicio integral daños corporales en el hogar, que prescriben a los cinco años

Otros temas de su interés

Cómo formalizar el seguro, información que debe declarar el asegurado

Para la aceptación del riesgo y la emisión de la póliza:

- El Asegurado esta obligado a declarar con exactitud los datos que permitan evaluar el riesgo. Estos son los que figuran en la solicitud, y en el presente contrato.
- Si el contenido de la póliza es distinto a lo solicitado, el Tomador puede exigir su rectificación en el plazo de un mes desde la entrega de la misma.
- Si la Entidad Aseguradora no acepta el riesgo, notifica por escrito al Tomador las causas en el plazo de 10 días y recibe la prima correspondiente al tiempo cubierto. Si lo acepta, debe remitir la póliza de seguro al Tomador en el plazo de 10 días.

Durante la vigencia de la póliza

Nos debe informar por escrito y en el plazo máximo de un mes sobre:

- Cualquier modificación de los datos que le hemos solicitado al contratar el seguro, con el fin de adaptar su póliza a la nueva situación (por ejemplo: cambio de domicilio, cambio de domiciliación bancaria, mayor valor de los enseres del hogar, arrendamiento de la vivienda, etc).

Puede resultar que las nuevas circunstancias que Usted nos comunique supongan:

- Una disminución del riesgo: en este caso Usted tiene, derecho, a partir de la próxima anualidad a la correspondiente disminución de prima.
- Una agravación del riesgo: en este caso podemos proponerle en el plazo máximo de dos meses la modificación de las condiciones de la póliza, disponiendo Usted de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla.
- En caso de rechazo, o de silencio, por su parte, podemos transcurrido dicho plazo, extinguir la póliza advirtiéndole previamente y dándole para que conteste, un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes, le comunicaremos la extinción definitiva.
- Podemos igualmente, dar por terminado el contrato comunicándoselo por escrito en el plazo de un mes, a partir del día en tuvimos conocimiento de la agravación del riesgo.
- Si ocurre un siniestro y Usted no nos había comunicado la agravación del riesgo con mala fé, quedamos liberados de la prestación.



- En caso contrario, reduciremos la prestación proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.
- En caso de agravación del riesgo durante el tiempo del seguro, que dé lugar a un aumento de prima, cuando por ésta causa queda extinguida la póliza, si la agravación es imputable a Usted, haremos nuestra la totalidad de la prima cobrada.
- Siempre que dicha agravación se hubiera producido por causas ajenas a su voluntad, Usted tendrá derecho a ser reembolsado de la parte de la prima satisfecha correspondiente al periodo que falte por transcurrir de la anualidad en curso.
- La transmisión de la vivienda, una vez que se haya efectuado. También deberá comunicar al comprador de la vivienda la existencia de la póliza de seguro sobre la misma.
- La existencia de otros seguros que garanticen alguna de las prestaciones de ésta póliza, sobre la misma vivienda y durante idéntico período.

Cuando comienza y termina la póliza

El contrato se formaliza y entra en vigor al firmar el tomador la póliza y pagar la prima. Nunca antes de la fecha de efecto que figura en "Cuánto dura la póliza".

Si se ha contratado por períodos renovables, la póliza queda tácitamente prorrogada por un período de igual duración.

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 todo caso, la Póliza será nula si en el momento de su finalización no existe la vivienda.

Cuándo y cómo puede ser resuelta la póliza

- En cada vencimiento anual, 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 cualquier momento distinto al del vencimiento:
 - Tras la ocurrencia de un siniestro, de común acuerdo, devolviéndole la prima no devengada desde el momento de la resolución
 - En caso de pérdida total de la vivienda asegurada, la póliza quedará extinguida para todas las garantías relacionadas con la vivienda, y la Entidad Aseguradora podrá hacer suya la prima del período en curso.
- En cualquier momento distinto al del vencimiento, por parte de la Entidad Aseguradora:
 - En caso de impago de la prima.
 - Tras la pérdida total de la vivienda asegurada, si da lugar a una indemnización garantizada, y sin que proceda devolución de prima
 - En caso de reserva o inexactitud voluntaria de las declaraciones del Asegurado sobre la valoración del riesgo, en el plazo de un mes desde que fueran conocidas, y sin que proceda devolución de prima, salvo que exista dolo o culpa grave de la Entidad Aseguradora.
 - Si una modificación representa una agravación del riesgo que dé lugar a la resolución de la póliza, se comunicará con una antelación mínima de 15 días, devolviendo la prima no devengada de acuerdo con el riesgo asumido desde el momento de la resolución.
 - Si la transmisión de la vivienda representa una agravación del riesgo tal, que se opte por la resolución de la póliza, se indicará al adquirente que queda resuelta un mes más tarde, devolviendo al Asegurado la prima no devengada de acuerdo con el riesgo asumido desde el momento de la resolución.

Nota informativa en cumplimiento del art. 5 de la LOPD

De conformidad con la habilitación legal contenida en el artículo 99.7 de la Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, UNESPA (con domicilio social en la calle Núñez de Balboa 101-28006 Madrid) ha creado el Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos Diversos, del que ostenta la condición de Responsable del Fichero. Dicho Fichero y su Código Tipo se encuentran inscritos en el Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos.

La finalidad del citado Fichero, constituido con información aportada por las entidades aseguradoras, es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. El Fichero contiene toda la información que consta en su contrato de seguro, incluidos sus datos de carácter personal, así como la de los siniestros que se declaren y las liquidaciones que perciba.

A dicho Fichero tendrán acceso las entidades aseguradoras con ocasión de la liquidación y/o tramitación de siniestros y cuando se haya emitido o contratado una póliza.

Asimismo, con el objeto de poder avanzar en las investigaciones que lleven a cabo, tendrán acceso a la información los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Si desea ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID, debiéndose identificar mediante DNI, Pasaporte o Tarjeta de Residencia, u otro documento válido que lo identifique y, en caso de que actúe mediante representante, autorización expresa del interesado, todo ello con la finalidad de impedir el ejercicio de derechos a quién no sea el interesado. Si desea información sobre el fichero y como ejercitar sus derechos, el teléfono al que puede dirigirse es el 91 451 68 00 o al fax 91 451 68 19.

Regulación del contrato e información general al tomador

El presente contrato se rige por lo dispuesto en la vigente Ley 50/1980 de Contrato de Seguro con todas sus modificaciones.

Toda referencia que en este contrato se haga a la Ley, deberá entenderse realizada a la mencionada en el párrafo anterior.

AXA informa al Tomador del seguro que la legislación aplicable es la española y el organismo de control es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía.

Legislación aplicable:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.



- R.D.L. 7/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Y cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pueda ser aplicable.

Solución de conflictos entre las partes:

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse, como sigue:

- a) El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: centro.reclamaciones@axa.es, directamente o a través de la página www.axa.es o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.
Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098.
Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>
- b) Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.
- c) Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.
- d) Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).

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 no 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.

Resumen de las normas legales

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. 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. 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. 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, fuel-oil, 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.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, 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 siete por ciento 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

1. 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.
2. 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.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. 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 gestionara el seguro.

2. 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.conorseguros.es).

3. 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.

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

Cláusula firma electrónica y comunicaciones electrónicas

Información Firma electrónica

La Entidad Aseguradora podrá poner a disposición del tomador, sistemas de firma electrónica reconocida y/o avanzada para su uso en la suscripción del presente contrato de seguro, así como para la celebración de las operaciones posteriores que se encuentren disponibles por vía electrónica.

