



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

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

Hogar Ecommerce Flexible

Tipo de seguro

Modalidad de Seguro

Multirriesgo Hogar. Hogar Ecommerce Flexible se compone de tres modalidades con diferentes ofertas de garantías y servicios (ver tabla resumen).

Este seguro tiene por objeto garantizar la vivienda asegurada en caso de siniestro cubierto por la póliza mediante las prestaciones correspondientes a cada una de las garantías que figuran incluidas en las Condiciones Particulares, según los límites y normas establecidas en las Condiciones Particulares y Condiciones Generales.

Con las posibles opciones de contratación: Básico, Confort y VIP.

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. Construcciones accesorias: armarios empotrados, chimeneas y cerramientos acristalados.
3. Las dependencias y edificaciones que se hallen en la misma finca descrita en la póliza, tales como garajes, trasteros, leñeras y bodegas.
4. Las vallas, muros y cercas dependientes e independientes del edificio asegurado que sean de cerramiento o de contención de tierras.
5. Las zonas de recreo y deportivas, cuyo uso y disfrute se deriva de la propiedad de la vivienda, así como sus instalaciones anexas (piscina).
6. Las instalaciones fijas de:
 - a. Agua, gas, electricidad, antenas de radio, radioaficionado y televisión y telecomunicaciones.
 - b. Domótica.
 - c. Calefacción y refrigeración, incluidas calderas, radiadores y aparatos de producción de frío que estuvieran instalados de forma permanente.
 - d. Los elementos sanitarios.
 - e. Las persianas y toldos.
7. Elementos de ornato tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y revestimientos de madera que estén adheridos permanentemente a las construcciones principal, accesorias o anexas.

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 no exista.

- **Contenido:** Bienes característicos del hogar que estén dentro de la vivienda, como:

1. **Mobiliario**

- a. Muebles, electrodomésticos, equipos eléctricos y electrónicos.
- b. Ropa y ajuar doméstico.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

- c. Comestibles.
- d. Objetos de uso personal.
- e. Animales domésticos que sean perros, gatos, pájaros o peces.
- f. Objetos de uso profesional hasta un máximo del 25% de la suma asegurada para mobiliario.

2. Joyas. Se consideran como tales:

- a. Objetos de oro, plata y platino con o sin perlas o piedras preciosas engarzadas, y piedras preciosas engarzadas.
- b. Las monedas de oro y plata que no formen parte de colecciones.

3. Objetos de valor artístico:

- a. Las obras de arte y antigüedades como tapices, cuadros, alfombras y pieles, con valor unitario exceda de 10.000 €.
- b. Las colecciones y los incunables, de cualquier valor.

Suma asegurada: cantidad fijada en la póliza que representa el límite máximo a pagar por la Entidad en cada siniestro (artº27 de la Ley de Contrato de Seguro). Para su establecimiento se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

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 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 a prima del seguro de su vivienda, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Domicilio, Código postal, Localidad, Provincia.
- Año de construcción, superficie construida, ubicación: casco urbano/rural, régimen: propietario/inquilino, tipo de vivienda, uso, tipo de construcción, calidad de construcción.
- Año de rehabilitación instalaciones de: calefacción, agua, gas, electricidad, refrigeración... Garaje y trastero fuera del domicilio a asegurar y situación.
- Número de vehículos en garaje.

Protecciones físicas de la vivienda

Protección en todos los huecos accesibles y/o alarma conectada a central de seguridad.

Sumas aseguradas: importes por los que se asegura el hogar y objetos de su propiedad.

- a. **Continente:** A valor total o a primer riesgo. Si existe un préstamo hipotecario, se detalla al beneficiario (entidad financiera).
- b. **Contenido:** Mobiliario, objetos de valor artístico y joyas en cualquier situación o en caja fuerte. Podrá variar en función de las condiciones de la contratación.

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.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Definiciones de la Regla de equidad, infraseguro y regla proporcional

- 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.
- Infraseguro:** es cuando el valor que el asegurado da al objeto garantizado en la póliza es inferior al que realmente tiene. En esta situación, si se produce un siniestro la Entidad Aseguradora tiene derecho a aplicar la regla proporcional.
- 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.

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 el riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación, art.º 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:

- 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.
- 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 está 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:

- 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 de prima del capital excedentario, en capital del epígrafe deficitario.
- No se tendrán en cuenta para la compensación los capitales especiales declarados en joyas y/o alhajas, ni en objetos de valor artístico.
- En caso de siniestro la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado para la garantía concreta afectada (cobertura y exclusiones específicas), siendo de aplicación igualmente aquellas exclusiones que tengan carácter general.

