



# NOTA INFORMATIVA Generali ON Mascotas

## NOTA INFORMATIVA ESTANDARIZADA PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE MASCOTAS

### 1. DENOMINACIÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD ASEGURADORA Y FORMA JURÍDICA

Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U.

N.I.F.: A-48/037642.

Domicilio Social: Paseo Doce Estrellas, 4 Campo de las Naciones 28042 Madrid.

### 2. NOMBRE DEL PRODUCTO

Generali ON Mascotas

### 3. TIPO DE SEGURO

#### 1. Otros Multirriesgos (mascotas)

**Garantías básicas:** Muerte por accidente + Gastos de sacrificio y eliminación de restos + Gastos de entierro o incineración + Asistencia veterinaria por accidente + Robo + Extravío + Estancia en residencia por hospitalización del propietario + Asistencia telefónica.

**Garantías optativas:** Asistencia veterinaria por enfermedad + Muerte por enfermedad + Responsabilidad civil.

#### 2. Bienes y Pérdidas asegurables

Podrán ser objeto de seguro por esta póliza los animales de las especies canina y/o felina destinados a compañía o vigilancia.

Conforme a lo establecido en las ordenanzas municipales o en la normativa de la Comunidad Autónoma en la que radique el animal, será preciso que el mismo se encuentre censado e identificado por el número de microchip que se le haya atribuido.

Son bases esenciales de esta póliza, que los animales objeto del seguro:

- Se encuentren en perfecto estado de salud y sin ningún daño o incapacidad física.
- Sean de propiedad del asegurado.
- Se empleen exclusivamente para usos o destinos indicados en las condiciones particulares.

Para que las garantías de esta póliza sean efectivas, deberá haberse cumplido el calendario de vacunaciones oficiales del animal, así como aquellas otras que por dictamen de las autoridades sanitarias, fueran preciso administrar en un momento dado.

No podrán asegurarse los animales de edad inferior a tres meses cumplidos o superior a 9 años cumplidos en el momento de la suscripción de la póliza.

#### 3. Suma asegurada

Cantidad fijada en la póliza que representa el límite máximo a pagar por la Entidad en cada siniestro (Artº27 de la Ley de Contrato de Seguro).

Los capitales asegurados que figuran en las condiciones particulares de la póliza, tendrán la consideración de límite máximo de indemnización y serán por los que responderá el asegurador en caso de siniestro.

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la póliza, se determinará la indemnización con el límite máximo fijado en el párrafo anterior, en base al valor del animal asegurado en el momento de ocurrencia del mismo.

Dentro de los límites establecidos en las condiciones de esta póliza, el seguro solamente garantiza contra aquellos riesgos cuya cobertura se especifica a continuación.

##### 3.1. Valoración del animal

El precio de mercado atendiendo a los estándares de raza, de un animal de similares características al asegurado, hasta el límite pactado en las condiciones particulares.

### 4. INFORMACIÓN BÁSICA PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

#### 1. Descripción del riesgo y suma asegurada.

##### 1.1. Veracidad de la información

Tanto la valoración del riesgo como la determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que el asegurado facilita a la Entidad Aseguradora, bien mediante el oportuno cuestionario u otro documento o de forma verbal, para realizar el proyecto y/o la solicitud, por lo que la misma debe ser veraz. Su inexactitud o insuficiencia puede dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización puede reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).

##### 2. Subsanación de diferencias

El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas corresponde a sus expectativas y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo que refleja la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de un mes para requerir su subsanación (art.º 8 de la Ley de Contrato de Seguro).

### 5. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

#### Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados:

El Asegurado debe comunicar a la entidad aseguradora cualquier variación que se produzca en el curso de la vigencia de la cobertura:

- a. En cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pudiera influir en la valoración del mismo, es decir cualquier variación de lo reflejado en las Condiciones Particulares y, en su caso, Condiciones Especiales, así como en el cuestionario o cualquier otro documento suscrito por la persona que contrató el seguro.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (COBERTURAS Y EXCLUSIONES) Y OPCIONES OFRECIDAS

