

**NOTA INFORMATIVA PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL
REALE MASCOTAS****1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA**

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España con clave de autorización C0613, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

REALE MASCOTAS

3. TIPO DE SEGURO**3.1 MODALIDAD DE SEGURO**

Responsabilidad Civil.

3.2 OBJETO DEL SEGURO

La presente póliza garantiza al Asegurado, dentro de los límites de la ley y de acuerdo con las definiciones, límites y condiciones del contrato, el pago de las indemnizaciones pecuniarias de las que el mismo pudiera resultar civilmente responsable por daños personales, materiales y perjuicios consecutivos ocasionados a terceros, así como los costes y gastos judiciales y extrajudiciales, siempre que la dirección jurídica frente a la reclamación sea asumida por el Asegurador, y la constitución de fianzas para garantizar las resultas civiles de dichos procedimientos, por hechos derivados del riesgo descrito en la presente póliza.

4. INFORMACIÓN BÁSICA PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO

La suscripción del riesgo exige que la información previa y mínima facilitada por el Tomador del seguro contemple:

- Nombre del Tomador del Seguro
- NIF/NIE
- Domicilio
- Fecha de nacimiento

Además, también es necesario declarar información que describa el perro que se quiere asegurar:

- Tipo de perro: de compañía no peligroso, peligroso o de vigilancia y guardia.
- Raza: se ofrece una lista completa para seleccionar la raza del perro.
- Sexo: macho o hembra.
- Fecha de nacimiento

Declaraciones sobre el riesgo

La base para valorar el riesgo y determinar la suscripción del seguro, la asunción por parte del Asegurador de las obligaciones para él derivadas del contrato y la fijación de la prima se fundamenta en la información que el Tomador del Seguro/Asegurado facilita al Asegurador, para realizar el proyecto y/o la solicitud, por lo que la misma deberá ser veraz.

5. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

En cumplimiento de 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, Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención al Cliente, sito en la Calle Príncipe de Vergara 125 (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es.

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo dispondrán de un teléfono de información gratuito, 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. También pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tlf. 913104043, Fax 913084991, e-mail reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

5.2. JURISDICCION APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española, siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero, deberá designar un domicilio en España.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

6.1 GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL BÁSICA

Con esta garantía se cubren las reclamaciones por Responsabilidad Civil extracontractual imputable al Asegurado por los daños ocasionados a terceros como consecuencia de la propiedad y/o tenencia del perro/gato descrito y debidamente identificado en las Condiciones Particulares.

Esta garantía no tiene límite de edad en la contratación.

6.2 GASTOS DE DEFENSA Y FIANZAS

Siempre que la reclamación obedezca a hechos derivados del riesgo especificado en la misma, y con el límite, en todo caso, de la Suma Asegurada indicada en las Condiciones Particulares quedan cubiertos por la póliza:

6.2.1 La constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado para garantizar su responsabilidad civil por hechos derivados del riesgo especificado en la póliza.

6.2.2 El pago de las costas y gastos judiciales o extrajudiciales inherentes al siniestro, siempre que el Asegurador asuma la dirección jurídica frente a la reclamación, que se abonarán en la misma proporción existente entre la indemnización 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.

Si el Asegurado designa su propia defensa, serán de su cuenta los gastos judiciales que se originen.

6.2.3. La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, designando los letrados y procuradores que defenderán y representarán al Asegurado en las actuaciones judiciales que se le siguieren en reclamación de responsabilidades civiles cubiertas por esta póliza, y ello aun cuando las reclamaciones fueran infundadas.

El Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria en orden a la dirección jurídica asumida por el Asegurador, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fueren precisos.

6.2.4. La defensa y representación en procesos criminales contra el Asegurado que tengan su causa en el ejercicio del riesgo cubierto por esta póliza, previo consentimiento del defendido.

Si el Asegurado designa su propia defensa, serán de su cuenta los gastos judiciales que se originen.

Cuando en la parte civil se haya llegado a un acuerdo amistoso, será potestad del Asegurador la prestación de la defensa del Asegurado en la parte criminal y está sujeta al consentimiento previo del defendido.