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

Leyenda:

Obligatoria

Incluida en oferta inicial

Opcional en oferta inicial



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Tabla de Garantías:

Tabla resumen límites	Producto Hogar flexible ecommerce		
	Garantías básicas, cesta inicial y límite (si no aplica se entenderá 100% Cap. Asegurado)		
Modalidad	Básico	Confort	VIP
Daños por Incendio y similares			
Incendio. Explosión. Caída del rayo	Incluida	Incluida	Incluida
Humo. Impacto objetos. Detonaciones sónicas		Incluida	Incluida
Ruina total		Incluida	Incluida
Bomberos. Medidas para evitar siniestro. Desescombro	Incluida	Incluida	Incluida
Daños a árboles y arbustos (Máximo por árbol o arbusto 1.500 €)	Opcional	Opcional	Opcional
Daños por Fenómenos atmosféricos			
Fenómenos atmosféricos. Inundación. Desembarre			
Goteras y filtraciones		Opcional	
Daños derivados del agua			
Derrames de agua (carencia de 30 días)	Opcional		
• Localización y reparación de averías (carencia de 30 días)	Opcional		
• Reparación daños sin agua (carencia de 30 días)		Opcional (límite 150 €)	Opcional (límite 150 €)
• Gastos de desatasco (carencia de 30 días)	Opcional		
• Exceso consumo de agua (carencia de 30 días)		Opcional	Opcional
Restauración estética continente	Incluida (límite 500 €)	Incluida (límite 1000 €)	Incluida (límite 2000 €)
Restauración estética mobiliario		Opcional (límite 500 €)	Opcional (límite 1000 €)
Daños eléctricos			
Daños eléctricos (1 siniestro al año)		Opcional	
Daños a bienes refrigerados		Opcional (límite 500 €)	Opcional (límite 500 €)
Equipos informáticos		Opcional (franquicia 100 €)	Opcional (franquicia 100 €)
Avería de electrodomésticos (2 intervenciones al año)		Opcional	Opcional
Robo			
Robo y expoliación	Opcional	Opcional	Opcional
Dinero en efectivo en cualquier situación		Opcional (límite 300 €)	Opcional (límite 500 €)
Dinero en efectivo en caja fuerte		Opcional (límite 1500 €)	Opcional (límite 2000 €)
Hurto		Opcional (límite 1800 €)	Opcional (límite 1800 €)
Reposición de llaves y cerraduras		Opcional (límite 500 €)	Opcional (límite 1000 €)
Uso fraudulento de cheques y tarjetas de crédito		Opcional (límite 300 €)	Opcional (límite 600 €)
Expoliación objetos fuera de la vivienda		Opcional (límite 600 €)	Opcional (límite 600 €)



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Tabla resumen límites	Producto Hogar flexible ecommerce		
	Garantías básicas, cesta inicial y límite (si no aplica se entenderá 100% Cap. Asegurado)		
Modalidad	Básico	Confort	VIP
Sublímite de expoliación de dinero fuera de la vivienda		Opcional (límite 150 €)	Opcional (límite 200 €)
Robo joyas	Opcional	Opcional	Opcional
• Robo joyas en caja fuerte	Opcional	Opcional	Opcional
• Robo joyas sin caja fuerte	Opcional	Opcional (1000 €)	Opcional (3000 €)
Objetos de valor artístico		Opcional	Opcional
Actos de vandalismo		Opcional	Opcional
Actos de vandalismo inquilino		Opcional (si uso Prop. Arrendador)	Opcional (si uso Prop. Arrendador)
Daños en cristales y similares			
Roturas cristales (1 siniestro al año)	Opcional	Opcional	Opcional
Roturas mármoles u otras piedras, sanitarios, vitrocerámica (límite de 1.000 € por siniestro)		Opcional	Opcional
Roturas metacrilato, plásticos similares y acuarios o peceras			Opcional
Asistencia y ayuda al cliente			
Asistencia Hogar Básico	Opcional		
Asistencia Hogar Confort		Opcional	
Asistencia Hogar VIP		Opcional	
Servicio de Bricolaje (1 intervención al año)	Opcional	Opcional	Opcional
Protección jurídica Básico	Opcional		
Protección jurídica Confort		Opcional	
Protección jurídica VIP		Opcional	
Responsabilidad civil			
Responsabilidad civil, defensa y fianzas	Incluida	Incluida	Incluida
Propiedad del inmueble	Incluida	Incluida	Incluida
Inquilino	Incluida (si uso inquilino)	Incluida (si uso inquilino)	Incluida (si uso inquilino)
Vida privada y familiar	Opcional	Opcional	Opcional
RC personal doméstico	Opcional	Opcional	Opcional
Certificado de perros		Opcional	Opcional
Inhabitabilidad y mudanzas			
Pérdida de alquileres (máximo 12 meses)		Opcional (si uso Prop. Arrendador)	Opcional (si uso Prop. Arrendador)
Inhabitabilidad por siniestro (máx. 12 meses)		Opcional	Opcional
Inhabitabilidad por decisión de la autoridad		Opcional	Opcional
Mudanzas y traslados		Opcional	Opcional
Reposición de documentos		Opcional	Opcional
Viajes y desplazamientos			Opcional



