Todo lo que necesitas saber

Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil para Mascotas

En vigor desde el 19 de enero de 2024

- **Condiciones Generales**

v.01.2024

Las **Condiciones Generales** deben leerse junto con las Condiciones Particulares para comprender las coberturas contratadas en relación con su mascota.

Bienvenido

Gracias por asegurar su mascota con Petplan®, nos complace que formen parte de nuestra familia.

Como los lideres Nº1 del mundo en seguros para mascotas, sabemos que poseer una mascota es un largo viaje lleno de altibajos. Durante más de 45 años, Petplan ha ayudado a millones de mascotas en sus problemas de salud y también en los problemas que puedan causar a otros.

Confiamos que su mascota esté en perfecto estado de salud y nunca cause daños a nadie, pero si sucediese algo inesperado, puede estar seguro de que estaremos allí para ayudarle y que tramitaremos el pago de los gastos, lo más rápido y fácilmente posible.

Los detalles de la cobertura que proporciona su póliza se incluyen en esta guía, así como información práctica para dar de alta un siniestro, de la forma más sencilla posible.

El equipo PetPlan

Índice:

Bienvenido 2

Condiciones Generales de la Póliza de Seguro 4

Definiciones 4
Condiciones Generales 6
Cobertura: Responsabilidad Civil 10
- Defensa Jurídica y Penal 12

Exclusiones Generales 14
Fraude 16
Comunicación de un Siniestro 16
Documentación Complementaria 17
Cómo ejercitar su Derecho de Desistimiento 17
Cómo utilizamos sus Datos 18
Cómo presentar una Reclamación 20
Cómo contactarnos 21

Condiciones Generales de la Póliza de Seguro

Las distintas coberturas que se pueden contratar para su mascota se definen y detallan en estas Condiciones Generales. La cobertura solo se considera como contratada si está incluida en las Condiciones Particulares. Le recomendamos que compruebe las coberturas recogidas como contratadas en las Condiciones Particulares y se ponga en contacto con nosotros tan pronto como sea posible, si necesita alguna aclaración.

Estas Condiciones Generales forman parte de su contrato de seguro junto con las Condiciones Particulares de la **Póliza** de su Seguro, y su solicitud de seguro escrita, realizada por Internet. Para entender exactamente lo que cubre su contrato de seguro, debe leer sus Condiciones Particulares y el documento de Información sobre el Producto de Seguro, junto con estás Condiciones Generales.

El estado miembro al que corresponde el control de la actividad aseguradora de la entidad es España, y la autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. La legislación aplicable al contrato es la española.

El presente contrato de seguro se rige por lo establecido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales y, salvo pacto en contrario que resulte más beneficioso para el asegurado, por lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre), y demás legislación que resulte aplicable.

Si el contenido del contrato difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro podrá reclamar a la Compañía en el plazo de un mes, a contar desde la entrega del mismo, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo, sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 50/80, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro se destacan en letra negrita las exclusiones y las cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados contenidas en las Condiciones Generales de la póliza

El Tomador del seguro, mediante la firma de las Condiciones Particulares del seguro, acepta específicamente las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado que se resaltan en letra "negrita" en estas Condiciones Generales y Especiales y tiene la obligación de devolverlas firmada a Asegurador.

Definiciones

Si explicamos lo que significa un término, dicho término tiene el mismo significado dondequiera que aparezca en estas Condiciones Generales. Para mayor facilidad, verá que estos términos aparecen en negrita en todas las secciones.

Asegurador/a: Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. con N.I.F es A05362645 y domicilio en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n., Edificio Oeste 2, 28050 Madrid, España. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620. Registrada administrativamente en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave de operaciones número C0810

Mediador: Petplan Ibérica SL, registrada en España, y autorizada para operar como Correduría de Seguros por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con la clave J 3103 y CIF B90057431. Domicilio Social en Calle Aviación, 18 planta 1ª Sevilla 41007 (España).

Tomador del Seguro: La persona que conjuntamente con el **Asegurador** suscribe esta **póliza** y a la que

corresponden las obligaciones que se deriven del mismo, salvo aquéllas que correspondan expresamente al **Asegurado** y/o Beneficiario.

Asegurado: La persona titular, del **animal asegurado,** objeto del seguro, a quien corresponden en su caso los derechos derivados de la **póliza**. Tendrá también la misma consideración la persona que, con el consentimiento del **Asegurado** cuiden y tengan bajo su custodia dicho animal asegurado siempre a título gratuito, así como el cónyuge, los ascendientes y/o descendientes del Asegurado o las personas que convivan con él.

Animal Asegurado: El animal de compañía, de la especie canina o felina, debidamente identificado mediante microchip, que se encuentra expresamente descrito en las Condiciones Particulares de la **póliza**.

Tercero: Cualquier persona física o jurídica distinta de:
a) El **Tomador del Seguro** y el **Asegurado**.
b) Los cónyuges, ascendientes y descendientes del **Tomador del Seguro** y del **Asegurado**.
c) Las personas que convivan con el **Tomador** del Seguro o del **Asegurado** sean o no familiares de estos.
d) Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del **Tomador del Seguro** o del **Asegurado**, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

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: El precio del seguro, incluidos los recargos tasas e impuestos legalmente repercutibles al **Tomador del seguro.**

Suma Asegurada: El límite máximo de indemnización que asume el **Asegurador** y que se haya fijado en la **póliza**.