En caso de disposición y uso de los sistemas de firma electrónica reconocida y/o avanzada, ambas partes convienen la perfección del presente contrato o cualquier otra operación posterior disponible por esta vía. El proceso de firma electrónica reconocida y/o avanzada, podrá consistir en la asignación de los correspondientes elementos de seguridad, tales como claves, códigos u otro tipo de elemento que permita la identificación del firmante, así como se llevará a cabo con la intervención de un Tercero de Confianza conforme a la normativa aplicable.

Para la correcta gestión del proceso de firma electrónica, el tomador que utilice estos medios de firma, autoriza expresamente a la Entidad Aseguradora la puesta a disposición al Tercero de Confianza, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono móvil declarado, con la única finalidad de posibilitar la generación y el envío de las claves identificativas necesaria para la ejecución de la firma electrónica, así como para el envío de la documentación objeto de firma y/o vinculada a la relación contractual.

En este sentido, ambas partes, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, reconocen la plena validez de los contratos y operaciones firmadas utilizando sistemas de firma electrónica equiparando su validez a todos los efectos a los contratos y operaciones celebradas mediante firma manuscrita.

El tomador declara que los datos facilitados a lo largo del proceso de contratación y firma son veraces, ciertos y completos y se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los mismos respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a la Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad



de los mismos.

En caso de personas jurídicas, el firmante declara que cuenta con plenos poderes y capacidad de representación suficiente para poder contratar en nombre de la entidad tomadora. Así mismo declara que los datos facilitados a lo largo del proceso son veraces, ciertos y completos y se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los mismos respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad de los mismos. Por su parte la entidad tomadora informará a la Entidad Aseguradora de cualquier cambio que se produzca en la figura del representante legal para la correcta gestión de la póliza.

Información sobre las comunicaciones electrónicas

La Entidad Aseguradora podrá poner a disposición del tomador en su espacio privado de la Web Cliente, la documentación contractual e informaciones periódicas en soporte duradero, sin perjuicio de que en cualquier momento de la relación contractual el tomador pueda solicitar dicha información en soporte papel a la Entidad Aseguradora.

La Entidad Aseguradora podrá dirigirse al tomador por medios de comunicación electrónicos tales como el correo electrónico, teléfono móvil, web privada de clientes, etc. para la recepción de aquellas comunicaciones y notificaciones relativas a la gestión e información del presente contrato como es el caso de los avisos de renovación de las próximas anualidades, así como cualquier otra modificación sobre su póliza, información periódica, etc. sin perjuicio de que en cualquier momento de la relación contractual el tomador pueda solicitar esta información en soporte papel a la Entidad Aseguradora.

El correo electrónico será el medio establecido por defecto para remitir las comunicaciones contractuales (no comerciales) a aquellos tomadores que hayan informado del correo electrónico a la Entidad Aseguradora.

Dichas comunicaciones podrán ser remitidas mediante un sistema de comunicaciones electrónicas certificadas con validez legal y plena eficacia jurídica, que en su caso, contará con la intervención de un Tercero de Confianza en los términos establecidos en la normativa aplicable y se considerarán recibidas desde el momento de su recepción por el tomador y/o puesta a disposición por la Entidad Aseguradora por los medios descritos.

Las comunicaciones o notificaciones realizadas por estos medios se podrán solicitar por el tomador en soporte papel o en cualquier otro duradero que se encuentre disponible, a través de los medios habituales de contacto con la Compañía.

El tomador se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los datos facilitados para recibir comunicaciones electrónicas no comerciales respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a la Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad de los mismos.

En cualquier momento de la relación contractual y en virtud del derecho normativamente conferido, el tomador podrá solicitar la modificación de la técnica de comunicación a distancia inicialmente establecida, siempre que dicha modificación sea técnicamente posible y preceptiva legalmente para la Entidad Aseguradora.

Información sobre comunicaciones telefónicas

La Entidad Aseguradora podrá grabar las conversaciones que mantenga con los tomadores, asegurados, personas de contacto o cualquier otra persona que llame a los teléfonos de la Compañía. Estas grabaciones se podrán utilizar como medio de prueba en cualquier reclamación que se pueda plantear entre ambas partes, así como para comprobar la calidad de los servicios prestados por la compañía aseguradora.

En su caso, el tomador de la póliza informará a los usuarios del seguro, de que la Entidad Aseguradora podrá grabar conversaciones telefónicas con dichos fines. El interlocutor de la llamada podrá solicitar a la Compañía que le facilite copia del contenido de estas conversaciones que se hubieran grabado entre ambos.

Tratamiento de datos de carácter personal



Responsable del tratamiento

Le informamos de que sus datos personales serán tratados por AXA Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante, AXA o la Entidad), como responsable del tratamiento, con domicilio social en Calle Monseñor Palmer, 1, 07014, Palma de Mallorca, España.

Para velar por el leal y transparente tratamiento de sus datos personales, AXA cuenta con un Delegado de Protección de Datos, con quién podrá contactar en DPOAXA@axa.es

Finalidades y bases de legitimación del tratamiento

El tratamiento de sus datos personales se realizará con las siguientes finalidades:

Formalización y gestión de la póliza de seguros, y, en caso de siniestro, para la peritación y liquidación del mismo, la gestión del reaseguro y la gestión de quejas y reclamaciones.

- Todos los datos que facilite en la contratación y a lo largo de su relación con AXA, incluidos los datos de salud para gestionar los posibles siniestros, son necesarios para la formalización y gestión de tu contrato de seguro y los servicios asociados.

La base legitimadora es la gestión y formalización del contrato de seguro solicitado y del que usted es parte integrante (artículo 6.1.b RGPD).

Así como, el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c del RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Realizar las valoraciones, selecciones, comprobaciones y tarificaciones de riesgo para la contratación de su póliza de seguro.

- La base de legitimación es la aplicación de medidas contractuales, a petición de usted (artículo 6.1.b RGPD) y el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, que impone a las compañías aseguradoras la obtención de la información necesaria para la valoración del riesgo y determinación de la prima.

Este proceso de tarificación y valoración del riesgo se podrá llevar a cabo mediante procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, y mediante un análisis de técnica estadístico-actuarial que determine su perfil de riesgo. Si bien, en los supuestos en los que utilicemos procesos automatizados, usted tendrá derecho a: obtener intervención de una persona de AXA para evaluar su situación, expresar su punto de vista e interponer una reclamación cuando no esté conforme. Igualmente, AXA comprueba periódicamente los métodos para el cálculo de la prima de los seguros que ofrece a los interesados a fin de garantizar que siguen siendo justos, efectivos e imparciales. Sobre esta información, aplicaremos un algoritmo que nos indicará el riesgo asociado a su proyecto de seguro.

- Adicionalmente, podremos consultar la información que conste en nuestras Bases de Datos y de las del resto de entidades del Grupo AXA en base al interés legítimo de AXA, para realizar las comprobaciones que nos



permitan determinar el riesgo en relación con la información aportada por usted, la derivada de relaciones previas con las distintas entidades del Grupo AXA, y el producto solicitado.

