



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro Veterinario para Mascotas

## Datos de la Entidad Aseguradora

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

Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares, hoja nº PM61041, CIF A-60917978.

**Domicilio social:** c/ Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca (Illes Balears).

**Clave de la entidad:** C-0723. La Entidad Aseguradora está sometida al control de la Dirección General de Seguros y fondos de Pensiones que depende del Ministerio de Economía de España.

## Nombre del producto

Seguro Veterinario Mascota S/ <a.

## Tipo de seguro

Seguro combinado para perros y gatos con cobertura de Asistencia Veterinaria (modalidad reembolso en caso de accidente y de enfermedad) y, opcionalmente, de Responsabilidad Civil y Protección Jurídica.

## Garantías

Garantía principal básica:

Asistencia Veterinaria, en caso de accidente o de enfermedad: se puede optar entre tres modalidades:

### Modalidad LIGHT:

Asistencia Veterinaria

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| • Porcentaje de reembolso           | 50 %    |
| • Límite anual reembolsado          | 2.000 € |
| • Franquicia anual                  | 20 €    |
| • Reembolso de gastos de prevención | 50 €    |

### Modalidad CONFORT:

Asistencia Veterinaria

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| • Porcentaje de reembolso           | 70 %    |
| • Límite anual reembolsado          | 3.500 € |
| • Franquicia anual                  | 50 €    |
| • Reembolso de gastos de prevención | 70 €    |

### Modalidad PREMIUM:

Asistencia Veterinaria

- |                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| • Porcentaje de reembolso           | 90 %    |
| • Límite anual reembolsado          | 5.000 € |
| • Franquicia anual                  | 70 €    |
| • Reembolso de gastos de prevención | 90 €    |

### Garantías optativas:

Responsabilidad Civil y Protección Jurídica del perro o del gato:

- Responsabilidad Civil y Fianzas como consecuencia de los daños de gasto que pueda infringir el animal a terceros de acuerdo a la legislación vigente:

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| • Por siniestro | 200.000,00 € |
| • Por víctima   | 200.000,00 € |

- Protección Jurídica y Reclamación de los daños que pudiera sufrir el animal (con un plazo de carencia de 2 meses desde la entrada en vigor del contrato), que a su vez conlleva:

- Asesoramiento legal telefónico
- Envío de formularios / modelos de contratos
- Análisis y revisión de escritos o contratos



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro Veterinario para Mascotas

## Plazos de carencia

- |                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| • Accidente o cirugías por accidente | 7 días  |
| • Enfermedad                         | 45 días |
| • Cirugía después de una enfermedad  | 6 meses |

## Riesgos no asegurados

### De las coberturas de asistencia veterinaria:

- Se excluyen de las prestaciones de esta póliza todas las enfermedades o accidentes sobrevenidos o constatados antes de la celebración del contrato o cuyo origen sea anterior a la fecha de celebración del contrato o incluida en los plazos de carencia del contrato, así como sus derivaciones y consecuencias
- Los gastos incurridos por enfermedades que normalmente habrían podido evitarse si se hubieran aplicado las medidas preventivas siguientes:
  - **Perros:** moquillo, hepatitis infecciosa, leptospirosis, parvovirus, rabia.
  - **Gatos:** tifus, coriza, calicivirosis, leucemia felina, rabia.
- Los gastos incluidos por toda anomalía constitucional, patología congénita y/o hereditaria y sus consecuencias, incluidos los entropiones, los ectropiones, la displasiacoxofemoral, las anomalías del desarrollo de la articulación del codo (no unión del proceso anóneo, osteocondrosis, osteocondritis disecante, fragmentación del proceso coronoides medial, incongruencia articular), las luxaciones mediales de la rótula, incluidos los gastos de detección de estas patologías.
- Todo medicamento prescrito no relacionado con la patología declarada.
- Los gastos de partos y cesáreas no causados por un accidente.
- Los gastos incurridos durante la gestación: diagnóstico, seguimiento de la gestación, el aborto y sus consecuencias, la inseminación artificial, el amamantamiento y todas las consecuencias de la gestación.
- Toda intervención quirúrgica destinada a atenuar o suprimir defectos (tamaño y corrección de las orejas, tamaño de la cola...).
- Toda intervención no efectuada por un veterinario colegiado.
- Los gastos de prótesis oculares.
- Los gastos de alimentación, incluidos los productos dietéticos, los terapéuticos y los complementos alimenticios.
- Los gastos incurridos por ovariectomía convencional y castración convencional antes de los 4 años de edad del animal.
- Los gastos incurridos por ovariectomía no convencional y castración no convencional antes de los 4 años de edad del animal en los supuestos distintos a quistes, piometra, tumores, torsión testicular y similares.
- Los gastos de identificación: microchip o tatuaje.
- Los gastos de inscripción del animal en el Registro de animales potencialmente peligrosos cuando ello sea preceptivo.
- Los gastos de diagnóstico y tratamiento de la rabia y los tests antirrábicos.

