

Condiciones Generales

# SEGURO DE MASCOTAS

*Para perros y gatos*



# Índice

01 Preliminar	2
02 Definiciones	2
03 ¿Qué aseguramos?	4
04 Garantías aseguradas: ¿Qué cubre y cómo se cubre?	5
05 ¿Qué excluye?	6
06 Garantía complementaria de Responsabilidad Civil	6
07 Forma de prestar los servicios	8
08 Bases del contrato	8
09 Pago de primas	9
10 Comunicaciones	10
11 Grabación conversaciones telefónicas	11
12 Contratación a distancia	11
13 Recargos e impuestos	11
14 Atención al cliente, quejas y reclamaciones	11
15 Jurisdicción	12
16 Tratamiento de los datos de carácter personal	12
17 Preguntas frecuentes	13
18 Atención al cliente	14
19 ¿Cómo acceder al servicio?	15

## 01 PRELIMINAR

Este contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (BOE de 17 de octubre de 1980) y demás normas que lo complementan, por las normas de las disposiciones reglamentarias que le sean de aplicación y por lo convenido en las condiciones generales, particulares y especiales del contrato.

Igualmente al presente contrato le es aplicable la Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencias de las entidades aseguradora y reaseguradoras, el reglamento que la desarrolla y demás normas complementarias.

Integran el presente contrato: la solicitud, la declaración de estado de salud, las condiciones generales, particulares y especiales, las cláusulas limitativas y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo.

El control de la actividad aseguradora de Divina Pastora Seguros Generales S.A.U., con domicilio social en Valencia, calle Xàtiva, número 23, corresponde al Reino de España y, en concreto, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## 02 DEFINICIONES

### ¿QUIÉN ES QUIÉN?

**ASEGURADOR:** Divina Pastora Seguros Generales S.A.U. (en adelante, "Divina Seguros").

**TOMADOR DEL SEGURO:** persona física o jurídica que, junto con el asegurador, suscribe el presente contrato y al que corresponden las obligaciones que del mismo se derivan, y en especial, el pago de la prima.

**ASEGURADO:** animal doméstico (perro o gato), propiedad del tomador del seguro, siempre que conviva en el domicilio familiar y/o forme parte del núcleo familiar.

**MASCOTA:** animal doméstico asegurado (perro o gato).

**ANIMAL DOMÉSTICO:** perro o gato de compañía, incluidos los perros potencialmente peligrosos.

**PERSONA TITULAR:** la que figure como tal en los registros oficiales constituidos.

**PERRO POTENCIALMENTE PELIGROSO:** animal doméstico perteneciente a la especie canina, incluido dentro de una tipología racial, que por su carácter agresivo, tamaño o potencia de mandíbula tenga capacidad de causar la muerte o lesiones a las personas o a otros animales y daños a las cosas.

**ANIMAL ABANDONADO:** todo animal incluido en el ámbito de aplicación de la normativa vigente, que vaga sin el acompañamiento o supervisión de persona alguna, estando o no identificado su origen o persona titular o responsable y no habiendo sido comunicada o denunciada su desaparición en la forma y plazos establecidos. Asimismo, serán considerados animales abandonados aquellos que permanezcan atados o en el interior de un recinto o finca sin ser atendidos en sus necesidades básicas por la per-

sona titular o responsable, y todos aquellos que no fueren recogidos por sus titulares o responsables de los centros de recogida en el plazo establecido, así como de las residencias, centros veterinarios u otros establecimientos similares en los que los hubieran depositado previamente.

**RESIDENCIA HABITUAL EN ESPAÑA:** permanencia en el territorio de España por tiempo superior a 183 días al año

### EL CONTRATO

**PÓLIZA:** contrato de seguro. Forman parte integrante de la póliza: la solicitud de seguro, las condiciones generales, las condiciones particulares y las condiciones especiales, si las hubiese, las cláusulas limitativas, así como los suplementos, anexos o apéndices que se añadan a la misma para completarla o modificarla.

**PRIMA/CUOTA:** precio del seguro. El recibo de prima contendrá, además, los impuestos, tributos y recargos legalmente repercutibles.

**FRANQUICIA ASISTENCIA VETERINARIA:** importe que el tomador del seguro debe abonar al profesional o al centro veterinario por aquellas prestaciones de asistencia sanitaria veterinaria no gratuitas que entran dentro de la cobertura. Dicho importe es diferente en función de las distintas clases de servicios sanitarios y especialidades veterinarias, y su cuantía viene establecida en el baremo de franquicias veterinarias. La franquicia es inferior al precio de mercado de las prestaciones y puede ser actualizada anualmente. La información actualizada está disponible en la página web [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com)

**BAREMO DE FRANQUICIAS DE ASISTENCIA VETERINARIA:** documento en el que se describen las prestaciones veterinarias incluidas en la póliza con las franquicias establecidas.

**FRANQUICIA:** cantidad, expresamente pactada en las condiciones particulares, que se deducirá de la indemnización que corresponda en el siniestro de responsabilidad civil y que el tomador asumirá a su cargo.

**CUADRO VETERINARIO:** guía que recoge los centros y veterinarios concertados para la cobertura de asistencia veterinaria de la póliza y de entre los que el tomador del seguro puede escoger libremente el que desee.

Se informa que durante el año se pueden producir altas y bajas entre los profesionales y centros contenidos en el mismo. Dispone en todo momento de la información actualizada en la página web [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com)

**LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y COBERTURAS:** las prestaciones otorgadas por la presente póliza se circunscriben a España.

La asistencia cubierta por el presente seguro se prestará en todo el ámbito nacional español donde Divina Seguros tenga dispuesta o concierte la prestación de los servicios de asistencia. Cuando en alguna población no exista alguno de los servicios comprendidos en el presente contrato, Divina Seguros previa solicitud del tomador informará de la localidad más cercana al domicilio donde disponga de este servicio concertado.

## EL SINIESTRO

**SINIESTRO:** hecho cuyas consecuencias estén cubiertas total o parcialmente por alguna de las garantías de la póliza. Se considera un único siniestro el conjunto de servicios derivados de una misma causa.

**UNIDAD DE SINIESTRO:** se entiende que constituye un mismo y único siniestro el conjunto de hechos, acciones u omisiones, manifestaciones o reclamaciones de daños, o circunstancias, concurrentes o sucesivas, que se deriven de un mismo origen o causa aun cuando las fechas de ocurrencia, de manifestación del daño o de reclamación se produzcan en momentos distintos, cualquiera que sea el número de afectados.

En este supuesto, se entiende como fecha del siniestro la del primer hecho o circunstancia siniestral.

## DICCIONARIO TERMINOLÓGICO VETERINARIO

**CAUDECTOMÍA ADULTO:** corte de cola en caso de necesidad, por estética está prohibido legalmente.

**CERTIFICADO VETERINARIO OFICIAL:** certificado oficial para notificar el estado de salud u otros del animal doméstico; necesarios para acreditar el estado de éste para viajar, para acudir a exposiciones y obtener las acreditaciones de raza, etc.

**CIRUGÍA SACOS ANALES:** las glándulas anales son dos estructuras situadas a ambos lados del ano, debajo de la cola, y muy superficiales, justo debajo de la piel en perros y gatos. Producen un líquido espeso, viscoso y oscuro, de olor fuerte y característico, que constituye la "seña de identidad" de cada perro y gato. Estas glándulas se vacían con la defecación y contribuyen al marcaje territorial. Su eliminación no afecta a la calidad de vida del animal.