Límite de Sumas Aseguradas:
a) Por siniestro: La cantidad fijada en **póliza** que, en su caso y para cada riesgo, el **Asegurador** se compromete a pagar, como máximo, por la suma de todas las indemnizaciones correspondientes a un **siniestro**, cualquiera que sea el número de víctimas o perjudicados.
b) Por el año de seguro: La cantidad fijada en la **póliza** que, en su caso y para cada riesgo, el **Asegurador** se compromete a pagar, como máximo por la suma de todas las indemnizaciones procedentes de daños ocurridos en el curso del mismo año de seguro, con independencia de que dichos daños sean imputables a uno o varios **siniestros**. La suma se verá reducida en su cuantía a medida que se consuma por uno o varios **siniestros** a lo largo de una anualidad. A estos efectos se entiende por anualidad el periodo de doce meses consecutivos contados a partir de la toma de efecto del seguro o de la fecha de vencimiento de éste.
c) Para gastos de defensa: La cantidad fijada en **póliza** que el **Asegurador** se compromete a pagar, como máximo, por los costes y gastos que se ocasionen con motivo de la dirección jurídica y defensa frente al conjunto de reclamaciones de un **siniestro**.

Siniestro: Todo hecho cuyas consecuencias estén cubiertas por alguna de las garantías objeto del seguro. Constituye un sólo y único **siniestro** el conjunto de daños derivados de un mismo evento.

Copago o Franquicia: Aquella cuantía de dinero, expresada en términos fijos o porcentuales, que, en el momento de los desembolsos correspondientes a un **siniestro**, debe ser asumida y satisfecha por el **Asegurado.**

Daño Personal: Lesión corporal o muerte, causados a personas físicas.

Daño Material: Deterioro o destrucción de una cosa, así como el daño ocasionado a los animales.

Perjuicio Consecutivo: La pérdida económica que sea consecuencia directa de los **daños personales** o **materiales** amparados por el contrato y sufridos por el reclamante de dicha pérdida.

Países autorizados: Todos los Estados pertenecientes a la Unión Europea, incluido el Reino Unido. Andorra, Suiza, Islandia, Liechtenstein, Mónaco, San Marino, y Ciudad del Vaticano, y Noruega

Viaje a/en los países autorizados: Viaje desde su **domicilio** a cualquiera de los **países autorizados** por un máximo de 90 días para todos los viajes a los **países autorizados** realizados por **anualidad de la póliza**. Esto incluye la duración de sus vacaciones o viaje de negocios y cualquier viaje a un país autorizado y entre distintos **países autorizados**, así como los viajes de vuelta a su domicilio

Condiciones Generales que aplican a todas las secciones de la póliza

1.- Condiciones de la póliza:

Deberá cumplir con los requisitos establecidos las Condiciones Generales y Particulares para disponer de la plena protección de su **póliza**.

Si no lo hace, y la cláusula que no ha cumplido tiene relación con un **siniestro**, podemos rechazar dicho **siniestro**.

El **Tomador** deberá cumplimentar el Cuestionario remitido antes de la suscribir la **Póliza**. En caso de reserva o inexactitud en su declaración, podremos resolver el contrato en el plazo de un mes. Si el **siniestro** sobreviene antes de que hayamos resuelto el contrato, la prestación se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la **prima** convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. En caso de dolo o culpa grave, no abonaremos ninguna prestación

2.- Mascotas Aseguradas:

Bajo esta **Póliza** se pueden asegurar perros y gatos.

La mascota debe de ser claramente identificable mediante su microchip. Si no cumple con esta condición, los **siniestros** relacionados con la misma no estarán cubiertos por la **póliza.**

Los datos sobre identificación de la mascota a asegurar deben de coincidir con los datos oficiales recogidos en su cartilla sanitaria o pasaporte y registrados en el REIAC, la Red Española de Identificación de Animales de Compañía, o similar. En caso de no coincidir, se tomarán por correctos los citados datos oficiales.

3.- Declaración de las circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado.

El **Tomador** del seguro tiene el deber, antes de la conclusión de la **póliza**, de declarar al **Asegurador**, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

El **Asegurador** podrá resolver el contrato mediante declaración dirigida al **Tomador** del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al **Asegurador**, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el **siniestro** sobreviene antes de que el **Asegurador** haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

Si medió dolo o culpa grave del **tomador** del seguro, le enviaremos por escrito la notificación de su preaviso de un mes a la última dirección de correo electrónico que nos haya facilitado y no recibirá la devolución de su prima anual. Quedará el **Asegurador** liberado del pago de la prestación.

4.- Pago de su prima:

La **prima** es anual y su pago se realizará conforme a lo dispuesto en el recibo.

Si no paga la primera **prima** a su fecha de vencimiento, tendremos derecho a resolver el contrato.

En caso de falto de pago de una de las **primas** siguientes, quedará suspendida nuestra cobertura a partir del mes siguiente al día del vencimiento impagado. Transcurrido un mes desde el impago de una de las **primas** siguientes, nosotros tendremos derecho a resolver el contrato de seguro por impago o a reclamar las **primas** impagadas.

Si no reclamamos el pago de la **prima** dentro de los seis meses al vencimiento se entenderá que su seguro queda extinguido.

Después de la resolución de su seguro no le devolveremos ninguna **prima.**

Si la cobertura de su **póliza** está en suspenso por el impago de la prima, a las 24 horas del pago de la(s) prima(s) pendiente(s) reanudaremos la cobertura de su **póliza**.

Cuando resolvamos su **siniestro**, deduciremos del mismo cualquier cantidad que **nos** adeude.

5.- Renovación de su póliza:

Cuando venza el plazo de renovación de su **póliza**, la renovaremos automáticamente para que no tenga que preocuparse de contactarnos antes de la fecha de renovación.

Le escribiremos, al menos 60 días antes de que la **póliza** venza para comunicarle todos los datos de su **prima** y las condiciones de la **póliza** actualizadas para el siguiente año.

Si no desea renovar esta **póliza**, simplemente avísenos con una antelación mínima de 30 días a su vencimiento. En caso de que nosotros no deseemos renovar la **póliza**, le avisaremos con un mínimo de 60 días de antelación.

