



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

Datos de la Entidad Aseguradora

AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares al tomo 2325, folio 63, hoja nº PM61041, inscripción 2ª, CIF A-60917978.

Domicilio social: c/ Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca (Illes Balears).

Clave de la entidad: C-0723.

Nombre del producto

Comercio Integral

Tipo de seguro

Modalidades

Comercio Integral presenta una fórmula de aseguramiento que ofrece una cesta estándar y la posibilidad de elegir cuatro paquetes de coberturas enfocadas al fin al que se destinan:



Los packs son agrupaciones de coberturas que se presentan en “kits” individuales. Se mantiene la posibilidad de entrar a personalizar y de jugar individualmente con los kits, y con la pantalla de coberturas.

Bienes y pérdidas asegurables

• Edificio o Continente es el conjunto formado por:

1. La construcción principal: cimientos y muros; forjados, vigas y pilares; paredes, techos y suelos; cubiertas y fachadas; puertas y ventanas.
2. Las construcciones accesorias: armarios empotrados, chimeneas y cerramientos acristalados.
3. Las dependencias y edificaciones tales como almacenes, garajes, trasteros y bodegas que se hallen tanto en la misma finca como en otra distinta a la descrita en la póliza, siempre que las mismas sean de uso exclusivo del asegurado y que hayan sido declaradas y detalladas en las cláusulas especiales y no se encuentre a una distancia mayor de 500 m de la finca principal.
4. Las vallas, muros y cercas dependientes e independientes del edificio asegurado que sean de cerramiento o de contención de tierras.
5. Los jardines, las zonas de recreo y deportivas, así como sus instalaciones anexas (piscina, pista tenis, paddle y similares), que formen parte del negocio asegurado.
6. Pavimentación de parcela o jardín y farolas privativas del negocio.
7. Las instalaciones fijas de:
 - Agua, gas, electricidad, antenas de radio, radioaficionado y televisión, energía solar y telecomunicaciones.
 - Domótica.
 - Prevención y extinción de incendios.
 - Protección contra robo.
 - Calefacción y refrigeración, incluidas calderas, radiadores y aparatos de producción de frío que estuvieran instalados de forma permanente.
8. Los elementos sanitarios.
9. Las persianas y toldos.
10. Los rótulos.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

11. Los elementos de ornato tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y revestimientos de madera que estén adheridos permanentemente a la construcción principal, accesorias o anexas que no pueda desprenderse de la construcción sin dañar la misma o sin ser dañado.
12. Los armarios, estanterías, mostradores y probadores que hayan sido diseñados, adaptados y fijados a las paredes, suelos o techos del local.

En caso de construcción en régimen de propiedad horizontal, queda comprendida la proporción en los elementos comunes que le corresponda, siempre que resulte insuficiente el seguro común establecido por los copropietarios o en caso de inexistencia de éste, y los hechos estén garantizados por la presente póliza.

- **Contenido.** Bienes que se utilicen o dediquen directamente en razón de la actividad declarada y correspondan a las siguientes descripciones:

1. Mobiliario:

Muebles, maquinarias, ordenadores, equipos electrónicos, instalaciones no fijas, utillajes, herramientas, y documentación propia de la actividad.

Los efectos personales de los asalariados, familiares del asegurado que estén a su servicio, así como del propio asegurado, siempre que se hallen depositados dentro del establecimiento objeto del seguro.

Las máquinas expendedoras, incluso las que dan servicio al exterior del local, constituyan o no parte del cerramiento del mismo.

2. Mercancías:

- Los productos destinados a la venta, sus embalajes, repuestos, accesorios y materiales auxiliares.
- Las muestras. Se consideran como tales los productos no destinados a la venta, sino a su promoción o exhibición al público.

