

NOTA INFORMATIVA PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Órgano de control y supervisión de la actividad de la entidad aseguradora:
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

1 Datos de la entidad aseguradora	Santa Lucía. S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 679, Libro 257, Sección 3º, Hoja 2012. Domicilio Social en Plaza de España, 15, 28008 Madrid (España). Clave de la Entidad: C0174.
2 Nombre del producto	Seguro de Mascotas
3 Tipo de seguro	3.1. Otros multirriesgos 3.2. Bienes y Pérdidas asegurables Responsabilidad civil extracontractual: El Asegurador toma a su cargo el pago de las indemnizaciones exigidas por un tercero, por los daños personales y/o materiales, así como por los perjuicios económicos derivados de dichos daños, ocasionados por el animal objeto del seguro hasta el límite de la suma asegurada. Incluye en su cobertura a las personas responsables del animal. Animales asegurados: Los perros y gatos destinados a compañía descritos en las Condiciones Particulares de la póliza. Gastos: ■ Por extravío. ■ Por sacrificio y eliminación de restos. ■ Por asistencia veterinaria. ■ Por fallecimiento. 3.3. Suma Asegurada La cantidad fijada en las condiciones de la póliza para el animal o las garantías aseguradas, que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en cada siniestro. Se garantiza el precio de mercado, atendiendo a los estándares de raza, de un cachorro de similares características al animal asegurado.

Información básica, previa a la contratación del seguro

4.1.1. Veracidad de la información

b. Será condición indispensable que durante toda la vigencia del seguro los animales se encuentren censados e identificados mediante microchip y cumplan el calendario oficial de vacunación, así como las relativas a: Perros: Leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria, fueran preciso administrar en un momento dado. Gatos: Rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria, fueran preciso administrar en un momento dado.

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor real del animal, el Asegurado soportará a su cargo y en la misma proporción las consecuencias económicas del siniestro.

4.1.3. Prima

Es el precio del seguro, incluidos recargos, tasas e impuestos legales repercutibles.

4.2. Subsanción de diferencias

El Tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, 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. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

La variación de las circunstancias declaradas debe ser comunicada al Asegurador. Si el contenido de la póliza difiere de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad aseguradora, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

Necesidad de actualización

Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados:

Se conviene expresamente que el Asegurador anualmente revisará los costes de indemnización establecidos en esta póliza y repercutirá éstos, en su caso, a la prima con el objeto de mantener los niveles de las coberturas de la póliza.

Descripción de las garantías (coberturas y exclusiones)

Garantías básicas

* Responsabilidad civil extracontractual: Suma asegurada

* Asistencia telefónica

- **Servicios de información.**
- **Servicios de asesoramiento.**
 - Antes de viajar al extranjero.
 - Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria.
 - Asesoramiento para trámites con la administración.
 - Asesoramiento jurídico telefónico.
- **Servicios veterinarios**
 - Veterinario de Urgencias 24 horas.
 - Reserva de hora para consulta en centros veterinarios.
 - Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente.
 - Segunda Opinión Veterinaria.
 - Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos.

- Servicio de consulta veterinaria.

■ Otros Servicios

- Guardería de Animales.
- Servicio de recogida y transporte de mascotas.
- Comida a domicilio.

Garantías opcionales

*** Accidentes, robo y extravío: (carencia de 15 días a contar desde la fecha de toma de efecto del contrato)**

Accidentes: Mediante esta cobertura y como consecuencia de accidente sufrido por el animal asegurado, el asegurador indemnizará al asegurado, hasta el límite pactado en las condiciones particulares:

- En caso de muerte del animal asegurado: Suma asegurada.
- Gastos de asistencia veterinaria por accidente, hasta el 50 % de la suma asegurada.

Robo: El asegurador indemnizará al asegurado hasta el 80 % del valor del animal objeto del seguro como consecuencia del robo del mismo.

Gastos por extravío: El asegurador abonará al asegurado los gastos derivados de la inserción en prensa y radio locales de anuncios destinados a la localización del animal como consecuencia del extravío del mismo, hasta el límite de 180 euros por siniestro.

*** Gastos por sacrificio del animal y eliminación de restos: (carencia de 6 meses a contar desde la fecha de toma de efecto del contrato, salvo que se trate de un accidente cubierto por esta póliza, en cuyo caso el plazo de carencia será de quince días).**

El asegurador garantiza el pago al asegurado de los gastos derivados del sacrificio necesario del animal, así como los gastos para la eliminación de los restos, salvo el enterramiento, cuando debido al deterioro físico e irreversible del animal procedan dichas actuaciones a juicio del veterinario, hasta el límite de 180 euros por siniestro.