#### 1. Coberturas y exclusiones

Cuadro resumen de garantías y límites

| GARANTÍAS ASEGURADAS                              | SUMA ASEGURADA        |
|---------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>A. Garantías básicas</b>                       |                       |
| A.1. Muerte por accidente                         | 100%                  |
| A.2. Gastos de sacrificio y eliminación de restos | 150 € a primer riesgo |

|                                                                 |                               |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| A.3. Gastos de entierro o incineración                          | 150 € a primer riesgo         |
| A.4. Asistencia veterinaria por accidente                       |                               |
| - Centro concertado                                             | 100%                          |
| - Centro no concertado                                          | 80%                           |
| A.5. Robo                                                       | 100%                          |
| A.6. Extravío                                                   |                               |
| - Gastos de localización del animal                             | 150 € a primer riesgo         |
| - Gastos hospedaje hasta localización del propietario           | 75 € a primer riesgo          |
| A.7. Estancia en residencia por hospitalización del propietario | 300 € a primer riesgo         |
| A.8. Asistencia telefónica                                      | Contratada                    |
| <b>B. Garantías opcionales</b>                                  |                               |
| B.1. Asistencia veterinaria por enfermedad                      | 1.000 € / 1.500 € / 2.000 €   |
| - Centro concertado                                             | 100%                          |
| - Centro no concertado                                          | 80% / 100%                    |
| B.2. Muerte por enfermedad                                      | Suma asegurada / Máx. 1.000 € |
| B.3. Responsabilidad Civil                                      | 200.000 € / 300.000 €         |
| Asistencia veterinaria por accidente (ampliación)               |                               |
| - Centro no concertado                                          | 100%                          |

## 2. Delimitación de las coberturas

### GARANTÍAS Y LÍMITES

Dentro de los límites y condiciones pactados en la póliza, están cubiertos los daños y/o pérdidas materiales directas que sufran el continente y/o el contenido asegurado causa de:

#### A. Garantías Básicas

##### A.1. Muerte del animal en caso de accidente

Por esta garantía el asegurador indemnizará, con el límite establecido para este concepto en las condiciones particulares de la póliza, el valor del animal en caso de muerte o sacrificio necesario por accidente.

**Las valoraciones superiores a 300 euros deberán acreditarse mediante documentación específica del animal, considerándose válidas a estos efectos las siguientes: facturas, pedigrí e inscripción en el libro de orígenes de la raza.**

**Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 15 días a contar desde la fecha de efecto del contrato.**

##### A.2. Sacrificio y eliminación de los restos del animal

Por esta cobertura el asegurador garantiza con el límite de la suma asegurada para este concepto incluido en las condiciones particulares, el reembolso de los costes de sacrificio necesarios del animal objeto del seguro, así como la eliminación del cadáver, cuando a juicio de un veterinario proceda tal acto por los siguientes supuestos:

- Si resulta aconsejable por la naturaleza de las lesiones sufridas por un accidente.
- Debido al deterioro físico irreversible del animal por vejez o enfermedad.

**No serán indemnizables por esta garantía los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en el apartado A.2.

**Con carácter general para esta garantía se establece un plazo de carencia de 15 días. En el caso de sacrificio por vejez o enfermedad se establece un plazo de carencia de 4 meses desde la fecha de efecto de la póliza.**

##### A.3. Gastos de entierro o indemnización

Mediante esta cobertura el asegurador garantiza al asegurado el pago de los gastos ocasionados con motivo del entierro o incineración del animal objeto del seguro, hasta el límite pactado en las condiciones particulares.

**Con carácter general para esta garantía se establece un plazo de carencia de 15 días. En el caso de sacrificio por vejez o enfermedad se establece un plazo de carencia de 4 meses desde la fecha de efecto de la póliza.**

##### A.4. Asistencia veterinaria por accidente

Se entenderán cubiertos, con el límite de 1.000 euros los gastos originados por el conjunto de actuaciones realizadas por un veterinario, como consecuencia de un accidente sufrido por el animal asegurado. En caso de que el valor del animal sea superior a esta cantidad el límite de esta garantía es el establecido en condiciones particulares para este concepto.

Se consideran gastos veterinarios, siempre que sean derivados de un accidente, los originados por los supuestos siguientes:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis, electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, medicamentos osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuera preciso emplear.
- Cuidados post-operatorios, curas y estancia en clínicas, cuando fuera preciso.
- Gastos ocasionados por la atención veterinaria a domicilio para los casos anteriormente descritos.

A efectos de esta garantía de accidentes se entenderán cubiertos los siguientes hechos:

- Atropello.
- Agresiones entre animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas que impidan la actividad normal del animal de andar, correr y/o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento del animal en vehículos de motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Ingestión de cuerpos extraños, **con límite para este apartado, de un siniestro por anualidad de seguro.**
- Golpe de calor.
- Quemaduras.
- Lesiones o granulomas causados por introducción de cuerpos extraños en ojos, oído o piel.
- Cualquier otra lesión corporal que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, incluso actos vandálicos.