Asimismo, tendrán la consideración de contenido:

1. Los vehículos en garaje: (incendio Rayo y explosión)
2. Mobiliario y/o mercancía desplazados temporalmente a un lugar diferente al descrito en la póliza, pero dentro del territorio nacional:
 - Por un periodo máximo de 60 días, a contar desde el día que los bienes abandonaron los locales descritos en la póliza.
 - Esta cobertura no incluye los bienes asegurados por otras pólizas, los traslados normales (para su almacenamiento y venta), los daños sufridos durante su traslado (salvo que se contrate la garantía de Mercancías Transportadas), ni los daños durante la carga y/o descarga.
3. Los bienes a la intemperie depositados en el exterior del local (distancia máxima: 25 metros), pero dentro de la superficie destinada a la actividad:
 - Hasta un máximo del 25% de la suma asegurada para Mobiliario y Mercancías.
 - Esta cobertura no incluye los bienes asegurados por otras pólizas.
4. Los objetos de valor artístico que no estén destinados a la venta:
 - Las obras de arte y antigüedades como tapices, cuadros, alfombras y pieles, cuyo valor unitario exceda de 10.000 euros.
 - Las colecciones y los incunables, de cualquier valor.

La valoración de estos objetos debe ser fijada por la intervención de peritos especialistas, quienes determinarán su autenticidad y el valor que debe asignarse, en función de los mercados internacionales de arte o antigüedades y deberán declararse expresamente en las cláusulas especiales

5. Las joyas, que no estén destinadas a la venta, exclusivamente para el riesgo de robo, si se contrata expresamente. Se consideran como tales los objetos de oro, plata y platino con o sin perlas o piedras preciosas engarzadas, las piedras preciosas, aunque no estén engarzadas y las monedas de oro y plata que no formen parte de colecciones.
Salvo declaración expresa no tendrán cobertura aquellas joyas y/o alhajas cuyo valor por unidad o juego supere 5.000 euros.
6. El dinero en efectivo y los documentos bancarios que representen un valor o garantía de dinero, exclusivamente para el riesgo de robo, si se contrata expresamente.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza

- **Valor real:** Valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo con deducción de su depreciación por antigüedad, uso u obsolescencia.
- **Valor de reposición a nuevo:** valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo sin ningún tipo de deducción por antigüedad, uso u obsolescencia.

Formas de aseguramiento

- **A valor total:** Cuando el alcance del seguro se refiere al 100% del valor de los bienes asegurados, refiriéndose a su valoración como valor de reposición a nuevo, valor real o contable.
- **A valor parcial:** Cantidad a tanto alzado que guarda una proporción con el valor total de los bienes asegurados.
- **A Primer riesgo:** Cantidad a tanto alzado sin guardar una proporción preestablecida con el valor total de los bienes, no siendo de aplicación la Regla Proporcional.

Información básica, previa para la suscripción del seguro

Descripción del riesgo y suma asegurada:

Para confeccionar la prima del seguro de su negocio, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Domicilio: Código postal, Localidad, Provincia.
- Actividad del negocio.
- Año de construcción, superficie construida, ubicación: casco urbano/rural, régimen: propietario/inquilino, uso, tipo de construcción, calidad de construcción.
- Año de rehabilitación instalaciones de: calefacción, agua, gas, electricidad, refrigeración...

Protecciones frente a incendios del local:

Existencia de: Extintores, instalación eléctrica protegida, rociadores automáticos, hidrantes exteriores y bocas de incendio equipadas.

Protecciones frente a robo:

Protección en todos los huecos: Cierres, rejas, puertas de seguridad, marcos protegidos, cerraduras

Suma asegurada: importe por el que se asegura el negocio.

- a. **Continente:** A valor total o a primer riesgo. Si existe un préstamo hipotecario, se detalla al beneficiario.
- b. **Contenido:** Mobiliario y mercancías,

- **Veracidad de la información.**

La base para valorar el riesgo y determinar la prima del seguro se fundamenta en la información que el asegurado facilita a La Entidad Aseguradora, para realizar el proyecto y/o la solicitud por lo que la misma deberá ser veraz.