**COLGAJO CONJUNTIVAL:** los colgajos conjuntivales son muy útiles en el tratamiento de las lesiones corneales profundas. Su función es de venda natural que nos ayude a una correcta cicatrización. Se utilizan diferentes técnicas quirúrgicas veterinarias.

**CONSULTA VETERINARIA:** acción de atender y examinar a un animal doméstico por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.

**ENTROPIÓN/ECTROPIÓN UNILATERAL:** técnica quirúrgica para solucionar una malformación o anomalía de un párpado, en el primer caso aparece una inversión completa del borde libre del párpado y en el segundo la disminución de la tensión horizontal del párpado inferior provoca la inclinación del margen palpebral hacia fuera.

**ENDOSCOPIA EXPLORATORIA:** la endoscopia es una técnica diagnóstica, utilizada en veterinaria para determinar la causa de una patología a través de un orificio natural, una incisión quirúrgica o una lesión y que permita adecuar un tratamiento satisfactorio.

**ESTERILIZACIÓN:** método clínico practicado por profesionales veterinarios colegiados por el cual se realiza una intervención quirúrgica o medicamentosa sobre el animal, macho o hembra, con el objetivo de evitar su capacidad reproductora.

**ESTUDIO RADIOGRÁFICO DIGESTIVO COMPLETO:** conjunto de radiografías necesarias para determinar el estado de todo el trayecto digestivo de animal doméstico.

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

**EVERSIÓN DE LA MEMBRANA NICTITANTE:** la membrana nictitante o tercer párpado es un pliegue de la conjuntiva localizado en el canto medial del ojo, reforzado por un cartílago en forma de T. Su fin es la protección del globo ocular. La everción consiste en un enrollamiento hacia el exterior o el interior de este cartílago debido a un mal crecimiento del mismo.

**IDENTIFICACIÓN:** acto clínico de implantar el microchip en el animal doméstico y cumplimentar la documentación pertinente. Los perros y gatos serán identificados mediante microchip y/o el registro oficial correspondiente.

**INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA:** la práctica que implica manipulación mecánica de las estructuras anatómicas con un fin médico, bien sea diagnóstico o terapéutico. En las cirugías se cubre el alquilar del quirófano con el equipo veterinario y de auxiliares veterinarios necesarios así como el tratamiento anestésico adecuado para cada intervención.

**HERNIA INGUINAL:** la hernia inguinal es el resultado de un defecto en el anillo inguinal, a través del cual puede pasar contenido abdominal.

**HOSPITALIZACIÓN:** supervisión y vigilancia de la permanencia del animal doméstico en los habitáculos de hospitalización del centro, no incluye la medicación.

**LAPAROSCOPIA QUIRÚRGICA:** técnica que utiliza la laparoscopia para hacer menos agresiva una intervención quirúrgica.

**LIMPIEZA DE BOCA:** hace referencia a la técnica para eliminar el sarro adherido a las piezas dentales.

**OTOHEMATOMA:** técnica quirúrgica para solucionar los hematomas que aparecen en una oreja de algunos animales doméstico como consecuencia del rascado compulsivo y otros problemas.

**PASAPORTE INTRACOMUNITARIO:** documento necesario para viajar entre países de la Unión Europea, equivalente a nuestro pasaporte.

**PIÓMETRA:** es una de las afecciones uterinas muy frecuentes en la clínica diaria de gatos y perros. Se trata de una enfermedad grave de inicio súbito y consecuencias potencialmente mortales si no se trata a tiempo. La técnica quirúrgica consiste en extirpar el útero y los ovarios de la hembra.

**RÁNULA GLÁNDULA SUBLINGUAL:** la ránula o el mucocele sublingual es una afectación de la glándula sublingual, la cual se impacta con contenido de su propia producción (saliva) dando lugar a dificultad para tragar, riesgo de infecciones y afectación de estructuras cercanas. El tratamiento quirúrgico es mediante una técnica de eliminación de la glándula afectada y manipulación en caso necesario.

**RASPADO CUTÁNEO:** muestra que se analiza de una muestra tomada de la piel y el pelo del animal en el microscopio tras realizar las tinciones adecuadas.

**RECONOCIMIENTO VETERINARIO PERIODICO:** examen médico veterinario realizado al animal doméstico.

**REVISIÓN VETERINARIA:** procedimiento, posterior a la consulta, en el que el veterinario valora la evolución de los síntomas que el animal presentaba cuando acudió por última vez y realiza una exploración del animal para valorar si puede ser necesario realizar pruebas diagnósticas adicionales o establecer un tratamiento distinto al que le había sido prescrito el día de la consulta.

**RINOSCOPIA:** el rinoscopio es un instrumento con forma de tubo que se utiliza en veterinaria para el examen de las fosas nasales, y esta técnica nos permite visualizar su interior para localizar tumoraciones, cuerpos extraños, etc.

**TORSIÓN/DILATACIÓN DE ESTÓMAGO:** enfermedad de curso agudo y muy grave que afecta a perros, sobre todo de razas grandes. En primer lugar se produce la dilatación del estómago y esta va seguida de la torsión. Se considera una situación de urgencia médico-quirúrgica.

**TRANSFUSIÓN DE SANGRE:** equipo para la transfusión y vigilancia de la misma para que pueda realizarse con éxito, no incluye el coste de las bolsas de sangre utilizadas que se facturará a precio de mercado.

**URGENCIA VETERINARIA:** situación que requiere atención veterinaria inmediata y de carácter necesario a fin de evitar un daño irreparable en la integridad física del animal asegurado.

#### VACUNACIONES CANINAS:

- **RABIA:** enfermedad vírica infectocontagiosa que puede ser transmisible a las personas (zoonosis) y es de obligado cumplimiento en casi todo el territorio nacional.
- **CORONAVIROSI:** enfermedad vírica que cursa con una gastroenteritis. Afecta fundamentalmente a cachorros. En condiciones normales no suele ser mortal.
- **PARVOVIROSI:** enfermedad vírica que produce un cuadro gastroenterítico. También puede afectar al miocardio. Elevada tasa de mortalidad en cachorros.
- **TRIVALENTE** (moquillo, hepatitis y leptospirosis): la vacuna protege frente a tres enfermedades graves que provocan mortalidad alta entre los perros que la contraen. La leptospirosis además es una enfermedad que puede ser contagiosa a los humanos.
- **TETRAVALENTE** (moquillo, hepatitis, leptospirosis y parvovirus): es una vacuna más completa que la anterior, porque protege frente a una enfermedad más, la parvovirus.

#### VACUNACIONES FELINAS:

- **RABIA:** enfermedad vírica infectocontagiosa que puede ser transmisible a las personas (zoonosis) y es de obligado cumplimiento en casi todo el territorio nacional.
- **TRIVALENTE** (rinotraqueítis, panleucopenia y calicivirus): la vacuna protege frente a tres enfermedades víri-

cas muy extendidas en el territorio nacional y que causan una mortalidad muy alta entre los gatos infectados.

- **TETRAVALENTE** (rinotraqueítis, panleucopenia, calicivirosis y clamidia): una vacuna más completa que la anterior, porque protege frente a una enfermedad más, la clamidiasis.
- **LEUCEMIA:** la vacuna protege frente a la leucemia felina, una enfermedad vírica (retrovirus) que puede ser mortal porque el virus origina una forma de cáncer de las células sanguíneas.