- o Igualmente, AXA consulta la información que conste en nuestras Bases de Datos y de las del resto de entidades del Grupo AXA, en concreto, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, y número de identificación fiscal (NIF), en base al interés legítimo de AXA, con el fin de mantener en todo momento sus datos actualizados y velar por la exactitud de los mismos, preservando la calidad necesaria derivada de relaciones previas con las distintas entidades del Grupo AXA y el producto contratado.
- o Asimismo, para las renovaciones de pólizas de la misma compañía, AXA consulta la información que conste en nuestras Bases de Datos, en concreto nombre, apellidos, fecha de nacimiento, y número de identificación fiscal (NIF), en base al interés legítimo de AXA, para realizar las comprobaciones que nos permitan determinar el riesgo, en el momento de la renovación de su póliza, actualizando la información que haya podido sufrir cambios y pudiera afectar a la prima del producto.
- o Por otro lado, AXA, en base al consentimiento prestado por usted, podrá consultar y actualizar la información de sus otras pólizas, que conste en otras entidades del Grupo AXA referente, con la finalidad de verificar la información contenida en nuestras Bases de Datos en el momento de la renovación de su póliza, actualizando la información que hay podido sufrir cambios y pudiera afectar a la prima de producto.

Llevar a cabo las pertinentes verificaciones y comprobaciones que permitan evaluar el posible fraude en el momento contractual de la póliza, así como para evaluar su solvencia.

- o La base de legitimación es el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y para evitar perjuicios y consecuencias negativas para usted se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información y el cumplimiento de una obligación legal, en particular, los artículos 66 y 100 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; en relación con la identificación, medición y valoración del riesgo, así como la prevención del fraude.
- o Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de AXA, se realizan análisis de la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con la Compañía como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión y prevención del fraude).
- o Adicionalmente, en relación con la base anterior, AXA se encuentra amparada en el interés legítimo para prevenir el fraude, evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos o reputacionales.

Elaboración de perfiles con fines actuariales y de análisis de mercado.

- o La base de legitimación es la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras ("LOSSEAR") y la ejecución del contrato de seguro AXA podrá consultar ficheros comunes amparados en códigos de conducta del sector asegurador para la elaboración de perfiles con fines estadístico-actuariales necesarios para la determinación del riesgo y de la prima del contrato de seguro, tanto en el momento previo a su contratación como durante la vigencia del mismo, en atención a sus nuevas circunstancias personales o al cambio de la base técnica actuariales.

Realización de encuestas de calidad u opinión.



- o La base de legitimación es el interés legítimo para controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, AXA podrá dirigirse a usted, por cualquier medio o canal que usted nos haya autorizado, para solicitarle su valoración sobre los productos y servicios ofertados y/o adquiridos y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios.

Este tratamiento responde a la necesidad de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de usted con el compromiso de aumentar la calidad del servicio prestado, para lo que es necesario conocer su opinión.

En cualquier momento, usted podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

Envío de información o publicidad, ofertas y promociones, obsequios y campañas de fidelización, o cualesquiera otras actuaciones con carácter comercial (incluida la elaboración de un perfil comercial para tal fin), a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, acerca de nuestros productos y servicios aseguradores propios, así como aseguradores y financieros de las entidades AXA Aurora Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, AXA Pensiones S.A., EGFP, Bidepensión EPSV y Winterthur EPSV. El envío de las comunicaciones comerciales podrá realizarse incluso una vez finalizada la relación comercial si así lo autoriza.

- o La base de legitimación es el interés legítimo de AXA para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, en este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la “LSSI”) permite al prestador el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo momento podrá oponerse al tratamiento de tus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada, usted podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Así mismo, el apartado “Derechos” de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

- o Igualmente, AXA en base al interés legítimo al amparo del artículo 6.1.f del RGPD, para lo que se ha realizado una ponderación de los derechos fundamentales del interesado (derecho a la protección de datos personales, derecho al honor y a la intimidad personal y familiar) y el propio interés legítimo de AXA, concluyendo que tales derechos no quedan afectados; consideramos además que, como cliente, tiene una expectativa razonable para que le enviemos información comercial que puede ser de interés para usted, en base a su perfil de cliente, sin que con ello se produzca una actuación invasiva de sus derechos e intereses. Se procede a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como usuario y, especialmente, la adquisición de productos. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. Por otra parte, usted podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.

Elaboración de un perfil sobre usted, con fines analíticos, relacionados con los procesos de negocio de AXA, a partir de la información proporcionada en el marco del proyecto de seguro. Este proceso nos permite conocer su comportamiento de navegación, previa aceptación de la Política de Cookies, comunicarle, en base a su perfil de usuario, las ofertas que mejor pueden adaptarse a usted, así como, disponer de nuevas variables de tarificación que pudieran inferirse de sus hábitos de compra y consumo para poner en su conocimiento nuevos servicios o



coberturas vinculados al producto suscrito por usted, incluyendo, para este último fin, datos e información proporcionada por terceros.

- La base de legitimación es el consentimiento otorgado por usted, permitiendo que AXA procederá a la elaboración de su perfil basado en sus características personales, información de su navegación, la información obtenida referente a sus necesidades o preferencias manifestadas por usted en la adquisición de los productos e información obtenida de terceros, según sus hábitos de consumo.
Esta finalidad responde a la necesidad, en función de los análisis realizados, de otorgarle una gestión del producto solicitado más ajustada a sus necesidades reales, incluyendo una mejor tarificación y propuesta de servicios vinculados al producto suscrito. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. Por otra parte, usted podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.

Categoría de los datos

Desde AXA trataremos las siguientes categorías de datos para alcanzar las finalidades dispuestas a lo largo de esta Política de Privacidad.

- **Datos facilitados directamente por usted:**

Toda la información contenida en las categorías de datos expuestas se encuentra detallada a lo largo del proceso de tarificación y contratación:

- Datos identificativos.
- Datos de contacto.
- Datos socio-demográficos.
- Datos socio-culturales.
- Datos sobre la vivienda objeto del seguro.

- **Datos facilitados por usted en otros canales o vías:**

- Datos sobre comportamiento e interacción entre las partes:
 - Datos de redes sociales que usted hubiera facilitado directamente a AXA.
 - Datos de navegación en la web o aplicaciones móviles a través de cookie u otros dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos: información recabada de la navegación que realice en las mismas, en el caso de que haya aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos.
 - Datos sobre la interacción y el comportamiento del cliente con la compañía: respuestas a encuestas de calidad, quejas y recomendaciones.
 - Datos sobre las transacciones del cliente que revelan información sobre las transacciones financieras, el historial de los productos y servicios.

- **Datos derivados de la relación entre AXA y usted y extraída de fuentes de terceros:**
- Datos financieros y de situación crediticia: Información recabada de ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito.
- Datos de ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador.
- Consulta de bases de datos de terceros, incluyendo datos procedentes de Registros oficiales relacionados con el producto asegurado.