Su inexactitud o insuficiencia puede dar lugar a perder el derecho a la prestación, si ha mediado dolo o culpa grave. La indemnización puede reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la aplicable de haberse conocido el riesgo real, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Definiciones de la Regla de equidad, Infraseguro y regla proporcional.

- a. **Regla de equidad, por infravaloración del riesgo:** Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada como consecuencia de haberse aplicado una tasa de prima inferior debido a una declaración conteniendo alguna inexactitud en la declaración del riesgo que sea imputable al tomador o asegurado.
 - b. **Infraseguro:** ocurre cuando el valor otorgado por el asegurado a los bienes que se garantizan, es inferior al que realmente tiene. En esta situación, si se produce un siniestro la Entidad Aseguradora tiene derecho a aplicar la regla proporcional.
 - c. **Regla proporcional:** Se entiende como tal que si hay un siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada si existe infraseguro.
- **Prima:** Precio del seguro, incluidos recargos, tasas e impuestos legales repercutibles.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

- **Actualización de la prima:** Se aplicarán las tarifas en vigor en el momento de la emisión del recibo, a los nuevos capitales revalorizados o solicitados.
- **Subsanación de diferencias:** El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas, corresponde a sus expectativas y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo que refleja la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación, artº 8 de la Ley de Contrato de Seguro.

Necesidad de actualización

Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados. En el curso de la vigencia de la cobertura, el Asegurado debe comunicar a la Entidad Aseguradora cualquier variación que se produzca:

- a. En cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pueda influir en su valoración, es decir cualquier cambio de lo reflejado en la Póliza, en el cuestionario o cualquier otro documento firmado por quien contrató el seguro.
- b. En cuanto a los valores asegurables, cuya actualización se podrá hacer mediante comunicación puntual a la entidad y, en su caso, si la póliza fuese de renovación anual automática mediante la aplicación de la cláusula de revalorización de capitales, entendiéndose como tal aquella en que se establece la actualización (en la mayoría de los casos por aplicación del IPC) de las sumas aseguradas a partir de los siguientes vencimientos de la póliza.

No obstante, se destaca que esta última forma de actualización pudiera no ser suficiente por lo que las sumas aseguradas deberán ser revisadas periódicamente para evitar posibles desajustes.

Derechos asociados a la revalorización automática de capitales. Además de la elevación del límite de indemnización:

- a. Compensación de capitales para bienes asegurados: si en el momento del siniestro existiera un exceso de capital en la edificación o el mobiliario, se compensarán del eventual capital deficitario. La compensación se efectuará transformando la cuantía del capital excedentario, en capital del epígrafe deficitario.
- b. No se tendrán en cuenta para la compensación los capitales especiales declarados en joyas y/o alhajas, ni en objetos de valor artístico.

Descripción de las garantías (coberturas y exclusiones) y opciones ofrecidas

Coberturas	Básica/Opcional	Hasta
Incendio. Explosión. Caída del rayo	B	100%
Humo. Impacto objetos. Detonaciones sónicas	B	100%
Actos de vandalismo	B	100%
Fenómenos atmosféricos. Inundación.	B	100%
Derrames agua y otros líquidos	B	100%
• Localización y reparación averías	B	
• Reparación de avería sin daños	Opc	300 €
• Gastos de desatasco	Opc	
Bomberos. Medidas para evitar siniestro. Desescombro	B	
Restauración estética	Opc	10.000 €
Reposición de documentos y archivos informáticos	Opc	
Pérdida alquileres	Opc	
Traslado temporal o alquiler de local provisional	Opc	
Robo, expoliación y desperfectos en el negocio/oficina	Opc	
• Modalidad robo		
• Mercancías en escaparates		1.500 €
• Dinero efectivo fuera de caja		5.000 €