**RESPONSABILIDAD CIVIL:** Responsabilidad Civil extracontractual derivada de los posibles daños, perjuicios o molestias que, sin mediar provocación o negligencia de un tercero, pudiera ocasionar el animal doméstico asegurado (perros y gatos) a personas, otros animales o cosas, a las vías y espacios públicos y al medio natural, de conformidad con la legislación aplicable.

**TERCERO:** cualquier persona física o jurídica distinta de tomador o persona responsable del animal doméstico.

**PERSONA RESPONSABLE:** aquella persona física que sin ser titular se encuentre, de forma circunstancial o permanente, al cuidado, guarda o custodia del animal.

**BENEFICIARIO:** persona/s física/s o jurídica/s titulares del derecho a la indemnización en caso de responsabilidad civil.

## 03 ¿QUÉ ASEGURAMOS?

Dentro de los límites y condiciones estipulados en la póliza, y mediante el pago de la prima y las franquicias que en cada caso corresponda, DIVINA SEGUROS garantiza la asistencia veterinaria de los servicios cubiertos por la póliza a los animales domésticos, prestados por medio del cuadro veterinario del asegurador.

El animal doméstico asegurado deberá estar debidamente identificado a través del microchip e inscrito en el registro oficial correspondiente.

Esta cobertura tiene por objeto garantizar unos servicios veterinarios, de los que el asegurado podrá hacer uso sin coste y otros servicios específicos con un coste franquiciado.

En el presente seguro el asegurador no concederá indemnizaciones optativas en metálico, ni reembolsarse cantidad alguna por servicios veterinarios no prestados, en sustitución de la prestación de asistencia veterinaria cubierta.

Los servicios veterinarios cubiertos por la póliza se relacionan en el anexo de baremo de franquicias veterinarias que se incorpora a estas condiciones generales y que forma parte integrante e inseparable de ellas. En dicho anexo se especifican, asimismo, el importe correspondiente a la franquicia de cada prestación o servicio cubierto a cargo del tomador.

La asistencia se prestará a través de los centros concertados por el asegurador. Será necesaria la aceptación por parte del tomador, del presupuesto efectuado por el centro veterinario, así como el abono de la participación correspondiente a la franquicia del servicio solicitado.



## 04 GARANTÍAS ASEGURADAS ¿QUÉ SE CUBRE Y QUÉ NO SE CUBRE?

**SIN FRANQUICIA ASISTENCIA VETERINARIA A CARGO DEL TOMADOR:** son objeto de cobertura sin franquicia los servicios y actos siguientes y por los que el tomador no debe abonar cantidad alguna al veterinario:

- a.1. Consultas y revisiones veterinarias identificadas "sin coste" o "sin cargo" en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario.
- a.2. Servicio de orientación telefónica veterinaria: Divina Seguros atenderá telefónicamente, los días laborables de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 las vísperas de festivos, a través del teléfono de Atención al Cliente, las consultas que le formule el cliente sin emitir dictámenes escritos, sobre los siguientes aspectos del mundo animal, ofreciendo información de contacto para que el cliente pueda acceder, sin dificultad, a los siguientes servicios:
  - Hoteles de España que admiten animales domésticos: Divina Seguros no realiza reservas ni verifica disponibilidad.
  - Sí facilitamos información de los hoteles que admiten animales domésticos dentro del área del cliente así como webs del hotel en concreto si el cliente lo desea.
  - Transporte de animales: se ofrece información sobre cómo debe viajar el animal doméstico, así como qué documentación debe obtener antes de iniciar el viaje tanto dentro de España como al extranjero.
  - Empresas que realizan transportes (terrestres o aéreos) de animales domésticos.
  - Consejos sobre cómo viajar con mi animal doméstico en avión y cómo actuar antes de iniciar un vuelo.
  - Cría: Divina Seguros ofrecerá información relativa de criadores debidamente autorizados por la Administración Competente.
  - Servicios de bienestar: le facilitaremos la información relativa a los centros próximos a su zona que tienen servicio de adiestramiento, peluquería y residencias.
  - Paseadores: Divina Seguros se encarga de facilitar contacto con las empresas que se encargan de buscar paseadores en cada población.
  - Alimentación a domicilio: Divina Seguros facilitará información de las empresas que realizan el servicio a nivel nacional para que el cliente contacte directamente con ellos y realice los pedidos correspondientes.
- a.3. Pérdida o extravío del animal doméstico: en caso de extravío del animal, le indicaremos los trámites oportunos para comunicar dicha pérdida a la

autoridad competente, siempre y cuando el animal doméstico esté correctamente identificado.

- a.4. Servicios de atención veterinaria telefónica: Divina Seguros dispondrá para los clientes de un equipo veterinario para que puedan resolver, en horario de oficina (los días laborables de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 las vísperas de festivos), las dudas de salud veterinaria que la persona titular del animal doméstico asegurado precise.
- a.5. Dos videoconsultas veterinarias al año.

Para una mejor identificación, son objeto de cobertura sin franquicia los servicios y actos que se indican como "Relación de coberturas sin coste o sin cargo" en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario.

**a) CON FRANQUICIA ASISTENCIA VETERINARIA A CARGO DEL TOMADOR:** son objeto de cobertura con franquicia los servicios y actos que indican un importe económico en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario, **y cuyo coste será asumido directamente por el tomador de conformidad con el baremo vigente en el momento de la prestación asistencial veterinaria tales como:**

- Consultas y revisiones veterinarias de especialidades identificadas con franquicia en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario.
- Análisis clínicos.
- Vacunaciones caninas y felinas.
- Consultas y revisiones veterinarias de especialidades identificadas con franquicia en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario.
- Cardiología.
- Certificaciones.
- Cirugía aparato reproductor (anestesia incluida).
- Cirugía bucal (anestesia incluida).
- Cirugía digestiva (anestesia incluida).
- Cirugía oftálmica (anestesia incluida).
- Cirugía ótica (anestesia incluida).
- Cirugía plástica y reparadora (anestesia incluida).
- Cirugía urológica (anestesia incluida).
- Diagnóstico por la imagen.
- Eutanasia (sin recogida).
- Fluidoterapia.
- Ginecología (anestesia incluida).
- Hospitalización.
- Oncología (anestesia incluida).

- Servicio de anestesia.
- Traumatología (anestesia incluida).
- Urgencias veterinarias.
- Esterilización, incluida la esterilización de gatos antes de los seis meses de edad.
- Reconocimiento veterinario periódico.

Las franquicias de estos servicios vienen indicadas en baremo de franquicias veterinarias, disponible en la página [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com).

En caso de que se produjera alguna modificación en el importe de las franquicias a cargo del tomador, la aseguradora informará de ello en la página web [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com) con dos meses de antelación a su entrada en vigor, siendo el pago de la prima la aceptación de dichos cambios.

El precio fijado en dicho baremo por la actuación o tratamiento veterinario deberá abonarse directamente por el tomador del seguro en la consulta del veterinario.