*** Gastos de asistencia veterinaria por enfermedad: 1.000 euros (carencia de 30 días a contar desde la fecha de toma de efecto de la garantía)**

El Asegurador garantiza el abono de los costes de la asistencia veterinaria por enfermedad descritos a continuación, sufridos por el animal asegurado, con límite de la suma asegurada.

- Consulta veterinaria.
- Pruebas diagnósticas.
- Análisis de laboratorio.
- Intervención quirúrgica, anestesia y asistencia veterinaria post-quirúrgica como consecuencia de la cirugía. Se incluye en este concepto el material de osteosíntesis necesario y las prótesis utilizadas.
- Hospitalización del animal en clínica veterinaria.
- Asistencia veterinaria domiciliaria.
- Se entenderán incluidos en la asistencia veterinaria la fluidoterapia y fármacos inyectables que sea necesario administrar al animal durante la asistencia veterinaria, siempre que se trate de las siguientes circunstancias:
 - Tratamiento inyectable administrado en la primera actuación clínica tras el diagnóstico de una enfermedad.
 - Medicación que fuera necesaria para un adecuado manejo del animal durante la realización de la asistencia veterinaria. Incluido el uso de sedación o anestesia, si fuese imprescindible.
 - Tratamiento inyectable necesario durante una intervención quirúrgica, incluido el empleado en el post-operatorio, hasta que el animal abandone el centro veterinario.

*** Gastos por fallecimiento del animal: 360 euros (carencia de 6 meses a contar desde la fecha de toma de efecto de la garantía)**

El Asegurador garantiza al Asegurado el pago o reembolso de los gastos ocasionados con motivo del enterramiento o incineración individual o colectiva del animal objeto del seguro, hasta el límite pactado en las Condiciones Particulares.

Exclusiones generales

- a) Los siniestros ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de las coberturas del seguro, así como los ocurridos a consecuencia de cualquier riesgo cuya cobertura no figure expresamente pactada en las condiciones

de esta póliza

- b) Los daños producidos a bienes, muebles o inmuebles, o animales propiedad de terceros que, por cualquier razón, se encuentren en poder de las personas que custodien o se sirvan del animal objeto del seguro.
- c) Los siniestros que se originen por dolo o culpa grave de las personas que custodien o se sirvan del animal, del Tomador del seguro, del Asegurado o de los familiares de estos y/o las personas que con ellos convivan o de ellos dependan, incluidos los asalariados a su servicio e inquilinos, cuando hayan intervenido en concepto de autores, cómplices o encubridores.
- d) Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- e) Los siniestros producidos con ocasión o a consecuencia de:

* Actos políticos o sociales o sobrevenidos con ocasión de alborotos populares, motines, huelgas, disturbios internos y sabotajes.

* Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución u operaciones bélicas.

* Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, maremotos, embates del mar en las costas, inundaciones, hundimientos o cualquier otro fenómeno meteorológico o atmosférico que no esté expresamente cubierto.

* Catástrofe o calamidad nacional, calificada así por el Poder Público.

- f) Los daños y pérdidas de valor ocasionados directamente por los efectos mecánicos, térmicos o radiactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca.
- g) Los siniestros producidos con ocasión de la participación del animal objeto del seguro en peleas organizadas, apuestas, desafíos, deportes o en el ejercicio de la caza.
- h) Los Los siniestros producidos como consecuencia de destinar al animal objeto del seguro a actividades de vigilancia de viviendas, industrias y comercios, así como, cuando el animal se encuentre en terrenos o solares sin edificar, o aún edificados, cuando dicha edificación no esté destinada a vivienda.
- i) Los siniestros producidos por malos tratos, exceso de trabajo, falta, insuficiencia o mala calidad higiénica de alimentos o cuidados del animal objeto del seguro.
- j) Los siniestros derivados de la infracción de Leyes, Reglamentos, Ordenanzas u otras disposiciones legales vigentes que sean de aplicación a la tenencia de animales, especialmente las relativas a sanidad y seguridad ciudadana. En ningún caso el Asegurador responderá del pago de sanciones o multas, ni de las consecuencias de su impago.
- k) Los siniestros ocurridos cuando las personas que custodien o se sirvan del animal objeto de seguro no estén, si procede, en posesión de la correspondiente licencia administrativa de animales potencialmente peligrosos, en cumplimiento del R.D. 287/2002 de 22 de marzo.