6.- Cambios durante el periodo de vigencia de la póliza:

Las modificaciones de su contrato de seguro solo se efectuarán en su **póliza** en el momento de la renovación conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior. **nosotros** no podremos modificar las coberturas que proporcionamos a su **mascota** durante el **periodo de vigencia de la póliza**, a menos que:

a. Usted decida cambiar la cobertura de su **mascota**.
b. No **nos** haya informado de algo, que afecte al cálculo del riesgo, habiéndole preguntado previamente.
c. **Nos** haya facilitado información inexacta, después de haberle preguntado, sin importar si pensaba o no, que era exacta en el momento de proporcionárnosla.
d. En caso de que usted nos notifique o nosotros nos enteremos de una circunstancia que constituye una agravación del riesgo, podremos proponerle una modificación de su contrato. En tal caso, usted dispondrá de un plazo de 15 días a contar desde la recepción de esta proposición de modificación para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo, o de silencio por su parte, el **Asegurador** puede, transcurrido dicho plazo, resolver el contrato previa advertencia a usted, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes se le comunicará la resolución definitiva de su **póliza**.

7.- Siniestros. Obligación de dar de alta el siniestro en nuestra plataforma:

a. No podemos garantizar el pago de un **siniestro**, por teléfono o email antes de que el **siniestro** sea dado de alta en nuestro sistema conforme al procedimiento descrito a continuación.
b. La solicitud de alta de un **siniestro** tiene que:
- realizarse desde su área de clientes,
- estar debidamente cumplimentada
- haberse adjuntado toda la documentación requerida.

Solo entonces se puede valorar y contactaremos por email para informarle de la valoración.

La valoración de un **siniestro** siempre se comunicará por email y en español.

Información sobre cómo hacer una reclamación se puede encontrar en el epígrafe “Comunicación de un Siniestro”.

c. Cuando da de alta un **siniestro**, acepta proporcionarnos cualquier información que podamos pedirle razonablemente y aportar la documentación que le sea solicitada.
d. El **Tomador** del Seguro o el **Asegurado** quedan obligados, salvo pacto en contrario, a comunicar anticipadamente al **Asegurador** la existencia de otras pólizas, contratadas con distintos Aseguradores, cubriendo los efectos que un mismo riesgo puede producirse sobre el mismo interés y durante idéntico tiempo.

e. Si existen varios seguros el **Asegurador** contribuirá al abono de la indemnización en proporción a la propia suma asegurada, sin que pueda superarse la cuantía del daño. Dentro de este límite el **Asegurado** puede pedir a cada **Asegurador** la indemnización debida, según el respectivo contrato.

Si por dolo se hubiere omitido esta declaración, el Asegurador no está obligado al pago de la indemnización.

8. Subrogación

Una vez pagada la indemnización, podremos ejercitar los derechos y las acciones que por razón del **siniestro** le correspondieran a usted frente las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización abonada. Debe prestarnos toda la ayuda posible y entregarnos cualquier documento que le solicitemos para ello.

Usted será responsable de los perjuicios que con sus actos u omisiones pueda causar a su aseguradora en su derecho a subrogarse.

9. Ley aplicable y Jurisdicción competente:

a. Este Contrato de Seguro se rige por la legislación española.
b. En caso de conflicto derivado de la aplicación del presente contrato de seguro, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del **Asegurado**
c. Salvo estipulación en contrario, el idioma de la **póliza** y todas las comunicaciones relacionadas con la misma se realizarán en español.
d. Toda la información y documentación disponible en la versión en inglés, u en otras lenguas, de las Condiciones Generales y Particulares se proporciona únicamente a efectos informativos. En caso de discrepancia entre el contenido de alguna versión y el de la versión original en español prevalecerá el de esta última.

10. Su residencia habitual:

a. **Usted** y su **mascota** deben vivir en España para poder beneficiar de las coberturas.
b. Si su dirección, o la dirección de residencia su **mascota**, cambia, debe comunicárnoslo lo antes posible, ya que puede afectar a la cobertura del seguro proporcionado.

11. Cobertura de viaje en los países autorizados:

a. Algunas secciones de su **póliza** proporcionan cobertura de **viaje a los países autorizados**. La cobertura de **viaje a los países autorizados** se limita a los **países autorizados** durante un máximo de 90 días para cada **anualidad de la póliza**. Mientras su **mascota** esté fuera de España, debe cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente de la Unión Europea respecto a los movimientos de animales de compañía.
b. **Usted** acepta pagar los costes de traducción de cualquier documentación necesaria para un **siniestro** que no esté redactada en español.
c. Si su **mascota** se va a vivir fuera de España de forma permanente, debes informarnos lo antes posible. Su seguro dejará de surtir efectos a partir del día en el que su **mascota** se vaya a vivir fuera de España
d. Los **siniestros** se pagarán en euros, basado en los tipos de cambio del mercado medio en uso en el momento en que se incurrió en los costos.

12. Mascota perdida:

Si en la fecha de la primera contratación de la **póliza** su **mascota** estuviera perdida, la cobertura de esta **póliza** no comenzará hasta que encuentre su **mascota** y cualquier daño causado por su mascota, antes de que la encuentre, no estará cubierto por su **póliza**.

13. Ámbito Territorial:

La cobertura de la póliza será aplicable respecto a las responsabilidades derivadas de daños sobrevenidos en territorio de los países autorizados y formuladas ante la jurisdicción española que se traduzcan en responsabilidades u otras obligaciones impuestas con arreglo a las disposiciones legales vigentes en el territorio español.

La cobertura de la **póliza** será aplicable durante los **viajes a los países autorizados, por un máximo de 90 días para todos los viajes a los países autorizados realizados por anualidad de la póliza**

14. Ámbito Temporal

La presente **póliza** ampara los daños **ocurridos durante la vigencia de la misma y reclamados durante la vigencia de dicho contrato o en el plazo máximo de 1 años** a contar desde la terminación de la última de sus prórrogas o en su defecto, de su periodo de duración, así como desde la desde la anulación o extinción de la **póliza**

15. Prescripción

Las acciones que se derivan del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años.