**Además de las exclusiones generales, esta garantía no cubre el reembolso de los gastos veterinarios, si son motivados por las siguientes causas:**

- Cualquier tipo de enfermedad, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.**
- Envenenamiento o intoxicaciones, tanto si son producidos por ingestión, por inhalación o por picadura o mordedura.**
- Lesiones o enfermedades debidas o derivadas de la edad del animal.**
- Intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar las orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.**
- Muerte de los animales durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de las mismas, si estas se llevan a cabo con motivo de hechos no amparados por la cobertura de accidentes.**
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.**
- La cesárea o el parto distócico en hembras de raza en la que, por sus características anatómicas, los partos requieren, con carácter general, asistencia veterinaria, en especial las razas braquicéfalas como bulldog francés, bulldog inglés y Boston terrier.**
- Gastos originados por el sacrificio y/o la eliminación del cadáver del animal asegurado.**

**Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 15 días.**

#### A.5. Robo

El asegurador indemnizará al asegurado el valor del animal objeto del seguro, hasta el límite fijado como capital asegurado para esta garantía.

Las valoraciones superiores a 300 euros deberán de acreditarse mediante documentación específica del animal, considerándose válidas a estos efectos las siguientes: facturas, pedigrí e inscripción en el libro de orígenes de la raza.

Si el animal asegurado es recuperado antes de 60 días, contados desde la fecha de ocurrencia del siniestro, y una vez pagada la indemnización, el asegurado podrá readquirirlo, restituyendo, en este caso, la indemnización percibida por el animal recuperado, o retener la indemnización percibida abandonando a la compañía la propiedad del animal única y exclusivamente cuando el asegurado haya adquirido un nuevo animal.

**Riesgos excluidos:**

**Además de las exclusiones generales, no está cubierto el hurto o extravío, tal y como se definen estos conceptos en las condiciones generales del seguro.**

**Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 15 días.**

#### A.6. Extravío

El asegurador abonará al asegurado los gastos derivados de la inserción en prensa y radios locales de anuncios destinados a la localización del animal, **hasta el límite pactado en las condiciones particulares.**

Igualmente, y con el **límite fijado como capital asegurado para esta garantía**, quedan incluidos en la cobertura de la póliza los Gastos de Hospedaje del animal extraviado cuando es localizado y no pueda ser puesto a disposición del asegurado de forma inmediata.

**Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 15 días.**

#### A.7. Estancia en residencia por hospitalización del propietario

El asegurador garantiza, con el límite de la suma asegurada para este concepto en condiciones particulares, el reembolso de los gastos de la estancia de animal objeto del seguro en una residencia o centro canino autorizado, siempre que ésta sea motivada por la hospitalización del asegurado por accidente, enfermedad o parto.

La suma asegurada establecida en las condiciones particulares de la póliza, representa el límite máximo de indemnización que el asegurador pagará por cada periodo de seguro, entendiéndose por tal el tiempo de duración material de la póliza que figura en las condiciones particulares.

A efectos del seguro, el tiempo máximo admitido de estancia del animal en la residencia será igual al número de días de hospitalización del asegurado, pudiendo extenderse hasta dos días más en concepto de ajustes por alta y baja de hospital.

**Riesgos excluidos:**

**No se cubrirá esta prestación cuando la hospitalización sea de persona distinta al asegurado. Tampoco se dará en caso de fallecimiento del asegurado, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.**

**Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 15 días.**

#### A.8. Asistencia telefónica

##### 1. Servicio de información

La información de contacto necesaria para que el cliente pueda acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- Hoteles de España que admiten animales de compañía.
- Adopciones y centros de acogida.
- Clubes de mascotas.
- Adiestramiento.
- Peluquerías.
- Cuidadores a domicilio.
- Asistencia a concursos y otros eventos.
- Criadores.
- Tiendas especializadas.
- Trámites para traslado de mascotas.

**2. Servicio de asesoramiento**

El consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

Que hacer antes de convivir con un animal de compañía: se asesora a cualquier persona que desee adquirir o adoptar un animal de compañía, sobre las razas, tamaños y comportamientos del animal, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.

Antes de viajar al extranjero: ante un eventual viaje al extranjero, el propietario del animal podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.

Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria: se ofrece un servicio 24h, para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc.

Asesoramiento para trámites con la administración: para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota, se podrá acceder a este servicio para que le puedan orientar. Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.

**3. Asistencia jurídica. Consejo legal**

Asesoramiento jurídico telefónico: el propietario tendrá acceso a un servicio jurídico telefónico para poder plantear cualquier situación o duda de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.