Destinatarios de los datos

Los datos personales no serán transmitidos a terceros, salvo en los siguientes supuestos:

- o Otras entidades aseguradoras y reaseguradoras para la ejecución y gestión del contrato de reaseguro.
- o Prestadores de servicios profesionales, como por ejemplo peritos, así como otros prestadores de servicios tecnológicos, proveedores de bases de datos, y de servicios derivados de la relación contractual, cuando sea necesario para el cumplimiento del contrato de seguro.
- o A los organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador con fines estadístico-actuariales y de prevención del fraude, para la selección de riesgos y para la liquidación de prestaciones.
- o Igualmente, AXA, de conformidad con la habilitación legal contenida en la LOSSEAR, podrá ceder sus datos a los ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador, además de al siguiente fichero creado con las Entidades Aseguradoras a través de la asociación empresarial UNESPA:

AXA comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro o los datos de su siniestro, a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID. Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es)”

Transferencias internacionales

Le informamos que AXA tiene aprobadas unas Normas Corporativas Vinculantes, se trata de un estándar reconocido internacionalmente que proporciona una adecuada protección en la gestión de los datos de carácter personal en el ámbito de una compañía multinacional. Estas normas han sido aprobadas por 16 autoridades de protección de datos europeas, entre ellas la Agencia Española de Protección de Datos. De una forma más concreta, en dichas normas se establecen unas medidas similares para la protección de datos personales obtenidos en el curso del negocio cuando dichos datos deban transferirse dentro de las compañías del Grupo. Asimismo, en AXA se han adoptado unos compromisos en materia de protección de datos.

Sus datos personales podrán ser comunicados a destinatarios ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo, incluyendo países que no proporcionan un nivel de protección de datos equivalente al de la Unión. Sin embargo, en estos casos, los mismos serán tratados con escrupuloso cumplimiento de la legislación europea y española y, asimismo, se implementarán las garantías que le indicamos a continuación:

Categoría de destinatario	País	Garantía
Entidades del Grupo AXA por ejemplo, AXA Business Services Pvt. Ltd.	India	Normas Corporativas Vinculantes
Prestadores de servicios tecnológicos y de marketing	EEUU	Cláusulas Contractuales Tipo, adoptadas por la Comisión Europea el 4 de junio de 2021 (Texto pertinente a efectos del EEE) (2021/914/UE). <i>Puede consultarlas en la siguiente URL:</i> https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80739



Derechos del titular de los datos

Como titular de los datos, y en cualquier momento, usted tiene derecho a dirigirse a AXA, Ejercicio de derechos de privacidad - Atención Cliente, calle Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid o a la dirección de email buzon.lopdp@axa.es, para ejercer los siguientes derechos:

- o Derecho de Acceso

Usted tiene derecho a que AXA, le informe sobre si está tratando o no sus datos personales y, en tal caso, poder acceder a dichos datos y recibir información sobre los fines para los que son tratados, las categorías de datos afectados por el tratamiento, los destinatarios a los que se comunicaron sus datos personales y el plazo previsto de conservación de los datos, entre otra información.

- o Derecho de Rectificación y Supresión

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de datos personales siempre que se cumplan los requisitos legales de aplicación, y la rectificación de los datos inexactos que le conciernan cuando, entre otros motivos, éstos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

- o Derecho a la limitación del tratamiento

En determinadas circunstancias (por ejemplo, en caso de que el solicitante impugne la exactitud de sus datos, mientras se verifica la exactitud de los mismos), usted puede solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, siendo estos únicamente tratados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- o Derecho de revocación del consentimiento

También tiene derecho a revocar el consentimiento prestado en cualquier momento.

- o Derecho de oposición total o parcial al tratamiento.

Usted tiene derecho a oponerse al tratamiento en cualquier momento., por motivos relacionados con su situación particular, en caso de que el tratamiento esté basado en nuestro interés legítimo o en el interés legítimo de un tercero (incluyendo el tratamiento que tenga por objeto la mercadotecnia directa y la elaboración de los correspondientes perfilados). En este caso, AXA, cesará en el tratamiento, salvo acreditación de motivos legítimos.

- o Derecho a la portabilidad de sus datos

Usted tiene derecho a recibir los datos personales que haya facilitado a AXA, en un formato estructurado, común y de lectura mecánica, y a poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que el responsable al que se los hubiera facilitado se lo impida, en los supuestos legalmente previstos a estos efectos.

- o Decisiones individuales automatizadas

Asimismo, además de los derechos mencionados en el contexto de aquellos tratamientos que impliquen la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, usted tiene derecho a obtener intervención humana por parte de AXA, y a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

- o Otros

Igualmente, cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, tendrá derecho a ser informado sobre cómo se puede acceder u obtener copia de las garantías adecuadas relativas a la transferencia.

Para cualquier duda o cuestión adicional sobre el ejercicio de sus derechos o, en general, sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de datos en DPOAXA@axa.es

Finalmente, usted tendrá derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control nacional (Agencia española de Protección de Datos en C/Jorge Juan, 6. 28001- Madrid o tfno. 912663517) o autonómica respectiva.

Procedencia de los datos

Junto a la información que usted nos proporciona directamente (por ejemplo, a través de formularios, solicitud de la póliza, etc.), obtendremos información sobre sus hábitos de navegación en caso de que usted consienta. Además, accederemos a ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito para obtener información sobre su solvencia.



Igualmente, consultaremos ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador con finalidades de evaluación de riesgo y prevención de fraude. Asimismo, obtendremos datos publicados por los Registros oficiales relacionados con el producto asegurado.

En caso de que los datos facilitados se refieran a otras personas físicas distintas del Tomador/Asegurado, el asegurado manifiesta de forma expresa haber informado y obtenido el consentimiento previo de aquéllas para el tratamiento de sus datos de acuerdo con las finalidades previstas en la póliza.

Tiempo de conservación de los datos

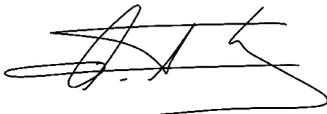
AXA, conservará sus datos un máximo de 10 años, a contar desde la anulación de la póliza o la última gestión de un siniestro, de acuerdo con el plazo aplicable en función de las distintas normativas vigentes en materia de contrato de Seguro. Todo ello sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse cuando usted así lo autorice expresamente o existan tratamientos particulares derivados de la relación contractual que sigan vigentes con posterioridad a dicho plazo.

CONSENTIMIENTOS

Puede autorizar o denegar el tratamiento de sus datos personales para las finalidades previstas a continuación, marcando una "X" en cada una de las casillas:

- No deseo que AXA me informe, por correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, acerca de productos y servicios aseguradores propios o de Entidades del Grupo AXA ajustados a mi perfil de cliente según los datos derivados del servicio prestado propios y elabore, en su caso, perfiles comerciales para el envío de dichas comunicaciones.
- Consiento que AXA realice elaboración de perfiles basados en mis características socio-culturales, en mi comportamiento de navegación, en mis necesidades o preferencias y hábitos de consumo manifestadas en la adquisición de los productos, así como, en la información obtenida de terceros, con fines analíticos para la personalización de productos y servicios aseguradores que AXA pueda ofrecerme.

En prueba de conformidad y autorización: Madrid a 28/02/2024



AXA Seguros S.A. de Seguros y Reaseguros

El Tomador
RAMON ROSELLO VIDAL



Direct Hogar

Grupo AXA

AXA Seguros Generales,
S.A. de Seguros y Reaseguros.
C/Monseñor Palmer, 1
07014 Palma de Mallorca (Illes Balears)
Teléfono: 900 90 90 14
www.axa.es



¿Quién es quién en este contrato?