16. Derecho cancelación o de desistimientos de cancelación:

a. Si después de haber recibido las Condiciones Particulares y Generales de su **Póliza** de Seguro **usted** no está satisfecho, tiene 14 días durante los cuales puede cancelar la **póliza** siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura. En este caso, cancelaremos su **póliza** y recibirá un reembolso completo de la **prima** que haya pagado. Si cancela fuera del periodo de cancelación de 14 días, no le reembolsaremos su **prima**. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

b. Si su **mascota** muere, procederemos a la cancelación de la **póliza** a partir de la fecha del fallecimiento. En este caso, siempre y cuando durante la **anualidad** de la **póliza** en que ha ocurrido el fallecimiento de su **mascota** no se haya tramitado ningún **siniestro**, se mantendrá el derecho a la **prima** no consumida durante 12 meses para que pueda asegurar una nueva mascota, o se le reembolsará la parte de la **prima** no consumida que corresponde al periodo de cobertura posterior a la fecha de fallecimiento

Coberturas

En Petplan, estamos orgullosos de nuestro seguro para mascotas. De hecho, somos el líder mundial en seguros para mascotas. A cambio de la prima de seguro, le proporcionaremos cobertura para las siguientes secciones, si figuran en las Condiciones Particulares de su Póliza.

Cobertura de Responsabilidad Civil

Qué pagaremos

En los términos y condiciones establecidos en la **póliza**, el **Asegurador** toma a su cargo las consecuencias pecuniarias de la Responsabilidad Civil que pueda derivarse para el **Asegurado**, de acuerdo con la Legislación Vigente, por **daños personales**, **materiales** y **perjuicios consecutivos** causados involuntariamente a **terceros**, que hayan sido originados por el **animal asegurado,** objeto del seguro.

Además, también se cubre la responsabilidad civil imputable a aquellas personas que temporalmente cuiden y tengan bajo su custodia al **animal asegurado** indicado en las condiciones particulares, siempre a título gratuito, por los daños causados por el citado animal mientras se encuentre bajo su custodia. Por lo tanto, tendrán también la consideración de asegurados en el presente contrato exclusivamente para el cuidado y custodia del **animal asegurado** indicado en las condiciones particulares, las personas anteriormente indicadas, así como el cónyuge, los ascendientes y/o descendientes del **asegurado** o las personas que convivan con él

Dentro siempre de los límites 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 del **asegurado**.
- El pago de **los gastos de defensa jurídica** (defensa extrajudicial o judicial en el ámbito civil), de defensa penal y la eventual condena en costas al asegurado. **En caso de que la suma** del importe **de la indemnización** a satisfacer al perjudicado o perjudicados, los **gastos de defensa jurídica y/o defensa penal** y la condena al pago de **las costas exceda el límite de la suma asegurada en concepto de Responsabilidad Civil**, **se atenderá en primer lugar a los gastos de defensa jurídica y/o defensa penal** (dentro de los sublímites pactados), **después el importe de la indemnización** y, en último lugar, a **la condena al pago de las costas** judiciales.
- La constitución de las fianzas pecuniarias exigidas al **asegurado** para garantizar su Responsabilidad Civil y Penal
- El reembolso de los gastos de reconocimiento sanitario del **animal asegurado** y de los certificados prescritos por las autoridades, así como los gastos de estancia en centros municipales de observación, siempre que sean como consecuencia de un daño causado por el **animal asegurado** y garantizado por la **póliza**

En cualquier caso, el límite máximo de responsabilidad económica de la Aseguradora no excederá de la cantidad fijada como suma asegurada por siniestro o por siniestro y año, considerando todas las coberturas y víctimas

Qué paga usted

El **copago o franquicia** que figura en las Condiciones Particulares.

Qué no pagaremos. Aplicable a la Responsabilidad Civil

1. **Más de la Suma Asegurada que figura en las condiciones particulares.**
2. **Cualquier reclamación de daños si no han ocurrido durante la vigencia de la póliza, ni reclamados durante la vigencia de dicho contrato o en el plazo máximo de 1 años a contar desde la terminación de la última de sus prórrogas o en su defecto, de su periodo de duración, así como desde la desde la anulación o extinción de la póliza**
3. **El pago de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.**
4. **La responsabilidad por daños a animales o bienes propiedad del poseedor del animal asegurado en el momento del siniestro, así como los daños sufridos por el propio animal asegurado.**
5. **Los daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas y disposiciones legales o reglamentarias**
6. **La responsabilidad por daños que tengan su origen en el incumplimiento de normas relativas a vacunación y profilaxis exigidas por los organismos competentes.**
7. **La responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por los animales. Si no demuestra haber vacunado en tiempo y forma a su mascota, de acuerdo con cumplido la normativa vigente sobre sanidad y vacunación, no pagaremos ninguna cantidad que resulte de la responsabilidad derivada del contagio o la transmisión de enfermedades por los animales.**
8. **La responsabilidad por daños personales o materiales y los perjuicios derivados, que no hayan sido originados por el animal asegurado, objeto del seguro.**
9. **Daños personales o materiales sufridos por las personas a quienes se ha confiado el animal para su custodia o atención.**
10. **Las lesiones causadas a toda persona que no pueda ser considerada como un tercero ajeno al tomador y/o asegurado. Junto con los daños y perjuicios en los bienes de cualquier género que sean de su propiedad o estén bajo su posesión, depósito, uso u otro.**
11. **La responsabilidad por daños, en caso de destinarse el animal asegurado a funciones o servicios distintos a los consignados en las Condiciones Particulares.**
12. **Las responsabilidades derivadas del uso del animal asegurado como perro de trabajo utilizado para la seguridad o vigilancia, así como cuando se destinen y cumplan misiones de salvamento, rescate o rastreos de personas o cosas.**
13. **Las responsabilidades derivadas la participación en competiciones, peleas organizadas, apuestas y/o carreras de cualquier naturaleza, demostraciones de obediencia y/o de adiestramiento en defensa y ataque, salvo su participación en certámenes de habilidad, exposiciones caninas o felinas, concursos de pedigrí o pureza de la raza, o de cualquier otro concurso o certamen de similares características.**