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

Coberturas	Básica/Opcional	Hasta
• Dinero efectivo en caja fuerte		25.000 €
• Bienes de clientes y empleados		2.000 €
• Reposición llaves y cerraduras		500 €
• Infidelidad de empleados		1.500 €
• Expoliación de dinero en la vivienda del asegurado		1.500 €
• Expoliación transporte de fondos		10.000 €
• Robo joyas (no venta)		
• Gastos limpieza y puesta en orden de archivos		
• Robo objetos valor artístico		
Roturas	Opc	
• Lunas espejos cristales y vidrios		
• Mármoles, letreros, rótulos y elementos sanitarios		
• Vitrocerámica		1.500 €
Daños eléctricos	Opc	
Bienes refrigerados	Opc	10.000 €
Avería de maquinaria, ordenadores y equipos electrónicos	Opc	50.000 €
Ordenadores portátiles y equipos móviles	Opc	50.000 €
Pérdida de Beneficios (indemnización diaria)	Opc	500 €
PB -Por pérdida mercancías frigorífico	Opc	
PB -Por fallo suministro proveedores	Opc	
Asistencia		
Asistencia ampliada (otra cobertura)	Opc	
Responsabilidad Civil Actividad	Opc	151.000 € ...1.200.000 €
• -		151.000 € ...1.200.000 €
• RC Patronal si	Opc	
• RC Producto Post-trabajos si	Opc	
• RC Inmueble	Opc	151.000 € ...1.200.000 €
• RC Locativa	Opc	151.000 € ...1.200.000 €
• RC Daños materiales en domicilio clientes	Opc	10.000€/Stro
• RC bienes confiados	Opc	50.000 €
Protección jurídica		
PJ Ampliada	Opc	
Daños a árboles y arbustos	Opcional	10.000 € / 15.000 €
Caída de árboles, farolas y antenas	Opc	10.000 €
Otros riesgos accidentales	Opc	
Todo riesgo arte	Opc	
Derrame de mercancías líquidas	Opc	10.000 €
Accidentes corporales de clientes	Opc	
Transportes de mercancías	Opc	5.000 € / 10.000 €
Fluctuación temporal de mercancías (40% de capital de mercancías)	Opc	
Merchandías en ferias y exposiciones (20% cap. mercancías)	Opc	



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

Coberturas	Básica/Opcional	Hasta
Agresión a empleados y/o transportadores de fondos	Opc	
Reparadores Axa Calidad	Opc	

En caso de siniestro la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado en cada garantía (coberturas y exclusiones), además de las exclusiones que tengan carácter general.

Exclusiones comunes a todas las garantías

Exclusiones aplicables a todas las garantías de responsabilidades:

- a. Siniestros que hubieran sido provocados intencionadamente por Usted o por sus empleados, salvo que se encuentren específicamente contemplados como riesgo cubierto.
- b. Los daños producidos por contaminación, polución o corrosión.
- c. Guerra civil o internacional haya o no mediado declaración oficial.
- d. Siniestros calificados por el poder público como catástrofe o calamidad nacional.
- e. Efectos mecánicos, térmicos o radiactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquier causa que los produzca y los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de isótopos radiactivos.
- f. Hundimiento y corrimiento de tierras, desprendimiento de rocas y aludes, salvo que esté contratada la cobertura de Otros riesgos accidentales.
- g. Dedicación u ocupación del negocio a actividades profesionales, comerciales que no se hubieran descrito en la póliza.
- h. Hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros o cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho de los Asegurados por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia. Todo ello de conformidad con lo definido en la Cláusula de indemnización por el Consorcio de compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España.
- i. Tampoco serán indemnizables las diferencias entre los daños producidos y las cantidades que indemnice el Consorcio de Compensación de Seguros, en razón de la aplicación de franquicias, detracciones, aplicación de reglas proporcionales, de equidad u otras limitaciones.
- j. No procederá indemnización alguna para aquellos siniestros que se produzcan cuando el negocio asegurado estuviese abandonado o deshabitado más de 31 días consecutivos.
- k. Traslado o ubicación distinta a la descrita en la póliza, salvo que ello se hubiera comunicado a la Entidad Aseguradora por escrito y no se hubiese manifestado en el plazo de quince días la disconformidad.
- l. Uso o desgaste normal de los bienes asegurados, o la defectuosa conservación de los bienes asegurados.
- m. Los vicios o defectos existentes en los bienes asegurados al contratar el seguro, así como errores de diseño o defectos de construcción.
- n. Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.
- o. Omisión de realización de las reparaciones u operaciones de mantenimiento indispensables para el normal estado de conservación del inmueble y sus instalaciones.