### Los tratamientos de quimioterapia.

- Los gastos de visita y custodia en el marco de la protección de la rabia cuando un perro haya realizado una mordedura.
- Los gastos de visita para la evaluación de comportamiento.
- Los gastos de custodia en clínica veterinaria sin justificación médica.
- Las vacunas preventivas o recordatorios, salvo las previstas en las condiciones particulares.
- Las visitas rutinarias y de prevención, salvo las previstas en las condiciones particulares.
- Los gastos incurridos por la compra de productos cosméticos, de mantenimiento, de higiene o de bienestar, productos antiparasitarios, lociones, champús, dentífricos, etc.
- Los gastos de prótesis dentales u ortopédicas.
- Las heridas derivadas de peleas de perros organizadas.
- Los gastos de medicamentos para interrumpir el celo o la gestación.
- Los gastos de autopsia o incineración.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro Veterinario para Mascotas

---

- Los gastos de expedición del pasaporte o cualquier otro documento.
- Los gastos incurridos como consecuencia de un accidente o de una enfermedad derivados de actos de guerra (civil o extranjera), de la desintegración de núcleos atómicos, así como de un riesgo nuclear, de contaminación no accidental, de un tratamiento derivado de la experimentación biomédica, de malos tratos o de la falta de atención imputable al propietario, a las personas que custodian al animal o a quienes conviven con éste.
- Las consecuencias de todo accidente o enfermedad causados intencionalmente por el asegurado.
- Las enfermedades o accidentes sobrevenidos como consecuencia de hechos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.

## De la cobertura de Responsabilidad Civil:

- Daños ocasionados por el animal del asegurado cuando éste sea destinado exclusivamente a actividades de vigilancia, guarda y custodia de viviendas, instalaciones comerciales o industriales o de construcción, siempre y cuando esté especialmente adiestrado para ello, así como cuando se destinen y cumplan misiones de salvamento, rescate o rastreos de personas o cosas.
- La transmisión de enfermedades infecciosas si no se ha cumplido la normativa vigente sobre sanidad y vacunación existente para estos animales.
- La participación en competiciones, apuestas y/o carreras de cualquier naturaleza, demostraciones de obediencia y/o de adiestramiento en defensa y ataque, salvo su participación en certámenes de habilidad, exposiciones, concursos de pedigrí o pureza de la raza, o de cualquier otro concurso o certamen de similares características.
- Daños sufridos por los propios animales.
- Los daños provocados por el animal del asegurado si éste ha tenido un adiestramiento para el ataque.
- Los daños debidos a mala fe, cometidos intencionadamente, del asegurado o persona que custodie el animal.

## De la cobertura de Protección Jurídica:

- Los siniestros relacionados con la tenencia e incumplimiento de las disposiciones legalmente acordadas por la tenencia de animales clasificados como potencialmente peligrosos.
- Los pagos de multas y sanciones, tanto administrativas como judiciales.
- Gastos que procedan de una reconversión por la vía judicial, cuando ésta se refiera a materias no comprendidas dentro de las coberturas garantizadas.

## Condiciones, plazos y vencimientos de las primas

---

El pago de la prima puede fraccionarse, siempre que el mismo se realice por medio de la domiciliación bancaria.

En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Las causas más frecuentes para la determinación de la prima en años sucesivos es el comportamiento siniestral y la evolución del IPC.

Para confeccionar la prima del seguro de su mascota, se tiene en cuenta su raza, la edad y la opción de cobertura elegida.

## Duración del contrato

---

La duración es anual renovable, salvo que se establezca lo contrario en la póliza, indicándose el periodo de vigencia a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento). Las partes podrán oponerse a la prórroga del contrato, por escrito, comunicándolo, al menos, un mes antes del fin de la anualidad, si es el tomador quien toma la decisión, y de dos meses cuando sea la aseguradora.

Asimismo, el contrato finalizará en caso de muerte o desaparición del animal asegurado.

Y por cambio de dueño del animal, cuando el nuevo propietario no acepte las condiciones establecidas en el contrato.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro Veterinario para Mascotas

## Venta a distancia

Si el contrato se celebra a distancia, el tomador dispone del derecho de desestimiento durante 14 días naturales desde el día de la celebración del contrato sin necesidad de indicar motivo. Si ha abonado primas, el asegurador se compromete a reembolsárselas en un plazo máximo de 30 días naturales, y si ha percibido sumas o bienes, se compromete a reembolsarlos a la aseguradora en un plazo máximo de 30 días naturales.

Para ejercer el derecho de desistimiento deberá comunicárnoslo a través de su mediador siempre antes de que expire el plazo establecido.

## Instancias de reclamación

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](mailto:centro.reclamaciones@axa.es), directamente o a través de la página [www.axa.es](http://www.axa.es) o la Web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.

Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto y en conformidad con 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 Cornellà de 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 un 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 o 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, Usuarios y leyes complementarios, 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).

## 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).



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro Veterinario para Mascotas

---

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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.

## Situación financiera y de solvencia de la entidad aseguradora

---

Se puede consultar en [www.axa.es/axa-espana/informes-sfcr](http://www.axa.es/axa-espana/informes-sfcr).