Defensa Jurídica del Asegurado y Defensa Penal

Qué pagaremos

Salvo pacto en contrario, en cualquier procedimiento judicial en el que se dirima la Responsabilidad Civil cualquiera que sea la jurisdicción por la que se sustancie la misma, que se derive de un **siniestro** amparado por la **póliza**, el **Asegurador** asumirá a sus expensas, 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 siguiesen en reclamación de responsabilidades civiles cubiertas por esta **póliza**, y ello aun cuando dichas reclamaciones fuesen infundadas.

- En consecuencia, el **Asegurador** no vendrá obligado a otorgar esta prestación cuando la reclamación económica del perjudicado sea inferior al importe de la franquicia pactada en las Condiciones Particulares del Contrato
- El **Asegurado** deberá prestar la colaboración necesaria a dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fuesen precisos.
- Sea cual fuere el fallo o resultado del procedimiento judicial, el **Asegurador** se reserva la decisión de ejercitar los recursos legales que procedieren contra dicho fallo o resultado, o el conformarse con el mismo.
    - Si el **Asegurador** estima improcedente el recurso, lo comunicará al **Asegurado**, quedando éste en libertad para interponerlo por su exclusiva cuenta y aquél obligado a reembolsarle los gastos judiciales y los de abogado y procurador, en el supuesto de que dicho recurso prosperase.
- **Cuando se produjere algún conflicto entre el Asegurado y el Asegurador motivado por tener que sustentar este en el siniestro intereses contrarios a la defensa del Asegurado, el Asegurador lo pondrá en conocimiento del Asegurado, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa.**
    - **En este caso, el Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por el Asegurador o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, el Asegurador quedará obligado a abonar los gastos de tal dirección jurídica hasta el límite que figura en las Condiciones Particulares**
- **En <u>los procedimientos criminales</u>**
    - **en los cuales el Asegurado optase por realizar la defensa jurídica de sus intereses por abogados y procuradores de su libre elección, la compañía abonará los gastos correspondientes a dicha defensa hasta el límite que figura en las Condiciones Particulares**
    - La defensa personal por los abogados y procuradores designados por el **asegurador** en los procedimientos criminales que, a consecuencia de un **siniestro** garantizado, se siguieran en relación con el riesgo y/o el desarrollo de las actividades descritas en el contrato, aun después de liquidadas las responsabilidades civiles.
    - Fianzas penales. Queda comprendida dentro de las garantías de la **póliza**, en aquellos procedimientos criminales en los que se sustancie la causa de responsabilidad civil del asegurado como consecuencia de un **siniestro** amparado por la **póliza**, la constitución de las fianzas que se le exigieran al asegurado para asegurar su libertad provisional

Gastos de defensa:

Se conviene expresamente que el **Asegurador** se compromete a pagar por todos los gastos que se ocasionen con motivo de la dirección jurídica y defensa frente al conjunto de reclamaciones de un **siniestro**, como máximo, dentro del límite de responsabilidad económica fijado en **póliza**.

Por lo tanto, **se abonarán los gastos de defensa jurídica y de defensa penal hasta los sublímites establecidos en las condiciones particulares**

Dirección de las gestiones relacionadas con el siniestro

El **Asegurador** tratará directamente con los perjudicados o sus derechohabientes para negociar con ellos e indemnizarles en su caso.

Es por ello que el **Asegurador** tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el **siniestro**, actuando en nombre del **Asegurado** para tratar con los perjudicados, sus derechohabientes o reclamantes, comprometiéndose el **Asegurado** a prestar su colaboración.

Asimismo, se conviene expresamente que ni el **Asegurado** ni el **Tomador del Seguro** ni persona alguna, en nombre de ellos, podrán negociar, admitir o rechazar ninguna reclamación sin la autorización del **Asegurador**.

Qué no pagaremos. Aplicable a la Defensa Jurídica del Asegurado

1. **Más de la Suma Asegurada que figura en las Condiciones Particulares.**
2. **El Asegurador no vendrá obligado a otorgar esta prestación cuando la reclamación económica del perjudicado sea inferior al importe de la franquicia pactada en las Condiciones Particulares del Contrato.**

Exclusiones Generales

Las siguientes exclusiones se aplican a todas las secciones de su póliza:

1. **El uso de su mascota:**
   Perros de trabajo utilizados para la seguridad o vigilancia, así como cuando se destinen y cumplan misiones de salvamento, rescate o rastreos de personas o cosas.

   Perros que participen en competiciones, peleas organizadas, apuestas y/o carreras de cualquier naturaleza, demostraciones de obediencia y/o de adiestramiento en defensa y ataque, salvo su participación en certámenes de habilidad, exposiciones caninas o felinas, concursos de pedigrí o pureza de la raza, o de cualquier otro concurso o certamen de similares características

   La tenencia de perros adiestrados para el ataque

2. **La raza de su mascota:**
   Cualquier perro perteneciente a alguna de las razas consideradas como raza Potencialmente Peligrosa o cruce con alguna de ellas, o es considerado Potencialmente Peligroso conforme a la legislación vigente, y cualquier otra raza de mascotas que no se muestre expresamente en el listado de razas del formulario de contratación en el momento de la contratación.

3. **Identificación de su mascota:**
   Cualquier mascota que no se encuentre censada e identificada por el número de microchip que se le haya atribuido.