6.2.5. Sea cual fuere el fallo o resultado del proceso judicial, la Entidad Aseguradora se reserva la decisión de ejercitar los recursos legales que procedieran contra dicho fallo o resultado, o el conformarse con el mismo.

Si el Asegurador estima improcedente el recurso, notificará su decisión al Asegurado, quedando éste en libertad para interponerlo por su cuenta y aquel obligado a reembolsarle los gastos judiciales y los de abogado y procurador si el recurso prosperase anulando o reduciendo el importe de la indemnización a cargo del Asegurador, con el límite en todo caso de dicha reducción.

6.2.6. Cuando quien reclame esté también asegurado con la misma Entidad Aseguradora o exista algún otro posible conflicto de intereses, ésta comunicará inmediatamente al Asegurado la existencia de estas circunstancias, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por su carácter urgente sean necesarias para la defensa. El Asegurado, en este caso, podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por el Asegurador o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, la Entidad Aseguradora quedará obligada a abonar los gastos de tal dirección jurídica hasta el límite de 6.011 euros. (Art. 74 LCS).

6.2.7. No responderá el Asegurador del pago de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.

6.3 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

Esta cobertura comprende la defensa de los intereses del asegurado, reclamando los daños y perjuicios de origen no contractual al tercero responsable identificable, que haya sufrido tanto en su persona como en la mascota asegurada descrita en las Condiciones Particulares.

No queda amparada la reclamación de daños cuando éstos hayan sido indemnizados en virtud de cualquier seguro concertado para los mismos riesgos.

6.4 PACK MASCOTAS (de contratación opcional)

Daños a animales:

Cubre, para animales de especie canina o felina, de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, vacunados e identificados, propiedad del asegurado (excluidos animales destinados a caza o deporte):

- Gastos veterinarios por **Accidente**, incluidos los de exploración, intervención quirúrgica, curas y estancia en clínica, o sacrificio necesario del animal.
- En caso de **Robo o extravío**: gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, para la búsqueda de la mascota, y gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

- Gastos de **Sacrificio y de eliminación del cadáver por enfermedad**, cuando sea necesario para evitar un sufrimiento irreversible del animal.
- Gastos de **Estancia en residencia canina o felina**, cuando sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad (incluidos los de recogida y transporte).

Acceso a Servicios variados como:

- **Información:** en materias como clubes de mascota, adiestramiento, cuidadores a domicilio, peluquerías, criadores, concursos u otros eventos, tiendas especializadas, trámites para traslados...
- **Asesoramiento telefónico:** sobre adquisición, adopción, trámites con la Administración, consultas de orientación veterinaria o legales.
- **Servicios veterinarios:** acceso a veterinarios de urgencias 24 h, hospitalización, a consultas veterinarias, segunda opinión veterinaria, reservas de hora, consejos veterinarios sobre determinados tratamientos.
- **Guarderías de animales.**
- **Recogida y transporte de mascotas.**
- **Comida a domicilio.**
- **Búsqueda de animales robados o extraviados.**
- **Gestión entierro e incineración de la mascota.**

6.5 MI TELEVETERINARIA (de contratación opcional)

6.5.1 MI TELEVETERINARIA BÁSICO

MI Televeterinaria básico es un servicio que permite consultar con veterinarios de forma remota, mediante videollamada o chat, disponible de lunes a viernes de 10:00 a 22:00 h. Ofrece orientación profesional, recomendaciones personalizadas y seguimiento de la salud de perros o gatos, sin necesidad de desplazarse a una clínica.

Incluye atención veterinaria completa y personalizada, adaptada a las necesidades de la mascota:

- **Chat o video consulta:** conexión con un veterinario en menos de 2 minutos, con consultas ilimitadas.
- **Horario del servicio:** de lunes a viernes, de 10:00 a 22:00 h.
- **Receta veterinaria electrónica:** obtención de la medicación necesaria (en cumplimiento con el RD 666/23).
- **Subir fotografías, vídeos, documentos, resultados o radiografías:** que permitan al veterinario revisar el detalle de cada caso.