**B. Garantías Optativas****B.1. Asistencia veterinaria por enfermedad**

Esta cobertura se concierne con base en las declaraciones realizadas por el tomador del seguro contenidas en el cuestionario – solicitud de seguro que le ha sido presentado por el asegurador, en el que se recoge el apartado específico de “Declaración de salud del animal”, lo cual ha determinado la valoración y aceptación del riesgo y el cálculo de la prima correspondiente.

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos, ni aquellos con más de 7 años de edad, en este último caso, se admitirá la prórroga legal del contrato.

**1. Riesgos cubiertos**

Siempre que se haya hecho constar de forma expresa la inclusión de esta cobertura en las condiciones particulares de la póliza, el asegurador garantiza el abono de los costes de la asistencia veterinaria por enfermedad, sufridos por el animal asegurado, con límite de la suma asegurada.

La suma asegurada recogida para esta cobertura en las condiciones particulares de la póliza, se establece como límite por anualidad de seguro.

**2. Costes por asistencia veterinaria**

A los efectos del seguro se entenderá por tales gastos originados por el conjunto de actuaciones realizadas por un veterinario sobre el animal asegurado, como consecuencia de una enfermedad.

Exclusivamente se considera cubiertos los siguientes gastos de asistencia veterinaria:

- Consulta veterinaria.
- Pruebas diagnósticas.
- Análisis de laboratorio.
- Intervención quirúrgica, anestesia y asistencia veterinaria post-quirúrgica como consecuencia de la cirugía. Se incluye en este concepto el material osteosíntesis necesario y las prótesis utilizadas.
- Hospitalización del animal en clínica veterinaria.
- Asistencia veterinaria domiciliaria.

Se entenderán incluidos en la asistencia veterinaria la fluidoterapia y fármacos inyectables que sea necesario administrar al animal durante la asistencia veterinaria, siempre que se trate de las siguientes circunstancias:

- Tratamiento inyectable administrado en la primera actuación clínica tras el diagnóstico de una enfermedad.
- Medicación utilizada para un adecuado manejo del animal durante la realización de la asistencia veterinaria incluido el uso de sedación o anestesia, si fuera imprescindible.
- Tratamiento inyectable necesario durante una intervención quirúrgica, incluido el empleo en el post-operatorio, hasta que el animal abandone el centro veterinario.

**Riesgos excluidos:**

- a. Asistencia veterinaria que no sea consecuencia directa de una enfermedad.
- b. Gastos de asistencia veterinaria distintos de los expresamente indicados anteriormente.
- c. Sueros, fármacos y medicación de cualquier tipo, administrados en las sucesivas consultas veterinarias de seguimiento a las que sea sometido el animal asegurado hasta su total restablecimiento. Con excepción del tratamiento inyectable administrado en primera actuación clínica realizada tras el diagnóstico de la enfermedad, y de la medicación necesaria para el adecuado manejo del animal durante el acto clínico (sedación o anestesia). La inmunoterapia (vacunas) para el tratamiento de las enfermedades alérgicas.
- d. Tratamiento de acupuntura.
- e. Gastos de asistencia veterinaria derivados de aquellas atenciones que no requieran tratamiento o en las que no se haya establecido un diagnóstico, así como los gastos de identificación con tatuaje o microchip, las vacunaciones y desparasitaciones y tratamientos preventivos de cualquier tipo, así como los chequeos, revisiones o exámenes generales de carácter preventivo.
- f. Cualquier gasto derivado de la asistencia veterinaria, incluidos los correspondientes a consultas, pruebas para su diagnóstico y análisis laboratoriales, por enfermedades o anomalías congénitas.

Queda expresamente excluida la asistencia veterinaria en el caso de las siguientes enfermedades y/o anomalías:

- Displasia de cadera o codo.
- Hemivértebra.
- Luxación congénita de rótula.
- Ectropión, entropión, alteraciones de pestaña (distiquiasis).
- Alteraciones anatómicas asociadas a las estructuras de la membrana nictitante o tercer párpado, tales como su protrusión, el prolapso de sus glándulas, o la evasión del cartílago.
- Testículos ectópicos (monorquidia, criptorquidia).
- Elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico.
- Hernias umbilicales no traumáticas.
- Gastos derivados de aquellas enfermedades infecciosas que sean objeto de vacunación, siempre que no se haya realizado previamente una correcta pauta de vacunación.

