

Contiene la información previa requerida por el artículo 96 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su reglamento de desarrollo.

**Legislación aplicable**

La legislación aplicable a los contratos de seguro que usted concierte con Divina Seguros es la siguiente:

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras (BOE 15/7/2015).
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras.
- Las condiciones generales y particulares, en caso de las pólizas, y la Ley 50/1980, de 8 de octubre, Contrato de Seguro, en lo que resulte aplicable.

**Denominación social y datos de la entidad aseguradora**

Divina Pastora Seguros Generales S.A.U., en adelante "Divina Seguros".

Domicilio social: C/ Xàtiva, 23 – 46002 Valencia

NIF: A-20002002. Inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros con clave C-0247.

**Control de la actividad aseguradora**

La actividad de Divina Seguros está sometida al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Situación financiera y de solvencia**

Puede acceder a la memoria anual publicada en la web [www.divinaseguros.com](http://www.divinaseguros.com).

**Instancias de reclamaciones internas y externas**

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.

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

**Tratamiento de datos personales**

<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>	<a href="mailto:protecciondedatos@divinaseguros.com">protecciondedatos@divinaseguros.com</a>
<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>

Contiene la información previa requerida por el artículo 96 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su reglamento de desarrollo.

Nombre del producto	SEGURO DE MASCOTAS
Tipo de seguro	Seguro de asistencia veterinaria de enfermedades o lesiones comprendidas en la especialidad de veterinaria y de las subespecialidades de veterinaria que figuran en la descripción de los servicios de la póliza, siempre que sean prestados por los profesionales que figuran en el cuadro médico veterinario de la aseguradora de la provincia de contratación de la póliza, y en el ámbito geográfico de España. Puede consultar las condiciones de cobertura y de exclusiones en la página web <a href="http://www.divinaseguros.com">www.divinaseguros.com</a> .
Modalidades de contratación	Dentro de los servicios cubiertos por la póliza hay dos tipos de servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin franquicia a cargo del tomador. Estos servicios y actos veterinarios se indican como “relación de coberturas sin coste” o “sin cargo” en el baremo de franquicias veterinarias establecido en el cuadro veterinario.</li> <li>• Con franquicia a cargo del tomador. Forma parte del uso de este seguro el pago por parte del tomador de determinadas franquicias que le permitirán acceder a ciertos tratamientos descritos en la póliza y de conformidad con el baremo de franquicias veterinarias vigente en el momento de la prestación.</li> </ul> Puede consultar el baremo de franquicias veterinarias en la página web <a href="http://www.divinaseguros.com">www.divinaseguros.com</a> .
Límites y condiciones relativos a la libertad de elección del prestador	La entidad dispone de un cuadro veterinario concertado, pudiendo elegir libremente entre los que allí aparecen reflejados. Se informa que se pueden producir altas y bajas entre los veterinarios y centros contenidos en el mismo, encontrándose siempre actualizada la información en la página web <a href="http://www.divinaseguros.com">www.divinaseguros.com</a> .
Descripción de garantías	<p>En el presente seguro el asegurador no concederá indemnizaciones optativas en metálico, ni reembolsará cantidad alguna por servicios veterinarios no prestados, en sustitución de la prestación de asistencia veterinaria cubierta.</p> <p>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 especifica asimismo, el importe correspondiente a la franquicia de cada prestación o servicio cubierto a cargo del tomador.</p> <p><b>Servicios que incluye sin coste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas veterinarias.</li> <li>• Servicio de orientación telefónica.</li> <li>• Servicio de atención veterinaria telefónica.</li> <li>• Dos videoconsultas veterinarias al año.</li> </ul> <p><b>Servicios que se incluyen con franquicia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas y revisiones de todas las especialidades.</li> <li>• Análisis clínicos.</li> <li>• Vacunaciones caninas y felinas.</li> <li>• Consultas y revisiones de todas las especialidades.</li> <li>• Cardiología.</li> <li>• Certificaciones.</li> <li>• Cirugía aparato reproductor (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía bucal (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía digestiva (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía oftálmica (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía ótica (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía plástica y reparadora (anestesia incluida).</li> <li>• Cirugía urológica (anestesia incluida).</li> <li>• Diagnóstico por la imagen.</li> <li>• Eutanasia (sin recogida).</li> <li>• Fluidoterapia.</li> <li>• Ginecología (anestesia incluida).</li> <li>• Hospitalización.</li> <li>• Oncología (anestesia incluida).</li> <li>• Servicio de anestesia.</li> <li>• Traumatología (anestesia incluida).</li> <li>• Urgencias veterinarias.</li> <li>• Esterilización, incluida la esterilización de gatos antes de los seis meses de edad.</li> <li>• Reconocimiento médico periódico.</li> </ul> <p><b>Respecto a las coberturas, exclusiones, limitaciones y periodos de carencia propias de cada garantía, puede consultar el condicionado general existente en la página web <a href="http://www.divinaseguros.com">www.divinaseguros.com</a>.</b></p>
Garantía complementaria (Garantía opcional) de Responsabilidad Civil de animales domésticos	<p><b>Tipo de seguro:</b> garantía complementaria por la que se garantiza 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.</p> <p><b>Modalidades de contratación:</b> dentro de los servicios cubiertos por la póliza hay dos tipos de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin franquicia a cargo del tomador.</li> <li>• Con franquicia a cargo del tomador. 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.</li> </ul> <p>Puede consultar el baremo de franquicias en el Condicionado Particular.</p> <p><b>Descripción de garantías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que dé lugar la responsabilidad civil del mismo, con los límites establecidos en la póliza de seguro.</li> <li>• 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 accesoria de responsabilidad civil.</li> </ul> <p><b>Respecto a las coberturas, exclusiones, limitaciones y periodos de carencia propias de cada garantía, puede consultar el condicionado general existente en la página web <a href="http://www.divinaseguros.com">www.divinaseguros.com</a>.</b></p>
Identificación de los factores de riesgo a considerar en la tasa de prima a aplicar en sucesivas renovaciones	<p>La prima responderá a los principios de suficiencia, equidad y equilibrio conforme a la normativa reguladora del seguro.</p> <p>La prima se determinará en el momento de entrada en vigor de la póliza, teniendo en consideración el número de asegurados.</p> <p>En cada renovación del contrato de seguro, la entidad aseguradora 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.</p>
Condiciones de resolución del contrato	<p><b>1. Cuestiones generales.</b></p> <p>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 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.</p> <p>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.</p> <p><b>2. Condiciones de resolución del contrato.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad aseguradora podrá ejercer su derecho de rescisión del contrato en los supuestos de incumplimiento de obligaciones por parte del asegurado o de existencia de inexactitud, dolo o culpa en las declaraciones contenidas en la solicitud de seguro, así como en las declaraciones que, durante la vigencia del contrato, puedan ser efectuadas por el tomador.</li> <li>• Respecto de los asegurados incluidos en la cobertura de la póliza, el contrato de seguro se extingue: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Por fallecimiento;</li> <li>b) Por traslado de la residencia habitual al extranjero o por no residir en el territorio del Reino de España un mínimo de 183 días al año.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>3. Derecho de rehabilitación de la póliza.</b></p> <p>No existe derecho de rehabilitación de la póliza en el contrato de seguro.</p>