Ventajas:

- **Consultas ilimitadas:** se puede usar el servicio tantas veces como se necesite.
- **Atención inmediata:** hablar con un veterinario en menos de 2 minutos.
- **Asesoramiento profesional:** los veterinarios ofrecen orientación sobre diversos temas como síntomas, cuidados preventivos, nutrición y comportamiento de las mascotas.
- **Comodidad y flexibilidad:** resolver dudas o problemas menores sin salir de casa, ahorrando tiempo y desplazamientos.
- **Acceso sin límites:** conectar con veterinarios cualificados, sin importar la ubicación.

Ámbito de prestación del servicio

- El servicio está limitado de lunes a viernes laborables, de 10:00 a 22:00 h.
- Es válido únicamente para una mascota: perro o gato.

6.5.2 MI TELEVETERINARIA PREMIUM

Mi Televeterinaria Premium es un servicio que permite consultar con veterinarios de forma remota, mediante videollamada, chat, WhatsApp o llamada telefónica, disponible todos los días del año, las 24 horas. Ofrece orientación profesional, recomendaciones personalizadas y seguimiento de la salud de perros o gatos, sin necesidad de desplazarse a una clínica.

Incluye atención veterinaria completa y personalizada, adaptada a las necesidades de la mascota:

- **Chat o video consulta disponible:** 9:00 a 22:00, de lunes a viernes laborables.
- **Servicio de Urgencias 24 horas:** teléfono de urgencias 24 horas (incluidos fines de semana y festivos), atendido por veterinarios a fin de que asesoren y orienten exclusivamente en caso de una posible urgencia.
- **Receta veterinaria electrónica:** obtención de la medicación necesaria (en cumplimiento con el RD 666/23).
- **Subir fotografías, vídeos, documentos, resultados o radiografías:** que permitan al veterinario revisar el detalle de cada caso.

Ventajas:

- **Consultas ilimitadas:** se puede usar el servicio tantas veces como se necesite.
- **Servicio de urgencias 24 horas:** para atender cualquier consulta por parte de los veterinarios.
- **Asesoramiento profesional:** los veterinarios ofrecen orientación sobre diversos temas como síntomas, cuidados preventivos, nutrición y comportamiento de las mascotas.
- **Comodidad y flexibilidad:** resuelve dudas o problemas menores sin salir de casa, ahorrando tiempo y desplazamientos.
- **Acceso sin límites:** conectar con veterinarios cualificados, sin importar la ubicación.

Ámbito de prestación del servicio

- El teléfono de urgencias está disponible las 24 horas del día.
- El servicio de chat o video consulta está disponible de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 22:00.
- Es válido únicamente para una mascota: perro o gato.

7. EL SINIESTRO

7.1 PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

Se comunicará a Reale a la mayor brevedad posible por medio de teléfono o en las oficinas de Reale, facilitando toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

En caso de siniestros de robo o extravío, deben denunciarse los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Existen coberturas con tramitación especial, como son las relativas a los diversos servicios prestados, que se solicitarán

directamente en los teléfonos u otros medios (chat, correo electrónico) habilitados al efecto; el procedimiento se detalla, para cada servicio, en las Condiciones generales de la póliza.

7.2 CONCURRENCIA DE SEGUROS

En el caso de que el asegurado disponga de dos o más contratos cubriendo la misma garantía afectada por el siniestro, suscritos con distintas entidades aseguradoras, deberá comunicar a cada una la existencia de las restantes pólizas, con indicación del nombre de las respectivas entidades aseguradoras, por cuanto corresponderá a cada entidad indemnizarle el daño producido en la proporción a la propia suma asegurada (art.32 Ley de Contrato de Seguro).

7.3 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.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido, debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización (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.

7.4 RECHAZO DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará al asegurado por el medio acordado entre ambos, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.

La respuesta de la entidad deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes, en el caso de no estar conforme con dicha resolución el Asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el Art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

8. CONTRATACIÓN A DISTANCIA ¿PUEDO DESISTIR EL CONTRATO?

En el caso de contratos celebrado mediante el uso exclusivo de técnicas de comunicación a distancia, el tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física o jurídica que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia respecto a las coberturas voluntarias, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Para hacerlo, deberá comunicárselo a REALE por un medio que permita dejar constancia de la notificación, sin que sea necesario indicar motivo alguno. Desde la recepción por parte de Reale de dicha notificación cesará la cobertura del riesgo por parte de REALE que, antes de 30 días, procederá a la devolución de la prima no consumida.