- Cualquier gasto derivado de la declaración o sospecha de rabia.
  - Gastos de esterilización o castración, salvo cuando esta intervención quirúrgica sea indicada para resolver una enfermedad del animal que este ocasionando un deterioro grave de su estado físico.
  - Cualquier gasto derivado de la gestación, incluidos su diagnóstico y seguimiento, y atención del parto, con excepción de los ocasionados por la atención de un parto distócico o una cesárea.
  - Tratamiento abortivo y sus consecuencias, así como los gastos de inseminación artificial.
  - Parto distócico y cesárea en hembras de raza bulldog inglés, bulldog francés y Boston terrier.
  - Intervenciones quirúrgicas de carácter estético o destinadas a suprimir defectos.
  - Limpieza de boca y tratamiento odontológicos de cualquier tipo, salvo los originados por un hecho accidental.
  - Alteraciones de comportamiento o la conducta de los animales por cualquier causa, como por ejemplo agresividad.
  - Cualquier gasto de alimentación o complemento dietético, pienso comercial o pienso de dieta especial prescrito por un veterinario, así como todos los productos de higiene, como champús, lociones y dentífricos.
  - Los gastos derivados de accidentes, intoxicaciones o envenenamientos, malformaciones, defectos o enfermedades de cualquier tipo y sus consecuencias, contraídas o manifestadas conocidas y no declaradas por el asegurado antes de la fecha de efecto inicial de la póliza o durante los periodos de carencia estipulados, las secuelas producidas por ellas, así como los defectos de nacimiento y las enfermedades congénitas conocidas y no declaradas en el momento de la contratación.
  - Aquellas atenciones sanitarias posteriores a la fecha de extinción de la póliza, aunque tengan su origen en enfermedades anteriores a dicha fecha.
  - Atención no realizada por un veterinario colegiado.
  - Gastos ya cubiertos por otras coberturas.
- Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 30 días.

### B.2. Muerte del animal por enfermedad

Por esta garantía el asegurador indemnizará, con el límite establecido para este concepto en las condiciones particulares de la póliza, el valor del animal en caso de muerte o sacrificio necesario por enfermedad.

Solo será aplicable a los animales mayores de 3 meses y menores de 7 años.

Las valoraciones superiores a 300 euros deberán acreditarse mediante documentación específica del animal, considerándose válidas a estos efectos las siguientes: factura, pedigrí e inscripción en el Libro de Orígenes de la raza.

Se establece un plazo de carencia para esta garantía de 4 meses.

### B.3. Responsabilidad civil

#### 1. Riesgos cubiertos

Siempre que se haga constar de forma expresa la inclusión de esta cobertura en las condiciones particulares de la póliza, el asegurador, con límite de la suma asegurada, garantiza el pago de las indemnizaciones de las que pueda resultar civilmente responsable el asegurado con arreglo a derecho, por los daños corporales o materiales y los perjuicios derivados de estos, causados a terceros, que hayan sido originados por el animal/es objeto del seguro.

A estos efectos se considerará asegurado, la persona designada en las condiciones particulares como titular o poseedor del animal.

En el caso de que el tomador del seguro y el asegurado sean la misma persona y se trate de personas físicas tendrán también, y solo en este caso, la consideración de asegurado siempre y cuando convivan con él, las siguientes personas:

- Su cónyuge o pareja de hecho.
- Los hijos de ambos o de cualquiera de ellos.
- Las personas que estén o hayan estado, en el momento de siniestro, bajo la tutela legal o guarda de ambos o de cualquiera de ellos.
- Los ascendientes de la pareja que estén a su cargo. Se entenderá que se da tal circunstancia cuando estos reúnan los requisitos previstos (a efectos de deducciones) en el impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Por tanto, y solo en el caso indicado, la garantía se amplía, en los mismos términos y condiciones, a la responsabilidad civil que pudiera corresponder a las personas enunciadas anteriormente, así como al personal doméstico al servicio del asegurado, mientras actúe en el ámbito de dicho servicio.

Con el límite de la suma asegurada en las condiciones particulares, y siempre que se trate de un hecho amparado por esta garantía en las coberturas de la póliza garantizadas, queda cubierto por el asegurador, incluso en el caso de reclamaciones infundadas:

- La constitución de las fianzas judiciales para garantizar las resultas civiles del procedimiento.
- Las costas judiciales, que serán abonadas en la misma proporción existente entre las indemnizaciones que deba satisfacer el asegurador, de acuerdo con lo previsto en la póliza, y el importe total de la responsabilidad del asegurado en el siniestro.

#### 2. Defensa jurídica de la Responsabilidad civil

El asegurador asume la defensa del asegurado en caso de reclamaciones en vía civil con motivo de un siniestro garantizado por la presente póliza, incluso cuando dichas reclamaciones fueran infundadas.