4. **Leyes y reglamentos:**
   a. **Cualquier cantidad si usted incumple las leyes o reglamentos de España y de la Unión Europea, incluidos los relativos al bienestar animal o a la importación de animales vivos.**
   b. **Cualquier cantidad si su mascota es confiscada o sacrificada por el gobierno o las autoridades públicas, así como en los casos de epidemia o pandemia declarada por las autoridades oficiales.**
   c. **Cualquier coste ocasionado por restricciones impuestas a su mascota por el Gobierno de España o alguna autoridad pública.**

5. **Cuando su mascota está de viaje en un país autorizado.**
   a. **Cualquier cantidad si incumple la normativa vigente de la Unión Europea respecto a los movimientos de animales de compañía**
   b. **Cualquier viaje a los países autorizados en el que se lleve a su mascota en contra del consejo de un veterinario.**
   c. **Cualquier gasto causado porque un gobierno o autoridad pública del extranjero ha impuesto restricciones a su mascota.**

petplan_rc-ccgg-v.01-2024-01-19

6. **Varios:**
    a. **Cualquier pérdida como resultado de un acto de fuerza o violencia por razones políticas, religiosas o ideológicas, guerra, motín, revolución o cualquier otro acontecimiento similar, incluido cualquier acto de terrorismo químico o biológico.**
    b. **Cualquier cantidad causada por radiación, explosión nuclear, lluvia nuclear o contaminación por radiactividad.**
    c. **No son objeto de cobertura, los siniestros causados por hechos acaecidos con anterioridad a la contratación de la póliza.**
    d. **Las reclamaciones de daños o defensa jurídica que no tengan su causa en la condición de titular de la mascota asegurada en Condiciones Particulares.**
    e. **Obligaciones asumidas en virtud de contratos, pactos, acuerdos o estipulaciones especiales que no procederían de no existir los mismos y cualquier otra responsabilidad contractual que exceda de la legal.**
    f. **Daños sufridos por los bienes, muebles o inmuebles, que, por cualquier motivo (depósito, uso, reparación, manipulación, transformación, transporte u otro) se hallen en poder del Asegurado o de personas de quien éste sea legalmente responsable.**
    g. **Daños derivados de propiedad y/o uso de vehículos a motor y de los elementos remolcados o incorporados a los mismos, por hechos de la circulación tal y como se regulan en la legislación vigente sobre Uso y Circulación de Vehículos de motor.**
    h. **Daños debidos a mala fe del Asegurado o. persona de la que deba responder, los cometidos intencionadamente, así como los que tengan su origen en una infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades objeto del seguro.**
    i. **Perjuicios no consecutivos, entendiéndose por tales, las pérdidas económicas que no sean consecuencia directa de un daño personal o material, así como aquellas pérdidas económicas que sean consecuencia de un daño personal o material no amparado por la póliza.**
    j. **Sanciones, multas y/o penalizaciones de cualquier tipo.**
    k. **Reclamaciones por daños o dolor moral, espiritual, descrédito o pérdida de estimación, que no trasciendan a la esfera patrimonial del perjudicado.**
    l. **Todo tipo de enfermedades infecciosas, como por ejemplo la rabia.**

Fraude

El fraude aumenta su **prima** y las **primas** de todos los asegurados. Si **usted**:

- Proporciona información falsa, o
- Presenta un **siniestro** falso o exagerado, o

No pagaremos su **siniestro** y podemos anular su **póliza** e informaremos a las autoridades competentes y registrar los detalles en bases de datos antifraude. Si pagamos un **siniestro** y posteriormente descubrimos que este era fraudulento, deberá devolvernos la totalidad de la indemnización percibida, incluso de **siniestros** anteriores ya pagados, si se demuestra que también eran fraudulentos.

Comunicación de un Siniestro

Es muy doloroso cuando su querida **mascota** cause un daño a un **tercero**, así que realizamos todo lo posible para hacer el proceso tan rápido y fácil como sea posible. Puede encontrar una gran cantidad de información útil en **nuestro** sitio web www.petplan.es desde donde debe realizar el alta del **Siniestro** introduciendo los datos que se le requerirán y siguiendo las instrucciones facilitadas. Además, podrá hacer un seguimiento del progreso del **siniestro**.

Esta sección **le** indica lo que deberá enviarnos si necesita dar de alta un **siniestro**.

Cuando comunicar un siniestro

Comunicar el acaecimiento del **siniestro** a la Aseguradora dentro del plazo máximo de 7 días desde que lo haya conocido.

Cómo comunicar un siniestro

Es fácil dar el alta un **siniestro** con Petplan, solo tiene que acceder a su área de clientes en la web www.petplan.es con su email y contraseña, y rellenar un breve cuestionario junto con la documentación complementaria que se indica a continuación.

Asegúrese de cumplimentar debidamente el alta del **siniestro**. Si falta alguna información, se la tendremos que pedir, lo que desgraciadamente retrasar**á el proceso**.

Es importante tener en cuenta que su seguro no cubre ningún coste de obtener cualquier documentación complementaria solicitada.

La contracción de la **póliza** la hace el **tomador** directamente desde la web www.petplan.es .

Tras la contratación todo cliente dispone de un área personal y privada en la web www.petplan.es. Para acceder a la citada área personal cada cliente dispone de unas claves únicas de usuario y contraseña. Desde su área de clientes, puede ver y gestionar su **póliza**, recibos y **siniestros**.