Datos de Identificación

Tomador de la Póliza

Nombre: RAMON ROSELLO VIDAL
Dirección: CALLE DE SA CREU, nº 13
07350 BINISSALEM -
NIF: 43014923R
Teléfono: 971886553
685822312
Email: ramonrossellovidal@gmail.com

Asegurado de la Póliza

Nombre: RAMON ROSELLO VIDAL
Dirección: CALLE DE SA CREU, nº 13
07350 BINISSALEM
NIF: 43014923R
Teléfono: 971886553
685822312
Email: ramonrossellovidal@gmail.com

Domicilio del Riesgo Asegurado

Dirección: CALLE De Sa Creu núm 13
C.P.: 07350
Población: BINISSALEM

Importe de la Prima y Forma de Pago

Prima Neta: 122.61 €
Tributos y Consorcio: 22.96 €
Total a pagar: **145.57 €**
Forma de pago: Anual
Domicilio cobro Tarjeta de crédito
TPV

Periodo de Cobertura

Vigencia

Fecha efecto: 15/03/2024 00:00
Fecha vencimiento: 15/03/2025 00:00
Duración: Anual Renovable

Mediador del Seguro

Nombre o Razón Social
ACCIONES TELEMARKETING
Dirección:
CL EMILIO VARGAS 000006
28043 MADRID - MADRID
Teléfono: 918070055 - NA
E-mail: atencion.clientes@axa.es

Información del asegurado

- Fecha de nacimiento: 23.06.1964 00:00
- Nacionalidad: España

Descripción de la Vivienda Asegurada:

- Tipo de vivienda: Vivienda unifamiliar adosada/pareada
- Ubicación: Casco urbano
- Superficie construida: 110
- Año de la construcción: 1945
- Carácter con que actúa y uso de la vivienda: Vivienda habitual-propietario
- Construcción Madera / Material combustible menor al 10%
- Año rehabilitación instalaciones de: calefacción, agua, gas, electricidad, refrigeración: 1998

Ejemplar para devolver firmado a la Sociedad



- Protecciones de la vivienda:
 - No se declaran

Tabla Resumen de las Garantías y capitales asegurados

La siguiente tabla, contiene la información relativa a las garantías contratadas y los capitales asegurados para cada una de ellas cuyas cuantías se expresan en euros.
 Sólo estarán cubiertas las garantías que figuren en el Cuadro Resumen expresamente "Contratada".

Capitales a asegurar

Continente: 107.800,00 Euros

Contenido:

- Mobiliario: 30.000,00 Euros

Coberturas	Continente	Contenido
Incendio. Explosión. Caída del rayo	Contratada	Contratada
Humo. Impacto objetos. Detonaciones sónicas.....	No Contratada	No Contratada
Actos de vandalismo	No Contratada	No Contratada
Fenómenos atmosféricos. Inundación. Desembarre	No Contratada	No Contratada
· Goteras, filtraciones	No Contratada	No Contratada
Derrames agua y otros líquidos. Carencia 30 días.....	Contratada	Contratada
· Localización y reparación averías.....	Contratada	
· Reparación avería sin daños agua	No Contratada	
· Gastos de desatasco	No Contratada	No Contratada
· Exceso de consumo de agua por siniestro y año.....	No Contratada	
Robo y expoliación.....	Contratada	Contratada
· Dinero en cualquier situación		No Contratada
· Dinero en caja fuerte		No Contratada
· Hurto en la vivienda.....		No Contratada
· Reposición de llaves y cerraduras de la vivienda.....		No Contratada
· Uso fraudulento de tarjetas.....		No Contratada
· Expoliación objetos fuera de la vivienda		No Contratada
· Expoliación de dinero fuera de la vivienda.....		No Contratada
Robo joyas fuera de caja fuerte.....		No Contratada
Robo joyas en caja fuerte.....		No Contratada
Todo riesgo Arte.....		No Contratada
Roturas	No Contratada	
· Rotura de cristales.....	No Contratada	
· Roturas mármoles u otras piedras, sanitarios, vitrocerámica y paneles solares.....	No Contratada	
· Roturas metacrilato, plásticos similares y acuarios o peceras.....	No Contratada	
Daños eléctricos	No Contratada	No Contratada
Daños a bienes refrigerados.....		No Contratada
Viajes y desplazamientos		No Contratada
Rotura de equipos informáticos		No Contratada

Coberturas	Continente	Contenido
Daños a árboles y arbustos (Máximo por árbol o arbusto 1.500 euros)	No Contratada	
Ruina total.....	No Contratada	No Contratada
Avería de electrodomésticos		No Contratada
Todo riesgo.....	No Contratada	No Contratada
Bomberos. Medidas para evitar siniestro. Desescombro	Contratada	Contratada
Restauración estética continente.....	500,00	
Restauración estética mobiliario.....		No Contratada
Pérdida de alquileres (y hasta un máximo de 12 meses).....	No Contratada	
Inhabitabilidad por siniestro (y hasta un máximo de 12 meses).....	No Contratada	
Mudanzas y traslados		No Contratada
Reposición de documentos		No Contratada
Asistencia Hogar Confort.....	Contratada	
· Envío de profesionales.....	Contratada	
· Servicios de urgencia para la vivienda (Vigilancia máximo 48 horas).....	Contratada	
· Servicio de urgencia para Usted y su familia (máximo 3 meses).....	1500.00	
· Servicio de información sobre jardinería y mantenimiento de piscinas...	Contratada	
· Ayuda informática	Contratada	
· Gastos de asistencia psicológica	No Contratada	
· Consultorio médico de salud	No Contratada	
· 2ª Opinión médica	No Contratada	
· Asistencia en vacaciones o practicando deportes.....	No Contratada	
Asistencia Hogar Vip	No Contratada	
Responsabilidad civil, defensa y fianzas		
· Propiedad del inmueble.....	150.000,00	
· Inquilino.....	No Contratada	
· Privada familiar y cabeza de familia	No Contratada	
· Certificado de perros.....	No Contratada	
· Límite honorarios de abogados y procuradores de libre elección.....	600.00	
Protección jurídica Confort.....	Contratada	
· Defensa Penal.....	Contratada	
· Reclamación de daños.....	Contratada	
· Asesoramiento jurídico telefónico	Contratada	
· Envío formularios/modelos contratos	Contratada	
· Límite honorarios de abogados y procuradores de libre elección	1.800,00	
· Límite valoración de daños	600,00	
Protección jurídica Vip	No Contratada	
Servicio integral daños corporales en el hogar (máximo 5 siniestros por anualidad de seguro).....	No Contratada	
Servicio de Bricolaje	No Contratada	
Reparadores AXA calidad.....	Contratada	
Aplicación regla proporcional continente	Sí se aplica	
Aplicación regla proporcional mobiliario	Sí se aplica	



Duración y pago del seguro

¿Cuánto le cuesta el seguro?

Según consta en póliza.

¿Cuánto dura la póliza?

Fecha de efecto: 15/03/2024 00:00

Fecha de vencimiento: 15/03/2025 :

Duración: Anual Renovable



Cláusula firma electrónica y comunicaciones electrónicas

Información Firma electrónica

La Entidad Aseguradora podrá poner a disposición del tomador, sistemas de firma electrónica reconocida y/o avanzada para su uso en la suscripción del presente contrato de seguro, así como para la celebración de las operaciones posteriores que se encuentren disponibles por vía electrónica.