Dicha defensa será dirigida por el asegurador, quien designará los abogados y procuradores comprometiéndose el asegurado a prestar la colaboración necesaria, otorgando al efecto los poderes y asistencia personal que fueran precisos.

En cuanto a las acciones penales, el asegurador asumirá la defensa del asegurado con su consentimiento.

Si el asegurado resultara condenado, el asegurador resolverá sobre la conveniencia de recurrir ante el Órgano Jurisdiccional competente. No obstante, si el asegurador estimara improcedente el recurso lo comunicará al asegurado, quedando en libertad de interponerlo por su cuenta y el asegurador obligado a reembolsarle los gastos ocasionados **hasta el límite de economía lograda, si el recurso obtuviese una resolución beneficiosa.**

Cuando en el caso de un procedimiento judicial comprendido en esta cobertura, se produjera algún conflicto entre el asegurado y el asegurador, motivado por tener que sustentar este interés contrarios a la defensa del asegurado, el asegurador lo pondrá en conocimiento de aquel, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa. El asegurado podrá optar en mantenimiento de la dirección jurídica por el asegurador o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso el asegurador quedará obligado a abonar los gastos de tal dirección jurídica hasta el límite pactado en la póliza.

**El límite de gastos que se garantizan para la defensa y reclamación incluidas las fianzas que haya que constituir en procedimientos penales, es de 6.050 euros.**

**Ámbito territorial de cobertura y jurisdicción:** Esta cobertura se extiende y limita a las responsabilidades que pudieran conocer los Tribunales españoles o reconocidas por los mismos, y que deriven de daños y perjuicios sobrevenidos en todo el mundo, con excepción de Estados Unidos de América, Canadá y Méjico.

Con independencia del lugar donde haya ocurrido el siniestro la indemnización se abonará mediante depósito en euros en una entidad Bancaria o Caja de Ahorros españolas, según la legislación del país respectivo. Para hacer la conversión se utilizará la tabla de conversión de divisas en el día del depósito según cambio comprador.

Cuando el asegurado tenga su domicilio habitual en el extranjero la cobertura se limita a las reclamaciones formuladas de acuerdo a la legislación española y que se deriven de daños y perjuicios ocurridos en España.

Riesgos excluidos:

- Daños sufridos por las propias personas que se sirvan del animal.
- Siniestros derivados de la infracción de las leyes, Reglamentos, Ordenanzas u otras disposiciones legales vigentes que sean de aplicación a la tenencia de animales, especialmente las relativas a sanidad.
- El pago de sanciones o multas, así como las consecuencias de su impago.
- La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por los animales.
- Daños que no hayan sido causados por el animal objeto del seguro.
- Daños causados en el ejercicio de la caza.
- Daños morales y cualquier otro distinto de los personales y materiales.
- Daños derivados del incumplimiento de obligaciones contractuales.
- En caso de sustracción ilegítima del animal objeto del seguro.
- Daños indirectos y/o consecuencias.

Exclusiones generales a todas las coberturas

- Los producidos cuando el siniestro se origine por dolo o culpa grave del tomador del seguro, el asegurado o los familiares de ambos y/o las personas que con ellos convivan o de ellos dependan, incluidos los asalariados a su servicio e inquilinos, cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores, cómplices o encubridores.
- Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro salvo que estuvieran expresamente cubiertas.
- Actos políticos o sociales o sobrevenidos con ocasión de alborotos populares, motines, huelgas, disturbios internos y sabotajes, salvo actos vandálicos.
- Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamiento populares o militares, insurrección, rebelión, revolución u operaciones bélicas.
- Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra maremotos, embates del mar en las costas, inundaciones, hundimientos o cualquier otro fenómeno meteorológico o atmosférico.
- Catástrofe o calamidad nacional, calificada así por el Poder Público.
- Los daños o pérdidas de valor ocasionados directamente por los efectos mecánicos térmicos o radioactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca.
- La participación del animal asegurado en apuestas, desafíos, caza y otros deportes.
- Por destinar el animal asegurado a funciones distintas de las referidas en condiciones particulares.
- Malos tratos, exceso de trabajo, falta, insuficiencia o mala calidad higiénica de alimentos o cuidados de los animales asegurados, cuando estas circunstancias sean imputables al asegurado.
- Enfermedades transmisibles. Se excluye cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza relacionada, directa o indirectamente, total o parcialmente, con una enfermedad transmisible o la sospecha o amenaza de la misma. Se entiende por Enfermedad Transmisible aquella que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente de cualquier organismo a otro organismo donde:
  - La sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación de este, ya sea que se considere vivo o no, y
  - El método de transmisión ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión por aire, transmisión de fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso o entre organismos, y
  - La enfermedad, sustancia o agente puede causar daños a la salud humana o al bienestar humano o puede causar daños, deterioro, pérdida de valor, comercialización o pérdida del uso de la propiedad.
- Ciberataques. En ningún caso este seguro cubrirá pérdidas, daños, responsabilidades o gastos relacionados directa o indirectamente con el uso o funcionamiento, como medio para infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programa de software informático, código malicioso, virus o proceso informático o cualquier otro sistema electrónico.
- Operaciones en Internet. Se entiende por "operaciones en Internet":
  - El uso de los sistemas de correo electrónico por parte de los empleados del asegurado, incluido el personal a tiempo parcial y el personal temporal, así como otros integrados en la actividad del asegurado;
  - El acceso a cualquier tipo de sitio público de Internet a través de la red informática del asegurado por parte de las personas citadas en la letra anterior Acceso a la "intranet" del asegurado a través de una red pública de Internet para los clientes del asegurado u otros terceros no vinculados a aquél. Se entiende por "intranet" los datos internos y recursos informáticos del asegurado.
  - La explotación y mantenimiento de la Web del asegurado.
  - Quedan expresamente excluidas las pérdidas y/o daños personales y materiales que sean directa o indirectamente atribuibles a "operaciones en internet". Esta exclusión no supone ampliación alguna de las coberturas de la póliza.