La notificación de los **siniestros** solo puede realizarse de forma única y exclusiva por el área personal, identificándose con su usuario y contraseña e introduciendo los datos que se le requerirán siguiendo las instrucciones facilitadas. Ya que es necesario que el cliente responda una serie de preguntas sobre el **siniestro** y autorice de forma expresa el contacto con su veterinario y confirme así mismo de forma personal y expresa que la información que suministra es correcta

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Responsabilidad Civil:	Envíenos • Las facturas del **veterinario, medico, o de reparación**, que esté reclamando. Las facturas tienen que ser de curso legal, no albaranes o tickets • Informe del **veterinario o médico**, que explique qué sucedió, diagnóstico y tratamiento administrado. El informe debe estar firmado por el veterinario o médico e impreso en papelería corporativa de la clínica u hospital. • Cartilla Veterinaria de **tu mascota**, donde se refleje los datos y el calendario de vacunación del **animal asegurado**. • Su versión de los hechos. • Atestado de la policía o autoridad. • Datos de contacto de la persona que le reclama los daños. • Datos de contacto de los testigos físicos de los hechos • Cualquier otra documentación que pueda ser relevante para el caso
Defensa Jurídica y Defensa Penal:	Envíenos: • Reclamación judicial o extrajudicial recibida, de la persona que reclama los daños. • Cartilla Veterinaria de **tu mascota**, donde se refleje los datos y el calendario de vacunación del **animal asegurado** • Atestado de la policía o autoridad • Datos de contacto de la persona que le reclama los daños. • Datos de contacto de los testigos físicos de los hechos • Cualquier otra documentación que pueda ser relevante para el caso

Cómo ejercitar su derecho de desistimiento

En el supuesto de que el **Tomador** contrate la presente **Póliza** utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia le será de aplicación lo dispuesto en la ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

A estos efectos, el **Tomador** dispondrá de un plazo de catorce días naturales siguientes a su contratación o a la recepción de las condiciones contractuales, si fuera posterior, para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre y cuando no haya declarado ningún **siniestro** y éste se haya aceptado o esté pendiente de resolución, en cuyo caso, la **Aseguradora** le devolverá íntegramente a la mayor brevedad la **Prima** satisfecha. en su caso, la parte de la misma correspondiente al tiempo de cobertura realmente prestado por la **Aseguradora** de conformidad con el contrato hasta el momento del desistimiento.

El **Tomador** podrá ponerse en contacto con la **Aseguradora** para gestionar su derecho de desistimiento a través de cualquiera de los siguientes canales: en la dirección de correo electrónico info@petplan.es

Asimismo, el **Tomador** dispondrá de un formulario para ejercer dicho derecho.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada a la **Aseguradora** antes de que venza el plazo de 14 días señalado.

El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial. Una vez recibida la notificación de desistimiento por la **Aseguradora** dentro del plazo de 14 días, la cobertura del contrato de seguro quedará sin efecto.

Transcurrido el plazo sin que se lleve a cabo el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Cliente, el contrato se cumplirá conforme a lo establecido en las condiciones particulares y generales de la **Póliza**.

Cómo utilizamos sus datos

Responsable del tratamiento

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, y entre otras, el *Reglamento 2016/679 del parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales*, le informamos de que los datos que **nos** facilite con objeto de la contratación del Seguro, así como los derivados de los siniestros que se produjeran, serán tratados por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. (en adelante, el "**Responsable**"), con domicilio en Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, planta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; con Código de Identificación Fiscal W-0182798I; inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo: 29693, Folio: 152, Sección: 8, Hoja Registral: 534306, Inscripción: 1.

Los datos de contacto Delegado de Protección de Datos de Telefónica Seguros y Reaseguros son los siguientes: delegadodeprotecciónde datos.telefonicaseguros@telefonica.com

El Responsable prohíbe expresamente que los menores de catorce años faciliten datos personales sin el consentimiento previo de sus padres o tutores. En caso de ser menor de catorce años y no tener dicho consentimiento, no facilite datos personales ni utilice **nuestros** servicios.

En cualquier caso, el titular responderá de la veracidad y actualización de los datos que vaya a facilitar a través del presente contrato y prestación de la actividad de seguro.

Finalidad del tratamiento y legitimación

Telefónica Seguros y Reaseguros tratará **sus** datos personales en la prestación del servicio (incluyendo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, la gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales los datos recogidos en la contratación del producto) y a través de otros canales tales como formularios online, teléfono (incluyendo registro y grabación de las conversaciones), correo postal, correo electrónico y/o a través de cualquier otro medio, así como los generados en la prestación de dicho servicios, con los siguientes fines y bases jurídicas legitimadoras del tratamiento:

a) Con carácter obligatorio y basadas en la relación jurídica:

- **I.** Verificar que el interesado cumple las condiciones y requisitos necesarios para la contratación de la Póliza.
- **II.** Llevar a cabo la ejecución, mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual, lo que incluye, entre otros extremos (a) gestión de pólizas, cobros, siniestros, reaseguro, coaseguro, fraude, reclamaciones y actuariales; (b) la comunicación a Petplan Ibérica SL para gestiones relacionadas con la ejecución del contrato.
- **III.** Posible grabación y registro en su integridad por cualquier medio de las conversaciones que puedan producirse en las gestiones sobre la formalización de la Póliza y aquellas que se produzcan sobre el nivel de cumplimiento y prestación de los servicios por Telefónica Seguros y Reaseguros, aceptando el interesado que las mismas y la retención y registro de los mensajes no constituyen contravención del secreto de las telecomunicaciones, siendo su principal finalidad obtener la justificación suficiente de la aceptación por las partes de las relaciones comerciales, incluso como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral entre las partes.

b) Con carácter obligatorio y basadas en el interés legítimo:

- **I.** Enviar al interesado comunicaciones o información comerciales, publicitarias y prospección comercial, incluyendo a través de correos electrónicos, SMS, chatbots, y otros medios de comunicación a distancia referentes a productos o servicios de seguros

de Telefónica Seguros y Reaseguros, y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros, pudiendo segmentar para su adecuación a los gustos y preferencias del interesado. El interesado podrá oponerse al tratamiento de sus datos con estos fines a través del procedimiento gratuito facilitado al efecto por Telefónica Seguros y Reaseguros, en la siguiente dirección electrónica: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

II. Disociar, anonimizar, seudonimizar y/o cifrar los datos personales generados por el servicio o producto contratado por el interesado para su tratamiento posterior con fines estadísticos y su inclusión en bases de datos de estudios estadísticos, de siniestralidad y plataforma big data, tanto propios o de terceros.

c) Con carácter voluntario y basada en el consentimiento que en su caso otorgue el interesado, para:

I. Enviar al interesado comunicaciones comerciales, promociones, formularios de encuestas o información publicitaria, mediante llamadas, llamadas automáticas (sin intervención humana), correo electrónico o mensajes SMS referentes a otros productos o servicios de Telefónica Seguros y Reaseguros y de otras empresas del Grupo Telefónica pertenecientes a los sectores de actividad de seguros una vez terminada la relación contractual.