En caso de disposición y uso de los sistemas de firma electrónica reconocida y/o avanzada, ambas partes convienen la perfección del presente contrato o cualquier otra operación posterior disponible por esta vía. El proceso de firma electrónica reconocida y/o avanzada, podrá consistir en la asignación de los correspondientes elementos de seguridad, tales como claves, códigos u otro tipo de elemento que permita la identificación del firmante, así como se llevará a cabo con la intervención de un Tercero de Confianza conforme a la normativa aplicable.

Para la correcta gestión del proceso de firma electrónica, el tomador que utilice estos medios de firma, autoriza expresamente a la Entidad Aseguradora la puesta a disposición al Tercero de Confianza, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono móvil declarado, con la única finalidad de posibilitar la generación y el envío de las claves identificativas necesaria para la ejecución de la firma electrónica, así como para el envío de la documentación objeto de firma y/o vinculada a la relación contractual.

En este sentido, ambas partes, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, reconocen la plena validez de los contratos y operaciones firmadas utilizando sistemas de firma electrónica equiparando su validez a todos los efectos a los contratos y operaciones celebradas mediante firma manuscrita.

El tomador declara que los datos facilitados a lo largo del proceso de contratación y firma son veraces, ciertos y completos y se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los mismos respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a la Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad de los mismos.

En caso de personas jurídicas, el firmante declara que cuenta con plenos poderes y capacidad de representación suficiente para poder contratar en nombre de la entidad tomadora. Así mismo declara que los datos facilitados a lo largo del proceso son veraces, ciertos y completos y se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los mismos respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad de los mismos. Por su parte la entidad tomadora informará a la Entidad Aseguradora de cualquier cambio que se produzca en la figura del representante legal para la correcta gestión de la póliza.

Información sobre las comunicaciones electrónicas

La Entidad Aseguradora podrá poner a disposición del tomador en su espacio privado de la Web Cliente, la documentación contractual e informaciones periódicas en soporte duradero, sin perjuicio de que en cualquier momento de la relación contractual el tomador pueda solicitar dicha información en soporte papel a la Entidad Aseguradora.

La Entidad Aseguradora podrá dirigirse al tomador por medios de comunicación electrónicos tales como el correo electrónico, teléfono móvil, web privada de clientes, etc. para la recepción de aquellas comunicaciones y notificaciones relativas a la gestión e información del presente contrato como es el caso de los avisos de renovación de las próximas anualidades, así como cualquier otra modificación sobre su póliza, información periódica, etc. sin perjuicio de que en cualquier momento de la relación contractual el tomador pueda solicitar esta información en soporte papel a la Entidad Aseguradora.

El correo electrónico será el medio establecido por defecto para remitir las comunicaciones contractuales (no comerciales) a aquellos tomadores que hayan informado del correo electrónico a la Entidad Aseguradora.

Dichas comunicaciones podrán ser remitidas mediante un sistema de comunicaciones electrónicas certificadas con validez legal y plena eficacia jurídica, que en su caso, contará con la intervención de un Tercero de Confianza en los términos establecidos en la normativa aplicable y se considerarán recibidas desde el momento de su recepción por el tomador y/o puesta a disposición por la Entidad Aseguradora por los medios descritos.

Las comunicaciones o notificaciones realizadas por estos medios se podrán solicitar por el tomador en soporte papel o en cualquier otro duradero que se encuentre disponible, a través de los medios habituales de contacto con la Compañía.



El tomador se obliga a notificar a la Entidad Aseguradora cualquier modificación o cambio de los datos facilitados para recibir comunicaciones electrónicas no comerciales respondiendo de los daños o perjuicios que pudiera causar a la Entidad Aseguradora o a terceros la falta de veracidad de los mismos.

En cualquier momento de la relación contractual y en virtud del derecho normativamente conferido, el tomador podrá solicitar la modificación de la técnica de comunicación a distancia inicialmente establecida, siempre que dicha modificación sea técnicamente posible y preceptiva legalmente para la Entidad Aseguradora.

Información sobre comunicaciones telefónicas

La Entidad Aseguradora podrá grabar las conversaciones que mantenga con los tomadores, asegurados, personas de contacto o cualquier otra persona que llame a los teléfonos de la Compañía. Estas grabaciones se podrán utilizar como medio de prueba en cualquier reclamación que se pueda plantear entre ambas partes, así como para comprobar la calidad de los servicios prestados por la compañía aseguradora.

En su caso, el tomador de la póliza informará a los usuarios del seguro, de que la Entidad Aseguradora podrá grabar conversaciones telefónicas con dichos fines. El interlocutor de la llamada podrá solicitar a la Compañía que le facilite copia del contenido de estas conversaciones que se hubieran grabado entre ambos.

Tratamiento de datos de carácter personal



Responsable del tratamiento

Le informamos de que sus datos personales serán tratados por AXA Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante, AXA o la Entidad), como responsable del tratamiento, con domicilio social en Calle Monseñor Palmer, 1, 07014, Palma de Mallorca, España.

Para velar por el leal y transparente tratamiento de sus datos personales, AXA cuenta con un Delegado de Protección de Datos, con quién podrá contactar en DPOAXA@axa.es

Finalidades y bases de legitimación del tratamiento

El tratamiento de sus datos personales se realizará con las siguientes finalidades:

Formalización y gestión de la póliza de seguros, y, en caso de siniestro, para la peritación y liquidación del mismo, la gestión del reaseguro y la gestión de quejas y reclamaciones.

- o Todos los datos que facilite en la contratación y a lo largo de su relación con AXA, incluidos los datos de salud para gestionar los posibles siniestros, son necesarios para la formalización y gestión de tu contrato de seguro y los servicios asociados.

La base legitimadora es la gestión y formalización del contrato de seguro solicitado y del que usted es parte integrante (artículo 6.1.b RGPD).

Así como, el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c del RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Realizar las valoraciones, selecciones, comprobaciones y tarificaciones de riesgo para la contratación de su póliza de seguro.

- o La base de legitimación es la aplicación de medidas contractuales, a petición de usted (artículo 6.1.b RGPD) y el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, que impone a las compañías aseguradoras la obtención de la información necesaria para la valoración del riesgo y determinación de la prima.

Este proceso de tarificación y valoración del riesgo se podrá llevar a cabo mediante procesos automatizados, incluida la elaboración de perfiles, y mediante un análisis de técnica estadístico-actuarial que determine su perfil de riesgo. Si bien, en los supuestos en los que utilicemos procesos automatizados, usted tendrá derecho a: obtener intervención de una persona de AXA para evaluar su situación, expresar su punto de vista e interponer una reclamación cuando no esté conforme. Igualmente, AXA comprueba periódicamente los métodos para el cálculo de la prima de los seguros que ofrece a los interesados a fin de garantizar que siguen siendo justos, efectivos e imparciales. Sobre esta información, aplicaremos un algoritmo que nos indicará el riesgo asociado a su proyecto de seguro.

- o Adicionalmente, podremos consultar la información que conste en nuestras Bases de Datos y de las del resto de entidades del Grupo AXA en base al interés legítimo de AXA, para realizar las comprobaciones que nos

permitan determinar el riesgo en relación con la información aportada por usted, la derivada de relaciones previas con las distintas entidades del Grupo AXA, y el producto solicitado.