Existen distintos límites en las coberturas, destacan los siguientes:

1. **Fenómenos atmosféricos:** Cubiertos los daños por lluvia a partir de 40l/m²/h y viento de más de 80 Km/h.

Franquicia: Cantidad estipulada en la póliza, por la cual el Asegurado se constituye en su propio Asegurador y en virtud de la cual, en caso de siniestro, soportará la parte de los daños que le corresponda. Son de aplicación en las garantías de Incendio, Robo, Responsabilidad Civil, Otros Riesgos accidentales, Avería de maquinaria y equipos electrónicos.

Riesgos extraordinarios: Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, por el Consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza, cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo tempestad ciclónica atípica, etc.) que nominativamente se enumeran en



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

el Reglamento del Consorcio de Compensación de Seguros (R.D. 300/2004) y que se recogen en la cláusula que se incluye en la póliza.

El siniestro

1. Procedimiento para declarar un siniestro tras su ocurrencia, por parte del Asegurado:

- Debe comunicarlo a la Entidad Aseguradora en el plazo máximo de siete días, también debe comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro.
- Debe facilitar toda la información sobre las circunstancias y consecuencias y emplear todos los medios a su alcance para minimizarlas. Si no lo hace pierde el derecho a la indemnización si se demuestra dolo o culpa grave por su parte en lo ocurrido.
- Debe acreditar sin duda alguna la ocurrencia del siniestro, constando por escrito:
 - a. Fecha, hora y duración del siniestro.
 - b. Las causas conocidas o presuntas a las que se pueda deber el siniestro.
 - c. Los daños sufridos, en forma de breve relación, que se conozca en ese momento.
 - d. Para los siniestros de Robo, se debe presentar copia de la denuncia efectuada a la Policía o Autoridad local.

Para facilitar las formalidades de la reclamación, tiene a su disposición el servicio de atención telefónica 24h durante 365 días.

2. **Concurrencia de seguros:** En el caso que el Asegurado disponga de dos o más contratos cubriendo la misma garantía afectada por el siniestro, suscritos con distintas entidades aseguradoras, el asegurado deberá comunicar a cada asegurador la existencia de las pólizas restantes indicando el nombre de las entidades aseguradoras respectivas, por cuanto corresponderá a cada entidad indemnizarle el daño producido en la proporción a la propia suma asegurada (art. 32 de la Ley de Contrato de Seguro).
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 posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

En cualquier caso, la entidad dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido o iniciará la reparación 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, está abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (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 correspondiente, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

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. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto correspondiente, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

Condiciones, plazos y vencimientos de las primas

Periodo 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).

Fraccionamiento de la prima: El pago de la prima puede fraccionarse, siempre que el mismo se realice por medio de la domiciliación bancaria y con los siguientes recargos:



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

- Trimestral: 6%
- Semestral: 4%

Impuestos: En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Instancias de reclamación

Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse, como sigue:

- a. El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: centro.reclamaciones@axa.es, directamente o a través de la página www.axa.es o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.

Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098

Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>.

- b. Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.
- c. Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.
- d. Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).

Legislación aplicable

Las condiciones de la póliza están sujetas a la siguiente normativa:

- 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.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Comercio

- 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.
- R.D.L. 7/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.

Cualquier otra norma que durante la vida de esta póliza pueda ser aplicable.

La Entidad Aseguradora está sometida al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que depende del Ministerio de Economía de España.

Situación financiera y de solvencia

El informe financiero y de solvencia de Axa Seguros se encuentra a disposición de los asegurados de la entidad y público en general a través la web www.axa.es.