## 05 ¿QUÉ EXCLUYE?

Además de las exclusiones específicas contenidas a lo largo del contrato, quedan excluidos de la cobertura de la póliza:

1. Aquellos animales domésticos que no se encuentren debidamente identificados.
2. La práctica de todo tipo de mutilación o modificaciones corporales permanentes en el animal doméstico, excepto la identificación del mismo, así como las autorizadas por la normativa vigente.
3. El sacrificio del animal doméstico, salvo por motivos de seguridad de las personas o animales o de existencia de riesgo para la salud pública.
4. Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente; pandemias; los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).
5. Lesiones y daños causados al animal doméstico como consecuencia de:
  - a) Malos tratos causados al animal por el tomador y/o persona titular.
  - b) La participación de los animales asegurados en peleas, apuestas o desafíos.
  - c) No comunicar a la autoridad competente la pérdida o sustracción del animal en el plazo máximo de 48 horas.
  - d) Los daños que se produzcan al animal doméstico que esté a cargo de persona responsable cuando medie pago o retribución por el servicio prestado.

6. Los materiales fungibles, los medicamentos, los sueros, las prótesis, las ortesis e implantes como los clavos, mallas, placas, cerclajes y fijadores que serán abonados directamente al profesional veterinario.
7. Las dosis seminales.
8. La reanimación de los neonatos, si se precisara.
9. Las bolsas de sangre o sus derivados.
10. Los medios de contraste.
11. Los gastos derivados de la documentación oficial solicitada por algunas comunidades autónomas tras la vacunación.
12. La asistencia veterinaria o pruebas diagnósticas prestadas por profesionales externos o en centros distintos a los que se relacionan en el cuadro veterinario del asegurador.
13. Visitas a domicilio – asistencia veterinaria domiciliaria-, así como las visitas de especialistas de “comportamiento animal”.
14. Cualquier otra actuación o servicio veterinario no incluido expresamente en el anexo de baremo de franquicias veterinarias.

## 06 GARANTÍA COMPLEMENTARIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL (GARANTÍA OPCIONAL)

### 1. OBJETO

Divina Seguros, dentro de los límites y condiciones que en esta garantía complementaria se establecen, y mediante el pago de la prima y las franquicias que en cada caso correspondan, se compromete a prestar la cobertura de responsabilidad civil derivada de los posibles daños, perjuicios o molestias que, sin mediar provocación o negligencia, pudiera ocasionar el animal doméstico asegurado a terceros y/o a las personas responsables del animal, así como de aquellos que pudieran causar a otros animales o cosas, a las vías y espacios públicos y al medio natural, en la forma y con los límites que se establecen en el presente condicionado general y en el condicionado particular y/o cláusulas limitativas.

Esta cobertura será válida exclusivamente en el territorio español.

El capital asegurado será el que conste en las condiciones particulares.

Si por cualquier causa se produjese la rescisión de la cobertura de la garantía de asistencia veterinaria, cobertura principal, necesariamente y de manera automática, se producirá la resolución de esta cobertura complementaria y accesorio de responsabilidad civil.

### 2. RIESGOS CUBIERTOS.

Siempre que esta cobertura conste debidamente contratada en las condiciones particulares del contrato de seguro, DIVINA SEGUROS asumirá la cobertura de Responsabilidad Civil extracontractual de los daños y perjuicios

causados por el animal asegurado hasta el límite del capital asegurado que pueda derivarse para el TOMADOR DEL SEGURO.

Por consiguiente, dentro de las coberturas del seguro queda comprendida la responsabilidad civil derivada de:

- Los daños causados por los animales asegurados dentro o fuera de los límites de la vivienda del TOMADOR DEL SEGURO, aún en el supuesto que estos hayan sido confiados a un tercero y/o persona responsable del animal para su cuidado y/o atención, **siempre que no medie pago o retribución por el servicio prestado.**
- Los daños causados por los animales asegurados durante la asistencia a exposiciones y ferias, **con exclusión de los daños causados durante el transporte.**

Dentro de los límites fijados en las Condiciones Particulares, DIVINA SEGUROS garantiza:

- El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que dé lugar la responsabilidad civil del mismo.

### 3. EXCLUSIONES PARTICULARES DE ESTA COBERTURA.

No se garantizan las reclamaciones a consecuencia de:

- Daños personales o materiales causados al tomador del seguro.
- Daños materiales causados a bienes propiedad del tomador del seguro, de cualquier persona del núcleo familiar o de la persona responsable del animal doméstico.
- Daños personales o materiales causados a terceros y/o a la persona responsable del animal doméstico, cuando medie contraprestación por un servicio.
- Daños personales o materiales causados por el animal doméstico durante el transporte del mismo para la asistencia a exposiciones y ferias.
- Lesiones existentes con anterioridad a la vigencia del seguro, así como los vicios ocultos y los defectos, enfermedades o malformaciones congénitas.
- Daños personales o materiales causados fuera del territorio español.
- Presentación de recursos y pago de multas, penalizaciones o sanciones de cualquier tipo, así como las consecuencias del impago y/o recargo de las prestaciones.
- Participación del animal en peleas organizadas, carreras o competiciones, salvo lo dispuesto en cuanto a su asistencia a ferias o exposiciones.
- Los siniestros producidos con ocasión de la participación del animal doméstico en el ejercicio de la caza.
- Contagio o transmisión de cualquier enfermedad infecciosa transmitida por los animales.
- Daños producidos por animales domésticos que no se encuentren debidamente identificados en el momento de producirse los hechos o por un animal abandonado.

- Daños producidos por animales domésticos que no fueren recogidos por sus titulares o responsables de los centros veterinarios en los que se hubieran depositado previamente.
- Daños personales o materiales causados por el animal doméstico tras la transmisión de titularidad del mismo, con independencia de que se trate de una venta o adopción.
- Daños personales o materiales causados por el animal doméstico como consecuencia de la cría y/o comercio.
- Daños personales o materiales causados tras la rescisión, por cualquier causa, de la cobertura de la garantía de asistencia veterinaria.
- Los siniestros producidos con ocasión o a consecuencia de:
  - Conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
  - Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, maremotos, embates del mar en las costas, inundaciones, hundimientos o cualquier otro fenómeno meteorológico o atmosférico que no esté expresamente cubierto.
  - Catastrofe o calamidad nacional.
  - La energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares producidos por materiales radioactivos.

### 4. PRESTACIONES GARANTIA COMPLEMENTARIA RESPONSABILIDAD CIVIL

Dentro siempre de los límites de cobertura y de suma asegurada fijados en las condiciones particulares correrán por cuenta del asegurador:

- El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la Responsabilidad Civil extracontractual del tomador del seguro y/o asegurado, de acuerdo con las garantías contratadas.
- En ningún caso y por ninguna circunstancia el asegurador vendrá obligado a responder por un solo siniestro de cantidad superior a la suma asegurada por siniestro consignada en la póliza, teniendo ésta la consideración de Suma Máxima asegurada a todos los efectos.
- A los efectos de la determinación de las prestaciones por siniestro se tendrá en cuenta lo previsto en DEFINICIONES en relación al concepto de UNIDAD DE SINIESTRO.
- Las prestaciones del asegurador por todos los siniestros ocurridos durante el periodo de seguro **quedan limitadas a la cantidad estipulada como suma asegurada por siniestro y periodo de seguro.**
- En el caso de que el beneficiario sea un tercero y/o persona responsable, la franquicia será pagada por el tomador. Cuando las circunstancias del riesgo sean distintas de las conocidas por el asegurador,



por inexactitud en las declaraciones del tomador del seguro o por agravación posterior del riesgo no comunicada a aquel, sin mediar dolo, mala fe o culpa grave del tomador, la indemnización en caso de siniestro se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima percibida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, en virtud de la aplicación de la REGLA DE EQUIDAD prevista en la Ley de contrato de Seguro para estos casos.