## 7. EL SINIESTRO

### 1. Procedimiento para la declaración del siniestro

1. Debe comunicarlo al asegurador dentro del plazo máximo de 7 días.
2. También debe comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento, relacionada con el siniestro.
3. Debe facilitar toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y emplear todos los medios a su alcance para aminorar sus resultados. De no hacerlo, se pierde el derecho a la indemnización si se demuestra dolo o culpa grave por su parte en lo ocurrido.
4. La comunicación del siniestro se debe acreditar haciendo constar por escrito, a requerimiento de la entidad:
  - Fecha, hora y duración del siniestro.
  - Causas conocidas o presuntas a las que se pueda deber el siniestro.
  - Daños sufridos.
  - Para siniestros de la garantía de Robo se debe presentar copia de la denuncia efectuada ante la Autoridad de Policía local.
  - Para siniestros de Defensa Jurídica/Reclamación de daños a través del teléfono habilitado al efecto.

El asegurador tiene a disposición del asegurado un servicio de atención telefónica para facilitar las formalidades de la reclamación.

Si se produjeran cambios o alteraciones de los factores y circunstancias declaradas por el tomador en el cuestionario al que el asegurador le sometió antes de la contratación, que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habrían concluido en condiciones más gravosas, deberán ser comunicados al asegurador tan pronto como sea posible.

### 2. Concurrencia de seguros

Si el asegurado tiene más de un contrato cubriendo la misma garantía afectada en el siniestro en distintas entidades aseguradoras, debe comunicar a cada una la existencia del resto y sus nombres ya que les corresponde indemnizar en proporción a la suma asegurada. (Art. 32 de la Ley de Contrato de Seguro).

Si por dolo, se hubiera omitido esta declaración, y en caso de sobreseguro se produjera el siniestro, el asegurador no está obligado al pago de la indemnización.

### 3. Liquidación del siniestro al asegurado.

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido, debiendo abonar la indemnización que quedase pendiente, al término de las investigaciones y peritaciones necesarias, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).

La entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

### 4. Rechazo del siniestro asegurado.

En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará su decisión al asegurado por el medio acordado entre ambos en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro, siempre y cuando se disponga de toda la documentación respecto del siniestro y se hayan realizado todas las investigaciones oportunas.

Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

## 8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS

### 1. Periodo de vigencia del seguro y la prima.

La duración del seguro es anual (salvo que se establezca en la póliza lo contrario), indicándose el periodo de vigencia del seguro a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento).

Las garantías de la póliza entran en vigor en la hora y fecha indicadas en las condiciones particulares de la misma.

**A la expiración del período indicado en las condiciones particulares de la póliza, esta se entenderá prorrogada por el plazo de un año, y así sucesivamente a la expiración de cada anualidad.**

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 del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador. La prórroga tácita no es aplicable a los seguros contratados por periodos inferiores a un año.

### 2. Conceptos integrados en la prima

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.