- o Igualmente, AXA consulta la información que conste en nuestras Bases de Datos y de las del resto de entidades del Grupo AXA, en concreto, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, y número de identificación fiscal (NIF), en base al interés legítimo de AXA, con el fin de mantener en todo momento sus datos actualizados y velar por la exactitud de los mismos, preservando la calidad necesaria derivada de relaciones previas con las distintas entidades del Grupo AXA y el producto contratado.
- o Asimismo, para las renovaciones de pólizas de la misma compañía, AXA consulta la información que conste en nuestras Bases de Datos, en concreto nombre, apellidos, fecha de nacimiento, y número de identificación fiscal (NIF), en base al interés legítimo de AXA, para realizar las comprobaciones que nos permitan determinar el riesgo, en el momento de la renovación de su póliza, actualizando la información que haya podido sufrir cambios y pudiera afectar a la prima del producto.
- o Por otro lado, AXA, en base al consentimiento prestado por usted, podrá consultar y actualizar la información de sus otras pólizas, que conste en otras entidades del Grupo AXA referente, con la finalidad de verificar la información contenida en nuestras Bases de Datos en el momento de la renovación de su póliza, actualizando la información que hay podido sufrir cambios y pudiera afectar a la prima de producto.

Llevar a cabo las pertinentes verificaciones y comprobaciones que permitan evaluar el posible fraude en el momento contractual de la póliza, así como para evaluar su solvencia.

- o La base de legitimación es el cumplimiento de obligaciones legales, conforme al artículo 6.1.c RGPD y el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en conexión con la propia normativa del sector asegurador, Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y para evitar perjuicios y consecuencias negativas para usted se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información y el cumplimiento de una obligación legal, en particular, los artículos 66 y 100 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras; en relación con la identificación, medición y valoración del riesgo, así como la prevención del fraude.
- o Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de AXA, se realizan análisis de la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con la Compañía como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión y prevención del fraude).
- o Adicionalmente, en relación con la base anterior, AXA se encuentra amparada en el interés legítimo para prevenir el fraude, evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos o reputacionales.

Elaboración de perfiles con fines actuariales y de análisis de mercado.

- o La base de legitimación es la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras ("LOSSEAR") y la ejecución del contrato de seguro AXA podrá consultar ficheros comunes amparados en códigos de conducta del sector asegurador para la elaboración de perfiles con fines estadístico-actuariales necesarios para la determinación del riesgo y de la prima del contrato de seguro, tanto en el momento previo a su contratación como durante la vigencia del mismo, en atención a sus nuevas circunstancias personales o al cambio de la base técnica actuariales.



Realización de encuestas de calidad u opinión.

- o La base de legitimación es el interés legítimo para controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, AXA podrá dirigirse a usted, por cualquier medio o canal que usted nos haya autorizado, para solicitarle su valoración sobre los productos y servicios ofertados y/o adquiridos y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios.

Este tratamiento responde a la necesidad de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de usted con el compromiso de aumentar la calidad del servicio prestado, para lo que es necesario conocer su opinión.

En cualquier momento, usted podrá rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

Envío de información o publicidad, ofertas y promociones, obsequios y campañas de fidelización, o cualesquiera otras actuaciones con carácter comercial (incluida la elaboración de un perfil comercial para tal fin), a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, acerca de nuestros productos y servicios aseguradores propios, así como aseguradores y financieros de las entidades AXA Aurora Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, AXA Pensiones S.A., EGFP, Bidepensión EPSV y Winterthur EPSV. El envío de las comunicaciones comerciales podrá realizarse incluso una vez finalizada la relación comercial si así lo autoriza.

- o La base de legitimación es el interés legítimo de AXA para el envío de comunicaciones comerciales a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, en este sentido, la propia Ley de Sociedad de Servicios de Información (en adelante, la "LSSI") permite al prestador el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo momento podrá oponerse al tratamiento de tus datos para esta finalidad, de forma gratuita, y en cada comunicación electrónica realizada, usted podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. Así mismo, el apartado "Derechos" de la presente Política se describe el modo de solicitar la baja de este tipo de comunicaciones.

- o Igualmente, AXA en base al interés legítimo al amparo del artículo 6.1.f del RGPD, para lo que se ha realizado una ponderación de los derechos fundamentales del interesado (derecho a la protección de datos personales, derecho al honor y a la intimidad personal y familiar) y el propio interés legítimo de AXA, concluyendo que tales derechos no quedan afectados; consideramos además que, como cliente, tiene una expectativa razonable para que le enviemos información comercial que puede ser de interés para usted, en base a su perfil de cliente, sin que con ello se produzca una actuación invasiva de sus derechos e intereses. Se procede a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como usuario y, especialmente, la adquisición de productos. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. Por otra parte, usted podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.

Elaboración de un perfil sobre usted, con fines analíticos, relacionados con los procesos de negocio de AXA, a partir de la información proporcionada en el marco del proyecto de seguro. Este proceso nos permite conocer su comportamiento de navegación, previa aceptación de la Política de Cookies, comunicarle, en base a su perfil de usuario, las ofertas que mejor pueden adaptarse a usted, así como, disponer de nuevas variables de tarificación que pudieran inferirse de sus hábitos de compra y consumo para poner en su conocimiento nuevos servicios o

coberturas vinculados al producto suscrito por usted, incluyendo, para este último fin, datos e información proporcionada por terceros.

- La base de legitimación es el consentimiento otorgado por usted, permitiendo que AXA procederá a la elaboración de su perfil basado en sus características personales, información de su navegación, la información obtenida referente a sus necesidades o preferencias manifestadas por usted en la adquisición de los productos e información obtenida de terceros, según sus hábitos de consumo.
Esta finalidad responde a la necesidad, en función de los análisis realizados, de otorgarle una gestión del producto solicitado más ajustada a sus necesidades reales, incluyendo una mejor tarificación y propuesta de servicios vinculados al producto suscrito. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. Por otra parte, usted podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo.

Categoría de los datos

Desde AXA trataremos las siguientes categorías de datos para alcanzar las finalidades dispuestas a lo largo de esta Política de Privacidad.

- **Datos facilitados directamente por usted:**

Toda la información contenida en las categorías de datos expuestas se encuentra detallada a lo largo del proceso de tarificación y contratación:

- Datos identificativos.
- Datos de contacto.
- Datos socio-demográficos.
- Datos socio-culturales.
- Datos sobre la vivienda objeto del seguro.

- **Datos facilitados por usted en otros canales o vías:**

- Datos sobre comportamiento e interacción entre las partes:
 - Datos de redes sociales que usted hubiera facilitado directamente a AXA.
 - Datos de navegación en la web o aplicaciones móviles a través de cookie u otros dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos: información recabada de la navegación que realice en las mismas, en el caso de que haya aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos.
 - Datos sobre la interacción y el comportamiento del cliente con la compañía: respuestas a encuestas de calidad, quejas y recomendaciones.
 - Datos sobre las transacciones del cliente que revelan información sobre las transacciones financieras, el historial de los productos y servicios.

- **Datos derivados de la relación entre AXA y usted y extraída de fuentes de terceros:**
- Datos financieros y de situación crediticia: Información recabada de ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito.
- Datos de ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador.
- Consulta de bases de datos de terceros, incluyendo datos procedentes de Registros oficiales relacionados con el producto asegurado.