## 5. LÍMITE MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN

En caso de siniestro, la **INDEMNIZACIÓN MÁXIMA A CARGO DE LA ENTIDAD ASEGURADORA** quedará limitada a la suma asegurada establecida en las condiciones particulares de la póliza.

## 07 FORMA DE PRESTAR LOS SERVICIOS

- a) La asistencia veterinaria se prestará, de conformidad con lo dispuesto en la póliza, en todas las poblaciones donde el asegurador cuente con cuadro veterinario concertado.
- b) El asegurador dispone de un servicio de atención al cliente cuya finalidad es facilitar al tomador el acceso a los distintos servicios asistenciales, informando del procedimiento a seguir. El tomador podrá acceder a este servicio por vía telefónica llamando al teléfono que figura en las condiciones generales de la póliza.
- c) El seguro se basa en la libre elección de los centros para la cobertura asistencial veterinaria detallados en el cuadro veterinario de la aseguradora y de entre los que el tomador puede escoger libremente el que desee.
- d) **La asistencia veterinaria se prestará única y exclusivamente por los veterinarios y centros veterinarios que aparecen en el cuadro asistencial veterinario correspondiente a la presente póliza, quedando excluida de la garantía la asistencia prestada fuera de las consultas y centros establecidos.**
- e) El derecho de libertad de elección del centro y profesional supone la ausencia de cualquier clase de responsabilidad directa, solidaria o subsidiaria de la entidad aseguradora para los actos de aquellos. La entidad aseguradora no tiene capacidad de control sobre los profesionales independientes.  
A estos efectos, no cabe considerar en ningún caso, que los profesionales y centros tienen vinculación laboral con Divina Seguros, no pudiendo considerarse, en ningún caso, que la actuación profesional de los mismos está dirigida o supervisada por la aseguradora, respecto de la que no existe dependencia jerárquica.
- f) A los efectos de este seguro, se entiende comunicado el siniestro al solicitar el tomador la prestación de la asistencia veterinaria. El tomador concertará cita directamente y vía telefónica, con el profesional o centro elegido.

**Al requerir la prestación de asistencia veterinaria, el tomador se deberá identificar ante el centro veterinario, exhibiendo el documento identificativo vigente que Divina Seguros le entregará al efecto, o en su defecto el DNI del tomador.**

- g) La asistencia veterinaria cubierta por el seguro será prestada por profesionales y centros veterinarios incluidos en el cuadro veterinario de Divina Seguros, que la compañía entregará al tomador.  
**Divina Seguros no se hace responsable de los honorarios de profesionales y centros ajenos a su cuadro veterinario, sea o no el prescriptor del cuadro veterinario concertado.**
- h) En los tratamientos alternativos decidirá el tomador.
- i) Será necesaria la aceptación por el tomador del presupuesto que realice el profesional o centro del cuadro veterinario conforme a la participación del tomador en el coste de los servicios aplicables a cada caso.
- j) El tomador abonará directamente al profesional o centro veterinario el importe de su participación en los servicios, en concepto de franquicia, sin requerir autorización previa por el asegurador.
- k) Para recibir un servicio de urgencia diurna o nocturna, el tomador deberá llamar inmediatamente al teléfono 934 456 363 de Atención al Cliente donde le indicarán el centro **veterinario de urgencia** que Divina Seguros tiene establecido más próximo a su ubicación, en el que pueda ser atendido.
- l) En el caso de que un tomador acuda a un servicio de urgencia sin la gestión previa del Departamento de Atención al Cliente, ésta no quedará cubierta, siendo el tomador del seguro quien se hará cargo del coste total de la misma, según la tarifa habitual de cada centro.
- m) En caso de resultar necesaria una cirugía de urgencia, fuera de horario laboral establecido por cada centro, el coste de la misma sería el resultante de incrementar un 25 % la franquicia de la cirugía que figura en el anexo baremo de franquicias veterinarias.
- n) En caso de contratar la garantía complementaria de Responsabilidad civil en modalidad con franquicia, la cantidad expresamente pactada en las condiciones particulares en concepto de franquicia se deducirá de la indemnización que finalmente resulte en el caso de que el beneficiario sea el tomador. **En el caso de que el beneficiario sea un tercero y/o persona responsable, la franquicia será pagada por el tomador.**

## 08 BASES DEL CONTRATO

### 1. DOCUMENTACIÓN

La solicitud de seguro, las cláusulas limitativas y las condiciones particulares y, en su caso, los suplementos o apéndices que se emitan en unión de esta póliza, constituyen

un todo unitario fundamento del seguro, que solo alcanza, dentro de los límites pactados, a los riesgos especificados en la póliza.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

La asistencia cubierta por el presente seguro se prestará en todo el ámbito territorial español donde Divina Seguros tenga dispuesta o concierte la prestación de los servicios de asistencia. Cuando en alguna población no exista alguno de los servicios comprendidos en el presente contrato, Divina Seguros previa solicitud del tomador informará de la localidad más cercana al domicilio donde disponga de este servicio concertado.

La garantía complementaria de Responsabilidad Civil cubierta por el presente seguro se prestará en todo el ámbito territorial español.

## 3. PERFECCIÓN, EFECTOS Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de seguro y sus modificaciones entran en vigor una vez haya sido perfeccionado el contrato y satisfecho el primer recibo de prima, en el día y hora establecido en las condiciones particulares.

**El seguro se estipula por el periodo previsto en las condiciones particulares de la póliza y, salvo pacto en contrario, su duración se ajusta al año contractual.**

**La póliza se prorrogará tácitamente por periodos anuales. Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita dirigida a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.**

**El asegurador deberá comunicar al tomador, al menos, con dos meses de antelación a la conclusión del periodo en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.**

**El contrato de seguro se extingue, respecto de los asegurados incluidos en la cobertura del seguro:**

- a. Por fallecimiento
- b. Por traslado de la residencia habitual al extranjero o por no residir en el territorio de España un mínimo de 183 días.

## 4. EN CASO DE SINIESTRO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

El TOMADOR DEL SEGURO vendrá obligado a adoptar las medidas que favorezcan su defensa frente a las reclamaciones de responsabilidad, debiendo mostrarse tan diligente en su cumplimiento como si no existiera seguro. Comunicará al asegurador a la mayor brevedad posible, cualquier notificación judicial o administrativa que llegue a su conocimiento y pueda estar relacionada con el siniestro. **Ni el tomador del seguro, ni persona alguna en nombre del mismo, podrá negociar, admitir o rechazar ninguna reclamación sin la autorización del asegurador.** El incumplimiento de estos deberes facultará al asegurador

para reducir la prestación, haciendo partícipe al tomador del seguro en el siniestro, en la medida en que su comportamiento haya agravado las consecuencias económicas del siniestro, o, en su caso, a reclamarle daños y perjuicios. **Si el incumplimiento del tomador del seguro de las anteriores normas se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar al asegurador, o si obrase dolosamente en connivencia con los reclamantes o con los damnificados, el asegurador quedará liberado en toda prestación derivada del siniestro.**

El asegurador tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el siniestro, actuando en nombre del TOMADOR DEL SEGURO para tratar con los perjudicados, sus derechohabientes o reclamantes, comprometiéndose el TOMADOR DEL SEGURO a prestar su colaboración. Si por falta de esta colaboración se perjudicaran o disminuyeren las posibilidades de defensa de siniestro, el asegurador podrá reclamar al TOMADOR DEL SEGURO los daños y perjuicios en proporción a la culpa del asegurado y al perjuicio sufrido.