El derecho de desistimiento no será de aplicación para seguros obligatorios ni para aquellas coberturas señaladas en el artículo 10 de la Ley 22/2007.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.

- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

10. INFORME SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA

El cliente puede consultar la información sobre la situación financiera y de solvencia a través de nuestra página web en <https://www.reale.es/es/quienes-somos/la-compania/informacion-economica>

11. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

A continuación, la información básica y esencial que debes conocer sobre el tratamiento que hacemos en Reale sobre tus datos. Te recomendamos visites nuestra página web y leas nuestra Política completa para conocer en detalle cómo trataremos tus datos. Si tienes alguna consulta, escríbenos a dpo@reale.es y trataremos de resolver todas tus dudas.

RESPONSABLE	REALE SEGUROS GENERALES, S.A. (RSG) o REALE VIDA Y PENSIONES, S.A. DE SEGUROS (RV), según el producto sobre el que hayas solicitado precio o finalmente hayas decidido contratar.
FINALIDAD Y LEGITIMACIÓN	Los datos que nos has facilitado serán utilizados por RSG o RV, según corresponda, para: (1) la gestión del proyecto, solicitud o tarificación del seguro solicitado, así como la formalización y gestión del seguro si lo decides contratar. Legitimación: ejecución del contrato. (2) la comunicación de los datos a otras aseguradoras o reaseguradoras, así como al corredor de seguros que haya intermediado la póliza. Legitimación: ejecución del contrato. (3) el cumplimiento de nuestras obligaciones legales como aseguradora, principalmente para la selección del riesgo que se desea asegurar, o la prevención de blanqueo de capitales para RV, entre otras. Legitimación: obligación legal. (4) la prevención del fraude, impagos y suplantación de identidad (incluyendo la elaboración de perfiles); Legitimación: interés legítimo. (5) la elaboración de estudios estadísticos y desarrollo de nuevos productos y servicios previo proceso de anonimización de tus datos. Legitimación: interés legítimo. (6) la realización de actividades de fidelización y encuestas de opinión. Legitimación: interés legítimo. Con carácter conjunto entre RSG y RV como corresponsables para: (7) gestionar centralizadamente tus datos y proporcionarte un servicio más inmediato y completo en todas nuestras sucursales. Legitimación: interés legítimo. (8) enviarte comunicaciones comerciales de productos propios y similares a los previamente contratados, por cualquier medio mientras seas cliente (incluye la elaboración de perfiles "básicos"). Si tu seguro ha sido intermediado por un Corredor o un Operador de Banca Seguros sólo trataremos tus datos para esta finalidad si previamente tu Corredor de seguros/ Operador nos autoriza para cada acción. Legitimación: interés legítimo.
DESTINATARIOS	▪ A otras entidades del Grupo Reale para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la gestión centralizada del servicio. ▪ A entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos. ▪ A entidades y organismos, públicos o privados, que intervengan en la gestión del contrato de seguro, aseguradoras y reaseguradoras, intervinientes en la gestión de la póliza que actúan como encargados, así como fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, reguladores u órganos gubernamentales. ▪ Al corredor o correduría de seguro que haya intermediado tu póliza. ▪ A ficheros comunes de solvencia relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias. ▪ A ficheros comunes para la prevención del fraude y detección, según corresponda por el seguro suscrito. ▪ Al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).
DERECHOS	Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y, en su caso, oposición al tratamiento, así como revocar tu consentimiento en cualquier momento, dirigiéndote a tu Aseguradora o a cualquiera de los corresponsables en relación con los tratamientos realizados conjuntamente, a través del correo protecciondedatos@reale.es .
INFORMACIÓN ADICIONAL	Te recomendamos consultes información completa y detallada sobre el tratamiento de tus datos en www.reale.es/es/politica-de-privacidad , escaneando el código QR o poniéndote en contacto con nosotros en el 900 101 480 para que te la remitamos por el medio que prefieras.

Nos comunicaremos contigo a través de cualquier medio (incluyendo Whatsapp) cuando sea necesario para alguna de las finalidades descritas anteriormente. Si no quieres recibir comunicaciones por algún medio en concreto, ponte en contacto con nosotros para registrar tus preferencias.