Exclusiones de las Garantías básicas

*** Responsabilidad civil extracontractual:**

- a) Causados a las propias personas que custodien el animal o se sirvan de él.
- b) Derivados del contagio o la transmisión de enfermedades por los animales.
- c) Derivados del incumplimiento de obligaciones contractuales.
- d) En caso de apoderamiento ilegítimo del animal objeto del seguro.

Exclusiones de las garantías opcionales

*** Accidentes, Robo y Extravío:**

- a) Los envenenamientos; las intoxicaciones o las enfermedades de cualquier tipo, incluidas las transmitidas mediante picaduras o mordeduras.
- b) Las lesiones o enfermedades propias de la edad del animal o derivadas de cualquier tipo de intervención quirúrgica.

*** Gastos de asistencia veterinaria por enfermedad:**

- a) Los gastos de asistencia veterinaria que no sea consecuencia directa de una enfermedad, tal y como estos conceptos se definen en las Condiciones Generales del Seguro.
- b) Los sueros, fármacos y medicación de cualquier tipo, administrados en las sucesivas consultas veterinarias de seguimiento a las que sea sometido el animal asegurado hasta su total restablecimiento. Con excepción del tratamiento inyectable administrado en la primera actuación clínica realizada tras el diagnóstico de la enfermedad, y de la medicación necesaria para el adecuado manejo del animal durante el acto clínico (sedación o anestesia).

- ## 7 El siniestro

- En cualquier siniestro:

El Tomador del seguro y/o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro, sus circunstancias y consecuencias en el menor plazo posible y, como máximo, dentro de los siete días de haberlo conocido. Asimismo, deben comunicar al Asegurador si existen otros seguros amparando el mismo riesgo.

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. Si por falta de esta colaboración se perjudicaren o disminuyeren las posibilidades de defensa del siniestro, el Asegurador podrá reclamar al Asegurado los daños y perjuicios en proporción al perjuicio sufrido.

— En siniestros de Accidentes:

El Tomador del seguro o el Asegurado se dirigirá al veterinario más próximo al lugar del suceso, debiendo obtener un informe de éste en el que se hará constar lo siguiente:

- * Fecha y hora de entrada en la clínica o de asistencia del veterinario.
- * Descripción del animal objeto de atención.
- * Tipo de accidente sufrido.
- * Estado del animal a su llegada a la clínica.
- * Servicios veterinarios prestados.
- * Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
- * Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
- * Datos de la clínica donde fue atendido el animal.

En el caso de un accidente que no origine la muerte del animal ni haga preciso el sacrificio del mismo, el informe del veterinario deberá indicar el diagnóstico, tratamiento y secuelas residuales que puedan quedar al animal después de su tratamiento. Dichos documentos, junto con la factura satisfecha por la asistencia prestada, se presentarán al Asegurador para su resarcimiento, si procede.

— En siniestros de Robo:

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá denunciar el hecho en el plazo más breve posible ante la autoridad judicial o policía del lugar en que haya ocurrido el siniestro, indicando fecha y hora del mismo, descripción del animal y existencia de seguro, remitiendo al Asegurador un justificante de la denuncia.

— En siniestros de Gastos por extravío:

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá comunicar el hecho en el plazo más breve posible ante la autoridad judicial o policía del lugar en que haya ocurrido el siniestro.

— En siniestros de Gastos por sacrificio del animal y eliminación de los restos:

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá aportar al Asegurador un certificado expedido por la clínica donde se atendió al animal, indicando:

- * Fecha y hora de entrada en la clínica.
- * Descripción del animal atendido.
- * Estado en que se encontraba el animal a su llegada a la clínica.
- * Motivos por el que se procede al sacrificio del animal.
- * Firma y número de colegiado del veterinario que actuó.

Además deberá aportar factura satisfecha por los servicios prestados de sacrificio del animal y eliminación de los restos.

7.2. Concurrencia de seguros

Si existen varios seguros de daños sobre los mismos bienes y riesgos, el Asegurador contribuirá a la indemnización y a los gastos de tasación a prorrata de la suma que asegure.

7.3. Liquidación del siniestro

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, el Asegurador, en el menor plazo de tiempo posible, indemnizará los daños garantizados. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

El Asegurador comunicará al Asegurado el importe de la indemnización, en el caso de que ésta se haya visto reducida, se indicará de forma clara al Asegurado los motivos que sustentan la reducción. Si el Asegurado no está conforme con el importe comunicado por el Asegurador, podrá designar un perito según lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro.