## 09 PAGO DE PRIMAS

- 1 El tomador del seguro, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, está obligado al pago de la prima, que se realizará mediante domiciliación bancaria, salvo pacto en contrario establecido en las condiciones particulares. El tomador del seguro deberá entregar a Divina Seguros los datos de la cuenta corriente o de ahorros en la que se domiciliarán los recibos del presente seguro y autorizará a la entidad financiera a hacerlos efectivos.
- 2 Asimismo, de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, la primera prima o fracción será exigible una vez firmado el contrato. Las sucesivas primas o fracciones se deberán hacer efectivas en los correspondientes vencimientos.
- 3 Si la primera prima o fracción de la prima, no hubiera sido satisfecha, Divina Seguros se reserva el derecho a resolver el contrato, o a exigir el pago de la misma en vía ejecutiva, con base en la póliza de seguro. En todo caso si la prima o fracción no ha sido pagada en el momento de producirse el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.
- 4 La prima del seguro es anual. En caso de fraccionamiento de pago de la cuota anual en los términos establecidos en las condiciones particulares, se aplicará el recargo correspondiente. El fraccionamiento de la prima no exime al tomador de su obligación de abonar la prima anual completa, no pudiendo entenderse, en ningún caso, que la prima ha sido abonada en su totalidad si el importe satisfecho no es el correspondiente al de la prima total, sin perjuicio de que la fecha de efectos de la póliza se adapte a la anualidad contractual, de conformidad con lo establecido en el apartado 8 de la presente estipulación.
- 5 **En caso de falta de pago de una de las cuotas o fracciones de primas siguientes, la cobertura del ase-**

**gurador queda suspendida desde el mes siguiente al día de su vencimiento hasta el transcurso de seis meses. De esta manera, el impago de una fracción de la cuota anual llevará aparejada la suspensión de los derechos derivados de la condición de asegurado, permaneciendo en esta situación hasta transcurridos seis meses desde el vencimiento de la fracción de la cuota.**

Si Divina Seguros no reclamase el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido, conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pagó su prima.

El tomador del seguro perderá el derecho al fraccionamiento de la prima que se hubiese pactado, cuando se produzca el impago de cualquiera de los recibos a su vencimiento, produciéndose el vencimiento anticipado y siendo exigible, desde ese mismo momento, la prima total acordada el periodo del seguir en curso. En cualquier caso, el asegurado, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

- 6 En caso de extinción anticipada del contrato, imputable al tomador del seguro, la parte de la prima anual no consumida corresponderá al asegurado.
- 7 La aseguradora solo queda obligada por los recibos librados por Divina Seguros. El único documento válido para justificar el pago es el recibo emitido por la aseguradora.

No tendrán carácter liberatorio las cantidades pagadas a corredurías, salvo que éste solicite del asegurador la emisión del correspondiente recibo.

- 8 La prima se determinará en el momento de entrada en vigor de la póliza, teniendo en consideración el número de animales domésticos asegurados, así como si se suscribe o no la garantía complementaria de Responsabilidad Civil.

**Asimismo, la incorporación o baja de algún animal doméstico asegurado durante la vigencia del seguro producirá automáticamente el recálculo de la prima.**

- 9 En cada renovación del contrato de seguro, Divina Seguros podrá modificar la prima anual del Seguro de Mascotas (asistencia veterinaria y/o garantía complementaria de Responsabilidad Civil -incluida su franquicia- así como el coste por acto veterinario con franquicia en función de los costes de los servicios generales, los servicios asistenciales veterinarios y de las innovaciones veterinarias que sea necesario incorporar a la póliza de seguro.

Divina Seguros no está sujeta a límite alguno en las variaciones anuales de la prima. La prima responderá a los principios de suficiencia, equidad y equilibrio conforme a la normativa reguladora del seguro.

- 10 El tomador del seguro, una vez recibida la comunicación de la variación de la prima con respecto a la anualidad siguiente, podrá optar entre la prórroga del contrato o la extinción del mismo al vencimiento del año en curso.

En caso de optar por la prórroga del contrato se entiende que el tomador del seguro acepta las nuevas condiciones económicas.

- 11 En caso de optar por la extinción del contrato o, en su caso, de la garantía complementaria de responsabilidad civil, a su vencimiento, el tomador del seguro deberá notificar por escrito a Divina Seguros, al menos, con un mes de anticipación a la conclusión del periodo del seguro en curso, su voluntad expresa de dar por finalizada la relación contractual al término de la misma.

## 10 COMUNICACIONES

- 1 Las comunicaciones a Divina Seguros por parte del tomador del seguro se realizarán en el domicilio social o dirección de correo electrónico de la aseguradora que figure en la póliza, pero si se realizan a un agente o a un representante de la misma, surtirán los mismos efectos que si estos las hubieran efectuado directamente a esta, conforme dispone el artículo 146 del Real Decreto 3/2020, de 4 de febrero, de distribución de seguros.

Sin embargo, las comunicaciones efectuadas por el tomador del seguro al corredor de seguros, no se entenderán realizadas a la entidad aseguradora.

No obstante, las comunicaciones que haga un corredor de seguros en nombre del tomador del seguro al asegurador surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario del mismo. En todo caso se precisará el consentimiento expreso y escrito del tomador de seguro para suscribir un nuevo contrato o para modificar o rescindir el vigente.

- 2 Por su parte, las comunicaciones realizadas por Divina Seguros al tomador del seguro se realizarán en el domicilio o dirección de correo electrónico del mismo recogido en la póliza, salvo que se hubiera notificado a la entidad aseguradora el cambio de domicilio o dirección de correo electrónico del mismo.
- 3 En caso de autorizaciones de prestaciones de asistencia veterinaria, el tomador del seguro acepta expresamente que se puedan realizar las mismas a la dirección de correo electrónico designada en la póliza o mediante el envío de mensaje SMS al número de teléfono móvil proporcionado en la póliza de seguros, o las que, con posterioridad, designe de manera expresa.

## 11 GRABACIÓN CONVERSACIONES TELEFÓNICAS

El tomador del seguro autoriza a Divina Seguros para que, si la aseguradora lo considera necesario y con el objeto de prestar un mejor servicio, pueda proceder a la grabación de las conversaciones telefónicas y videoconsultas que se mantengan en relación a las coberturas de la presente póliza. Asimismo, autorizan expresamente a que estas grabaciones puedan ser utilizadas en los procesos de control interno y, en su caso, como medio de prueba para cualquier reclamación que pudiera surgir entre ambas partes.

Las grabaciones telefónicas de contrataciones, solicitudes de prestaciones y bajas se conservarán durante los plazos de prescripción de las acciones legales. En todo caso, la aseguradora queda obligada a preservar la confidencialidad de las conversaciones mantenidas.

El tomador del seguro puede solicitar copia del contenido de las citadas grabaciones.

## 12 CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se entenderá por contratación a distancia la suscripción de la presente cobertura sin la presencia física de las partes contratantes, utilizando como medios para la misma la vía telefónica o a través de internet.