Destinatarios de los datos

Los datos personales no serán transmitidos a terceros, salvo en los siguientes supuestos:

- o Otras entidades aseguradoras y reaseguradoras para la ejecución y gestión del contrato de reaseguro.
- o Prestadores de servicios profesionales, como por ejemplo peritos, así como otros prestadores de servicios tecnológicos, proveedores de bases de datos, y de servicios derivados de la relación contractual, cuando sea necesario para el cumplimiento del contrato de seguro.
- o A los organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador con fines estadístico-actuariales y de prevención del fraude, para la selección de riesgos y para la liquidación de prestaciones.
- o Igualmente, AXA, de conformidad con la habilitación legal contenida en la LOSSEAR, podrá ceder sus datos a los ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador, además de al siguiente fichero creado con las Entidades Aseguradoras a través de la asociación empresarial UNESPA:

AXA comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro o los datos de su siniestro, a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID. Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es)”

Transferencias internacionales

Le informamos que AXA tiene aprobadas unas Normas Corporativas Vinculantes, se trata de un estándar reconocido internacionalmente que proporciona una adecuada protección en la gestión de los datos de carácter personal en el ámbito de una compañía multinacional. Estas normas han sido aprobadas por 16 autoridades de protección de datos europeas, entre ellas la Agencia Española de Protección de Datos. De una forma más concreta, en dichas normas se establecen unas medidas similares para la protección de datos personales obtenidos en el curso del negocio cuando dichos datos deban transferirse dentro de las compañías del Grupo. Asimismo, en AXA se han adoptado unos compromisos en materia de protección de datos.

Sus datos personales podrán ser comunicados a destinatarios ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo, incluyendo países que no proporcionan un nivel de protección de datos equivalente al de la Unión. Sin embargo, en estos casos, los mismos serán tratados con escrupuloso cumplimiento de la legislación europea y española y, asimismo, se implementarán las garantías que le indicamos a continuación:

Categoría de destinatario	País	Garantía
Entidades del Grupo AXA por ejemplo, AXA Business Services Pvt. Ltd.	India	Normas Corporativas Vinculantes
Prestadores de servicios tecnológicos y de marketing	EEUU	Cláusulas Contractuales Tipo, adoptadas por la Comisión Europea el 4 de junio de 2021 (Texto pertinente a efectos del EEE) (2021/914/UE). <i>Puede consultarlas en la siguiente URL:</i> https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2021-80739



Derechos del titular de los datos

Como titular de los datos, y en cualquier momento, usted tiene derecho a dirigirse a AXA, Ejercicio de derechos de privacidad - Atención Cliente, calle Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid o a la dirección de email buzon.lopdp@axa.es, para ejercer los siguientes derechos:

- o Derecho de Acceso

Usted tiene derecho a que AXA, le informe sobre si está tratando o no sus datos personales y, en tal caso, poder acceder a dichos datos y recibir información sobre los fines para los que son tratados, las categorías de datos afectados por el tratamiento, los destinatarios a los que se comunicaron sus datos personales y el plazo previsto de conservación de los datos, entre otra información.

- o Derecho de Rectificación y Supresión

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de datos personales siempre que se cumplan los requisitos legales de aplicación, y la rectificación de los datos inexactos que le conciernan cuando, entre otros motivos, éstos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

- o Derecho a la limitación del tratamiento

En determinadas circunstancias (por ejemplo, en caso de que el solicitante impugne la exactitud de sus datos, mientras se verifica la exactitud de los mismos), usted puede solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, siendo estos únicamente tratados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- o Derecho de revocación del consentimiento

También tiene derecho a revocar el consentimiento prestado en cualquier momento.

- o Derecho de oposición total o parcial al tratamiento.

Usted tiene derecho a oponerse al tratamiento en cualquier momento., por motivos relacionados con su situación particular, en caso de que el tratamiento esté basado en nuestro interés legítimo o en el interés legítimo de un tercero (incluyendo el tratamiento que tenga por objeto la mercadotecnia directa y la elaboración de los correspondientes perfilados). En este caso, AXA, cesará en el tratamiento, salvo acreditación de motivos legítimos.

- o Derecho a la portabilidad de sus datos

Usted tiene derecho a recibir los datos personales que haya facilitado a AXA, en un formato estructurado, común y de lectura mecánica, y a poder transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que el responsable al que se los hubiera facilitado se lo impida, en los supuestos legalmente previstos a estos efectos.

- o Decisiones individuales automatizadas

Asimismo, además de los derechos mencionados en el contexto de aquellos tratamientos que impliquen la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, usted tiene derecho a obtener intervención humana por parte de AXA, y a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión.

- o Otros

Igualmente, cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, tendrá derecho a ser informado sobre cómo se puede acceder u obtener copia de las garantías adecuadas relativas a la transferencia.

Para cualquier duda o cuestión adicional sobre el ejercicio de sus derechos o, en general, sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de datos en DPOAXA@axa.es

Finalmente, usted tendrá derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control nacional (Agencia española de Protección de Datos en C/Jorge Juan, 6. 28001- Madrid o tfno. 912663517) o autonómica respectiva.

Procedencia de los datos

Junto a la información que usted nos proporciona directamente (por ejemplo, a través de formularios, solicitud de la póliza, etc.), obtendremos información sobre sus hábitos de navegación en caso de que usted consienta. Además, accederemos a ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito para obtener información sobre su solvencia.



Igualmente, consultaremos ficheros amparados en códigos tipo del sector asegurador con finalidades de evaluación de riesgo y prevención de fraude. Asimismo, obtendremos datos publicados por los Registros oficiales relacionados con el producto asegurado.

En caso de que los datos facilitados se refieran a otras personas físicas distintas del Tomador/Asegurado, el asegurado manifiesta de forma expresa haber informado y obtenido el consentimiento previo de aquéllas para el tratamiento de sus datos de acuerdo con las finalidades previstas en la póliza.

Tiempo de conservación de los datos

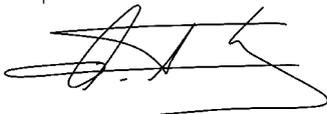
AXA, conservará sus datos un máximo de 10 años, a contar desde la anulación de la póliza o la última gestión de un siniestro, de acuerdo con el plazo aplicable en función de las distintas normativas vigentes en materia de contrato de Seguro. Todo ello sin perjuicio de que dicho plazo pueda ampliarse cuando usted así lo autorice expresamente o existan tratamientos particulares derivados de la relación contractual que sigan vigentes con posterioridad a dicho plazo.

CONSENTIMIENTOS

Puede autorizar o denegar el tratamiento de sus datos personales para las finalidades previstas a continuación, marcando una "X" en cada una de las casillas:

- No deseo que AXA me informe, por correo postal, correo electrónico, teléfono, SMS u otros medios electrónicos equivalentes, acerca de productos y servicios aseguradores propios o de Entidades del Grupo AXA ajustados a mi perfil de cliente según los datos derivados del servicio prestado propios y elabore, en su caso, perfiles comerciales para el envío de dichas comunicaciones.
- Consiento que AXA realice elaboración de perfiles basados en mis características socio-culturales, en mi comportamiento de navegación, en mis necesidades o preferencias y hábitos de consumo manifestadas en la adquisición de los productos, así como, en la información obtenida de terceros, con fines analíticos para la personalización de productos y servicios aseguradores que AXA pueda ofrecerme.

En prueba de conformidad y autorización: Madrid a 28/02/2024



AXA Seguros S.A. de Seguros y Reaseguros

El Tomador
RAMON ROSELLO VIDAL