Cesiones y transferencias internacionales de los datos personales del interesado a terceros

Se le informa que los datos personales del interesado podrán ser comunicados a terceros en el supuesto de que resulte necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al Responsable, Telefónica Seguros y Reaseguros llevará a cabo cesiones o comunicaciones de datos a las Administraciones Públicas, sin carácter limitativo, órganos administrativos en materia de gestión de reclamaciones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), Autoridades de control en materia de protección de datos, telecomunicaciones y sociedad de la información, Jueces, Ministerio Fiscal, Tribunales, Tribunal de Cuentas o Defensor del Pueblo.

Telefónica Seguros y Reaseguros no hace transferencias internacionales de datos personales fuera de la Unión Europea.

Plazo de conservación de los datos personales

Respecto a los plazos de conservación de los datos suministrados por el interesado se aplicarán los siguientes criterios de conservación en función de las finalidades para las que se hayan suministrado:

- El plazo de conservación de los datos del interesado recogidos para la formalización de la Póliza será el de su duración más los plazos de prescripción de las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de la relación contractual o de otras obligaciones legales.
- Cuando se trate de envío de información publicitaria de otros productos y servicios de Telefónica Seguros y Reaseguros o de otras empresas del Grupo Telefónica, los datos serán conservados por Telefónica Seguros y Reaseguros durante la vigencia de la relación contractual. En el supuesto de que hubiese consentido dicha finalidad tras la terminación de la relación contractual, en este caso, los datos se conservarán durante el tiempo necesario para facilitarle dicha información en tanto no se solicite su supresión por el interesado.

Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles).

El interesado tiene derecho a solicitar a Telefónica Seguros y Reaseguros: (i) el acceso a **sus** datos personales; (ii) su rectificación o supresión; (iii) su limitación; (iv) su oposición; (v) su derecho a la retirada del consentimiento; (vi) su portabilidad y/o (vii) a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles), sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Para el ejercicio de cualquiera de estos derechos, el interesado podrá indicar el derecho que ejercita y aportando una fotocopia por las dos caras de su DNI o documento legal de identificación de su identidad, efectuarlo de alguna de las siguientes formas: (i) escrito dirigido a la "Unidad de Privacidad de Telefónica Seguros" en el Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, planta. 2ª, Ronda de la Comunicación s/n, 28050 Madrid; o mediante (ii) correo electrónico dirigido a: privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com

Responderemos a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de la prórroga dentro del primer mes desde la solicitud.

Tutela de los derechos del interesado y reclamaciones

En cualquier caso, el interesado queda informado del derecho que le asiste a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, en particular, cuando el interesado considere que no ha obtenido satisfacción por parte de Telefónica Seguros y Reaseguros, en el ejercicio de sus derechos.

El interesado puede ponerse en contacto con la Agencia Española de Protección de Datos a través de www.agpd.es o en la siguiente dirección C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid, y/o teléfono de contacto 912 663 517

Cómo presentar una reclamación

Nuestro objetivo es hacerlo bien, la primera vez y siempre. Si cometemos un error trataremos de corregirlo rápidamente. Siempre **le** confirmaremos la recepción de su queja o reclamación en un plazo de cinco días laborables y haremos todo lo posible para resolver el problema en un plazo de cuatro semanas. Si no podemos, **le** informaremos sobre la posible fecha en la que obtendrá su respuesta.

Si tiene una queja, póngase en contacte con nuestro **Director de Servicio al Cliente** en:

Petplan Ibérica SL Dpto. Atención al Cliente

C/ Aviación 18-1ª Planta 41007 Sevilla
O por correo electrónico: atencioncliente@petplan.es

Si no podemos resolver el problema, puedes dirigir al Departamento de Atención al Cliente de Telefónica Seguros, por escrito a la dirección:

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U.
Distrito Telefónica Edificio Oeste 2, Planta. 2ª - Ronda de la comunicación s/n
28050 Madrid

Si no estuviese de acuerdo con la decisión tomada o transcurren dos meses desde su presentación sin recibir respuesta, puede ejercer las acciones previstas legalmente en defensa de sus derechos y acudir al Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o en soporte papel, dirigiendo el escrito al:

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones,
Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid

Cómo Contactarnos

POR TELÉFONO	**910.052.862 / 900.877.676**
POR CORREO ELECTRONICO	info@petplan.es
	siniestros@petplan.es
SITIO WEB	www.petplan.es
POR CORREO POSTAL	Petplan Ibérica SL C/ Aviación 18-1ªPlanta 41007 Sevilla (Spain)

Los seguros para mascotas Petplan son comercializados por Petplan Ibérica SL como Correduría de Seguros y suscrito el riesgo por Telefónica Seguros.

Petplan Ibérica SL está registrada en España, y autorizada para operar como Correduría de Seguros por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con la clave J 3103 y CIF B90057431. Domicilio Social en Calle Aviación, 18 planta 1ª Sevilla 41007 (España).

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. con N.I.F es A05362645 y domicilio en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n., Edificio Oeste 2, 28050 Madrid, España. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620. Registrada administrativamente en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave de operaciones número C0810