Antes de la celebración del contrato de seguro a distancia, Divina Seguros pondrá a disposición del tomador del seguro la información requerida al respecto por la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia así como la prevista en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

El tomador del seguro tiene derecho a desistir del contrato de seguro realizado a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, dentro del plazo de 14 días a contar desde la fecha en que se le comunique que el contrato se ha celebrado o desde la recepción de la información contractual (póliza) si esta recepción fuera posterior.

El tomador del seguro que ejerza su derecho de desistimiento deberá comunicarlo a Divina Seguros dentro del plazo anteriormente establecido, por un procedimiento que permita dejar constancia de la voluntad de desistir. En cualquier caso, se considerará que la notificación ha sido realizada dentro de plazo si se efectúa en papel u otro soporte duradero, disponible y accesible a la aseguradora y se remite antes de expirar el plazo.

El tomador del seguro que ejerza su derecho de desistimiento está obligado al pago de la parte proporcional de la prima correspondiente al periodo durante el cual el contrato de seguro ha estado en vigor.

## 13 RECARGOS E IMPUESTOS

Los impuestos y recargos legalmente repercutibles correrán a cargo del tomador del seguro.

## 14 ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Divina Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un departamento de atención al asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones. A tal fin existe a su disposición en la página web de Divina Seguros un ejemplar del reglamento del departamento para la formulación de las mismas.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el Grupo Divina Seguros.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al Departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Seguros.
- Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080, Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- Por correo electrónico a la dirección [reclamaciones@divinaseguros.com](mailto:reclamaciones@divinaseguros.com).
- A través de la página web de Divina Seguros.

El Departamento de Atención al Asegurado acusará recibo por escrito de las mismas y tiene la obligación de resolver de forma motivada y en el plazo máximo legal de un mes contado desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el citado departamento.

Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sito en el Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid, o telemáticamente <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en el Departamento de Atención al Asegurado sin que este haya resuelto, o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

A los efectos oportunos, se indica a los interesados que el funcionamiento del Departamento de Atención al Asegurado, aparte de lo recogido en su propio reglamento, se encuentra regulado en las siguientes normas legales:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero, normativa que ha sido desarrollada por la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, cuya disposición final undécima modifica el artículo 30 de la Ley 44/2002.
- Orden ECC 2.502/2012, 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.

- Artículo 97 Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, del 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Asimismo, se regirá por cuantas normas legales posteriores modificadoras de las mismas y disposiciones reglamentarias de desarrollo se promulguen, y en lo que dichas disposiciones encomiendan a la autonomía de la voluntad, se estará a lo que se disponga en el reglamento de funcionamiento del propio departamento.

Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados, en todo caso, podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción que corresponda.

## 15 JURISDICCIÓN

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del tomador del seguro.

## 16 TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### Protección de datos de carácter personal

<b>Información básica sobre protección de datos</b>	
<b>Responsable</b>	Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. ("Divina Seguros") Calle Xàtiva, n.º 23. 46002 Valencia.
<b>Delegado de protección de datos</b>	protecciondedatos@divinaseguros.com
<b>Finalidad</b>	Gestión y desarrollo del contrato de seguro, incluida la comunicación de datos personales a mediadores, otras entidades aseguradoras y a terceros colaboradores o proveedores de servicios; gestión administrativa, contable, fiscal y de facturación; gestión de quejas y conflictos; prevención del fraude y blanqueo de capitales. Envío de ofertas publicitarias o promocionales de Divina Seguros, incluido perfilados. Comunicación de los datos a las empresas del Grupo Divina Seguros para el envío de ofertas publicitarias o promocionales, incluido perfilados. Comunicación de los datos a las empresas del Grupo Divina Seguros con finalidades de supervisión, y a ficheros comunes del sector y otros legalmente establecidos. Perfilado con fines actuariales y análisis de mercados objetivos.
<b>Legitimación</b>	Ejecución de las relaciones precontractuales y contractuales. Obligación legal. Consentimiento del interesado. Interés legítimo. Interés público.
<b>Destinatarios</b>	Proveedores de servicios, incluido el reaseguro y/o coaseguro. Mediadores de seguros. Entidades financieras y bancarias. Administración Pública y/o judicial. Empresas del Grupo Divina Seguros. Ficheros comunes del sector.
<b>Derechos</b>	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
<b>Información adicional</b>	Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos personales en la Política de Privacidad de nuestra página web: <a href="http://www.divinaseguros.com/corporativo/politica-de-privacidad.aspx">http://www.divinaseguros.com/corporativo/politica-de-privacidad.aspx</a>



## 17 PREGUNTAS FRECUENTES

### SOBRE EL CONTRATO

#### ¿Qué es un condicionado?

El condicionado, también llamado “condiciones generales” y/o “condiciones particulares”, es un contrato que recoge los derechos y obligaciones de Divina Seguros y de los tomadores de seguros y/o asegurados del contrato de seguro.

#### ¿Cuál es el objeto del seguro?

Divina Seguros, dentro de los límites y condiciones establecidos en la póliza se compromete a facilitar al asegurado la cobertura de asistencia veterinaria que proceda en toda clase de enfermedades o lesiones que se encuentren comprendidas en las especialidades, prestaciones veterinarias y otros servicios que figuran en la descripción de las coberturas de la póliza, previo pago de la prima correspondiente y las franquicias que en cada caso correspondan, en la forma y con los límites que se establecen en el condicionado general y en el particular.

Adicionalmente, se podrá suscribir **la garantía complementaria de Responsabilidad Civil para animales domésticos (perros y gatos)**. Esta cobertura opcional de Responsabilidad Civil queda garantizada dentro de los límites y condiciones estipulados en la póliza, y mediante el pago de la prima y las franquicias que en cada caso correspondan.

#### ¿Qué es el cuadro veterinario de la compañía?

Es el conjunto de profesionales veterinarios o centros veterinarios dados de alta en la compañía aseguradora.

Las consultas del cuadro veterinario se realizarán a través de la página web de internet [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com) o mediante la descarga de la app del cliente de Divina Seguros para su smartphone.

#### ¿Hay que comunicar la prórroga del contrato?

No es necesario. Los contratos se prorrogan automáticamente cada año, a no ser que una de las partes no lo desee y lo comunique por escrito en los términos de la legislación vigente.

### PAGO DEL SEGURO

#### ¿Qué quiere decir que el contrato es anual?

La duración del contrato es anual, lo cual es compatible con el pago trimestral de la prima. También puede optarse por un pago semestral o anual.

El fraccionamiento de prima no supone un coste adicional para el tomador del seguro.

### PRESTACIONES VETERINARIAS

#### ¿Qué tratamientos están cubiertos por la póliza de Asistencia Veterinaria de Divina Seguros?

Todos aquellos tratamientos propios de la veterinaria y de las especialidades veterinarias que se encuentran codificados en el baremo de franquicias veterinarias, y siem-

pre que puedan ser prestados por los veterinarios que figuran en el cuadro veterinario, cuyas especialidades o exclusividades se especifican en cada caso.