El importe de las tasas y/o primas aplicables será revisado cada año por el asegurador con carácter general, **en base a los principios de equidad y suficiencia establecidos en la Ley de Contrato de Seguro.** El criterio para determinar la nueva prima se fundamentará en estudios de carácter actuarial, sobre la base de los siguientes factores:

1. Costes de los siniestros.
2. Frecuencia de siniestralidad.
3. Coste de gestión de los siniestros.

En estos casos el asegurador comunicará al tomador del seguro el incremento con dos meses de antelación a la finalización del contrato. En caso de que el asegurado no acepte la subida de la prima, el asegurador podrá negarse a prorrogar el contrato para el siguiente periodo de cobertura.

**El pago de la prima podrá realizarse de forma anual, semestral o trimestral.**

### 3. Fraccionamiento de la prima

El asegurador informará de la prima y recargos correspondientes de las fracciones de la anualidad, en base al fraccionamiento elegido:

- Semestral recargo financiero: 3,382%
- Trimestral recargo financiero: 5,216%

## 9. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

### 1. Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones

**Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U., dispone de un Departamento de Atención al Cliente** y de un **Defensor del Cliente**, para atender y resolver quejas y reclamaciones derivadas de la actuación de la propia entidad o de sus agentes de seguros u operadores de banca seguros, conforme al procedimiento previsto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

Los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de los mismos podrán someter sus quejas y reclamaciones:

- Al Departamento de Atención al Cliente de Generali, mediante escrito dirigido Paseo de las Doce Estrellas, 4, 28042 Madrid o por e-mail: [reclamaciones@generalion.es](mailto:reclamaciones@generalion.es)
- En segunda instancia, al **Defensor del Cliente de Generali**, mediante escrito dirigido al domicilio C/ Velázquez 80, 28001 Madrid o por e-mail: [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org)

Las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado por cualquiera de las instancias anteriormente citadas, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido una respuesta, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante escrito dirigido al domicilio en Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Además de los cauces de reclamación indicados anteriormente, los conflictos podrán plantearse en vía judicial ante los jueces y tribunales competentes.

**Se encuentra a disposición de los clientes en las oficinas de Generali, el Reglamento para la Defensa del Cliente, donde se detalla el procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones.**

**También se podrá tener acceso a dicho reglamento en la página web: [www.generalion.es](http://www.generalion.es), o a través de su mediador.**

### 2. Jurisdicción aplicable

La legislación aplicable al contrato es la española, en concreto, la Ley 50/80 de 8 de octubre de Contrato de Seguro y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y las normas que lo desarrollan.

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y dentro de ella, será Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del asegurado, para lo cual este designará un domicilio en España, en caso de que el suyo era en el extranjero.

### 10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones de la póliza están sujetas a la:

- 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.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Cualquier otra norma que durante la vida de esta póliza pueda ser aplicable.

### 11. SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

Los administradores de GENERALI SEGUROS y REASEGUROS, S.A.U. son responsables de la preparación, presentación y contenido del informe sobre la situación financiera y de solvencia, de conformidad con la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y su normativa de desarrollo y con la normativa de la Unión Europea de directa aplicación.

A través de la siguiente url podrán acceder al Informe de Situación Financiera y de Solvencia: <https://www.generalion.es/sostenibilidad>

## GLOSARIO

**Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza:**

- 1) **Valor real:** valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo con deducción de su depreciación por antigüedad, uso u obsolescencia.
- 2) **Valor de reposición a nuevo:** valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo sin ningún tipo de deducción por antigüedad, uso u obsolescencia.

**Formas de aseguramiento:**

- 1) **A valor total:** Cuando el alcance del seguro se refiere al 100% del valor de los bienes asegurados, refiriéndose a su valoración como valor de reposición a nuevo, valor real o contable.
- 2) **A valor parcial:** Cantidad a tanto alzado que guarda una proporción con el valor total de los bienes asegurados.
- 3) **A primer riesgo:** Cantidad a tanto alzado sin guardar una proporción preestablecida con el valor total de los bienes, no siendo de aplicación la Regla Proporcional.

**Definiciones de la regla de equidad, infraseguro, regla proporcional y prima:**

- 1) **Regla de equidad, por infravaloración del riesgo:** Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños proporcionalmente como consecuencia de haberse aplicado una tasa de prima inferior debido a la declaración conteniendo alguna inexactitud en la declaración del riesgo que sea imputable al tomador o asegurado.
- 2) **Infraseguro:** Cuando la suma asegurada es inferior al valor de los bienes cuantificados en concordancia con la forma de aseguramiento y valoración de los bienes asegurados en el momento del siniestro.
- 3) **Regla proporcional:** Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños proporcionalmente cuando exista infraseguro.
- 4) **Prima:** Es el precio del seguro.