7.4. Rechazo del siniestro

En caso de rechazo del siniestro, el Asegurador comunicará al Asegurado los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro. Dicha comunicación contendrá las referencias

	necesarias para que el Asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contenido de la póliza y a la legislación vigente. 7.5. Resarcimientos y recuperaciones Si después de un siniestro se obtuviesen resarcimientos, el Asegurado está obligado a notificarlo al Asegurador. Si el animal es recuperado antes de sesenta días, contados desde la fecha de la ocurrencia del siniestro, el Asegurado deberá recibirlo. En el caso de que el animal recuperado dentro del plazo indicado hubiera sufrido, a juicio del Asegurado, alguna tara o lesión, podrá efectuar la reclamación al Asegurador.
8 Condiciones, plazos y vencimientos de las primas	8.1. Período de vigencia del seguro y la prima: La duración es anual, salvo que se establezca lo contrario en la póliza indicándose el periodo de vigencia a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento). 8.2. Conceptos integrados en la prima: En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos repercutibles.
9 Instancias de Reclamación	9.1. Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones: El Tomador del seguro, Asegurado, Beneficiario o derechohabientes de cualquiera de ellos, podrán formular su queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de santalucía, conforme al procedimiento regulado en 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. Si fuera denegada la admisión a trámite o desestimada, total o parcialmente, su petición o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España o el de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o directamente ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid, http://www.dgssp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx), debiendo acreditar haberla formulado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente de Santalucía. Protección de datos de carácter personal: El mediador de seguros actúa como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal recabados con motivo de la formalización del contrato de seguro, siendo responsable del tratamiento el asegurador. Le aconsejamos consulte información detallada sobre protección de datos disponible en las condiciones particulares de su póliza, así como a través de www.santalucia.es/politica-sobre-proteccion-datos-personales-polizas.html 9.2 Jurisdicción aplicable — Los litigios derivados del contrato de seguro se hallan sujetos a la jurisdicción de los tribunales españoles.
10 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 Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. — Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. — Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

11

Situación financiera y de solvencia de la entidad aseguradora

El informe sobre la situación financiera y de solvencia de **Santa Lucía, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros**, regulado en el artículo 80 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, se encuentra accesible en:

<http://www.santalucia.es/situacion-financiera-solvencia-santalucia.pdf>

12

Contratación a distancia y Derecho de desistimiento

La presente información de finalidad comercial se facilita en cumplimiento de la regulación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. **Es de aplicación sólo cuando el contrato se celebra a distancia**, es decir cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.

Derecho de Desistimiento

Conforme a la mencionada regulación, el cliente dispone de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia a contar desde la fecha de entrega de la póliza. A estos efectos, se considera que dicha fecha es la que figura en las condiciones particulares.

El derecho de desistimiento se tendrá que comunicar antes de que finalice el plazo por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho, en un soporte de papel o en otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario. El cliente podrá gestionar su derecho de desistimiento mediante su notificación a la dirección postal Plaza de España nº. 15, C. P. 28008 o a la dirección electrónica atencion@santalucia.es.

Una vez recibida la notificación de desistimiento por la compañía, la cobertura del contrato de seguro quedará sin efecto. La compañía devolverá a la mayor brevedad y dentro de un plazo máximo de 30 días naturales desde la comunicación del desistimiento la prima satisfecha salvo, en su caso, la parte de la misma correspondiente al periodo de cobertura transcurrido desde el inicio del seguro hasta el momento del desistimiento.

En caso de comunicación de un siniestro no se podrá ejercer el derecho de desistimiento.

Otros Derechos de Resolución Anticipada del Contrato

La compañía podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de una reserva o inexactitud en las declaraciones efectuadas por el cliente antes de la celebración del contrato sobre circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado.

La compañía podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de una agravación del riesgo por la alteración de factores y circunstancias respecto a los declarados en el momento de la perfección del contrato que, de haber sido conocidas por la compañía en ese momento, no lo habría celebrado.

Otra Información

La información previa, las condiciones del contrato, así como la formalización del contrato y la ejecución de las prestaciones derivadas del mismo, se facilitan en español.

Actualmente no existe fondo de garantía u otro mecanismo de indemnización. No obstante, en caso de liquidación de la aseguradora, ésta será asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros, el cual podrá abonar los créditos a los acreedores derivados del contrato de seguro (asegurados, terceros perjudicados y derechohabientes).