#### ¿Qué coberturas hay en asistencia veterinaria?

Esta póliza tiene incluida la asistencia veterinaria con actos gratuitos y con actos franquiciados. Entre los actos gratuitos se encuentran las consultas, revisiones y consultas de especialistas a través del cuadro veterinario al que puede acceder desde [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com)

#### ¿Qué tratamientos y gastos quedan excluidos de la póliza de asistencia veterinaria?

- Los sufridos por animales domésticos que no se encuentren debidamente identificados.
- La práctica de todo tipo de mutilación o modificaciones corporales permanentes en el animal doméstico, excepto la identificación del mismo, así como las autorizadas por la normativa vigente.
- El sacrificio del animal doméstico, salvo por motivos de seguridad de las personas o animales o de existencia de riesgo para la salud pública.
- Los daños físicos que sean consecuencia de guerras, motines, revoluciones y terrorismo; los causados por epidemias declaradas oficialmente; pandemias; los que guarden relación directa o indirecta con radiación o reacción nuclear y los que provengan de cataclismos (terremotos, inundaciones y otros fenómenos sísmicos o meteorológicos).
- Lesiones y daños causados al animal doméstico como consecuencia de:
  - a) Malos tratos causados al animal por el tomador y/o persona titular.
  - b) La participación de los animales asegurados en peleas, apuestas o desafíos.
  - c) No comunicar a la autoridad competente la pérdida o sustracción del animal en el plazo máximo de 48 horas.
  - d) Los daños que se produzcan al animal doméstico que esté a cargo de persona responsable cuando medie pago o retribución por el servicio prestado.
- Los materiales fungibles, los medicamentos, los sueros, las prótesis, las ortesis e implantes como los clavos, mallas, placas, cerclajes y fijadores.
- Las dosis seminales.
- La reanimación de los neonatos, si se precisara.
- Las bolsas de sangre o sus derivados.
- Los medios de contraste.
- Y los gastos derivados de la documentación oficial solicitada por algunas comunidades autónomas tras la vacunación.
- La asistencia veterinaria o pruebas diagnósticas prestadas por profesionales externos o en centros

distintos a los que se relacionan en el cuadro veterinario del asegurador.

- Visitas a domicilio – asistencia veterinaria domiciliaria-, así como las visitas de especialistas de “comportamiento animal”.
- Cualquier otra actuación o servicio veterinario no incluido expresamente en el anexo de baremo de franquicias veterinarias.

#### ¿Cómo se aplica el baremo de franquicias veterinarias?

Los precios que figuran en el baremo son precios máximos, es decir, el precio que le cobrarán nunca podrá ser superior al que figura en dicho baremo.

En el caso que el precio privado de la clínica sea inferior, se le deberá aplicar siempre el precio más económico.

Para aquellos tratamientos que están baremados sin cargo no se les cobrará.

#### ¿Se puede ir al veterinario al día siguiente de contratar la póliza?

Se puede ir desde el primer día en que entre en vigor la póliza.

#### Necesito un veterinario con urgencia ¿Qué puedo hacer o dónde puedo acudir?

Puede llamar al servicio de urgencias veterinarias, operativo 365 días al año, teléfono 934 456 363.

En caso de necesidad de visita presencial, se le derivará al centro de urgencias más cercano.

#### **GARANTÍA COMPLEMENTARIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL (GARANTÍA OPCIONAL)**

##### ¿Qué cobertura hay en la garantía complementaria de responsabilidad civil?

Cualquier daño producido a un tercero por el animal doméstico asegurado, incluso el daño producido a la persona responsable del animal, hasta el límite cubierto en las condiciones particulares.

##### ¿Incluye el seguro obligatorio de responsabilidad civil para perros potencialmente peligrosos?

Sí, siempre que se haya contratado la garantía adicional de Responsabilidad Civil, DIVINA SEGUROS responderá por los daños causados por los animales domésticos aunque se trate de perros potencialmente peligrosos hasta el límite cubierto.

##### ¿Qué cosas debe usted hacer ante un siniestro que dé lugar a reclamación por Responsabilidad Civil?

Adoptar todas las medidas que favorezcan su defensa frente a las reclamaciones por responsabilidad y comunicar el acaecimiento del mismo a Divina Seguros por el medio más rápido posible indicado en el apartado de Atención al Cliente.

Asimismo, deberá comunicar a la aseguradora la recepción de cualquier notificación judicial y extrajudicial que llegue a su conocimiento y que pueda estar relacionada con el siniestro.

#### ¿Qué plazo hay para comunicar la ocurrencia de un siniestro?

Usted debe comunicar la ocurrencia de un siniestro dentro del plazo máximo de 7 días de haberlo conocido.

#### QUEJAS Y RECLAMACIONES

##### ¿Qué debe hacer para presentar una reclamación o una queja?

Puede presentarla por escrito:

- Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Seguros.
- Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080, Valencia, con la referencia “Departamento de Atención al Asegurado”.
- Por correo electrónico a la dirección: [reclamaciones@divinaseguros.com](mailto:reclamaciones@divinaseguros.com).
- A través de la página web de Divina Seguros.

## 18 ATENCIÓN AL CLIENTE

Divina Seguros dispone de un servicio de atención al cliente para facilitar a sus mutualistas y tomadores del seguro las consultas y gestiones relacionados con todos nuestros servicios. Igualmente, se pone a su disposición los siguientes servicios de atención telefónica, tanto para caso de urgencia\*, como la solicitud de asistencia telefónica veterinaria donde un equipo de profesionales le informará según su necesidad.

Atención al cliente	
De 8h a 21h lunes a viernes	<b>963 113 340</b> <b>935 171 987 (catalán)</b> <a href="mailto:atencion.clientes@divinaseguros.com">atencion.clientes@divinaseguros.com</a>
Servicio de Atención Veterinaria	
24h / 365 días	<b>934 456 363</b> <a href="mailto:atencion.clientes@divinaseguros.com">atencion.clientes@divinaseguros.com</a>

\* En caso de urgencia vital, debe contactar telefónicamente para que le autoricen e indiquen el centro al que se puede dirigir.

## 19 ¿CÓMO ACCEDER AL SERVICIO?

1. Divina Seguros le proporcionará una tarjeta de Asistencia Veterinaria para cada asegurado.
2. Podrá consultar el cuadro de asistencia veterinaria actualizado en la web [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com) o bien descargarse la app del cliente Divina Seguros.
3. En nuestra página web dispondrá, en todo momento, del baremo actualizado de las franquicias con el detalle de los servicios veterinarios concertados y sus direcciones.
4. El tomador ha de llamar directamente al teléfono del profesional o centro del cuadro médico veterinario para solicitar una cita, indicando ser tomador del Seguro de Mascotas de Divina Seguros.
5. Al acudir a su cita, no olvide llevar y acreditar su identidad con la tarjeta personalizada proporcionada. Con ella accederá a todos los servicios y especialidades cubiertas según el cuadro veterinario concertado por la aseguradora.
6. Tras la consulta, el facultativo le efectuará un diagnóstico para poder prepararle un presupuesto de acuerdo al baremo de franquicias veterinarias.
7. Una vez aceptado el presupuesto por el tomador, se procederá a la planificación del tratamiento y la forma de pago según usted acuerde con la clínica y solo de aquellos actos con cargo para el tomador.
8. Finalizado el tratamiento se emitirá, por parte del especialista y/o clínica, una factura que será su garantía de la prestación recibida

El tomador deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elegir libremente el especialista del cuadro veterinario concertado.
2. Llamar por teléfono, identificarse como asegurado de Divina Seguros tomador del Seguro de Mascotas de Divina Seguros y concertar una cita.
3. Al acudir a la cita, deberá identificarse con su tarjeta de Asistencia Veterinaria de Divina Seguros.



Atención al Cliente **963 113 340**  
**atencion.clientes@divinaseguros.com**

Apdo. de Correos 1280  
46080 Valencia

[www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com)