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Tabla resumen límites	Producto Hogar flexible ecommerce		
	Garantías básicas, cesta inicial y límite (si no aplica se entenderá 100% Cap. Asegurado)		
Modalidad	Básico	Confort	VIP
Daños totales y corporales			
Todo riesgo		Opcional (franquicia 120 €)	Opcional (franquicia 120 €)
Serv. integral daños corporales		Opcional	Opcional

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:

Además de las exclusiones especificadas en cada uno de los riesgos garantizados, quedan también excluidos:

- Los daños que hubieren sido provocados intencionadamente por el contratante o miembros de su familia, salvo que se encuentren contemplados como riesgo asegurado.
- Los daños derivados de Guerra civil o internacional.
- Los daños calificados por el poder público como catástrofe o calamidad nacional.
- Efectos mecánicos, térmicos o radioactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquier causa que los produzca y los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de isotopos radioactivos.
- Hundimiento y corrimiento de tierras. Desprendimiento de rocas y aludes, salvo que esté contratada la garantía Todo Riesgo.
- Dedicación u ocupación de la vivienda a actividades profesionales, comerciales o industriales distintas a las descritas en la póliza por el tomador.
- Los hechos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Cuando se produzca un traslado de vivienda 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.
- Los daños consecuencia de la omisión de realización de las reparaciones u operaciones de mantenimiento indispensables para el normal estado de conservación del inmueble y sus instalaciones.
- Los vicios o defectos existentes en los bienes al contratar el seguro, así como errores/defectos de diseño o construcción.
- Los perjuicios o pérdidas indirectas que se produzcan con ocasión del daño.

Tampoco serán indemnizables las diferencias entre los daños producidos y las cantidades que indemnice el Consorcio de Compensación de Seguros, debido a la aplicación de franquicias, detracciones, aplicación de reglas proporcionales, de equidad u otras limitaciones.

Delimitación de las coberturas: Existen distintos límites en las coberturas, destacan los siguientes:

- Fenómenos atmosféricos: los daños por lluvia a partir de 40 l/m²/h y viento de más de 80 Km/h.
- Reparación avería sin daños agua: 150 € por intervención.
- Daños a árboles y arbustos: máximo 7.500 € por siniestro, 1.500 € por árbol/arbusto.
- Reparación de electrodomésticos: 2 intervenciones por anualidad.
- Asistencia en bricolaje: 1 intervención de 2 horas de mano de obra por anualidad.
- Daños eléctricos: 1 siniestro al año y un máximo de 5.000 €.
- Derrames de agua, reparación de averías sin daños agua y gastos de desatascos: carencia de cobertura durante los 30 primeros días que la póliza esté en vigor.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

8. **Roturas de cristales y espejos: 1 siniestro al año.**
9. **Rotura de mármoles u otras piedras, sanitarios y vitrocerámica: máximo de 1.000 €.**
10. **Pérdida de bienes refrigerados: máximo 500 € por siniestro.**
11. **Inhabitabilidad de la vivienda: máximo de 12 meses.**
12. **“Reparadores AXA Calidad” El asegurado queda obligado a realizar la reparación de los daños que sufra la edificación y/o enseres asegurados por la red de reparadores AXA Calidad (reparadores designados por la entidad aseguradora). En caso contrario el siniestro no quedará cubierto.**

Carencia: Es el periodo en el que todavía no es posible disfrutar de alguna de las coberturas o servicios contratados. Solo se aplica en aquellas coberturas que se indique expresamente.

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. La Entidad Aseguradora deberá especificar.

Límite específico para la cobertura de Servicio de Bricolaje: dos siniestros por anualidad o bien cuatro horas de mano de obra.

Riesgos extraordinarios: Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, el Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará 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 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, al número 900 132 098.

2. **Concurrencia de seguros:** Si el Asegurado tiene más de un contrato cubriendo la misma garantía afectada en el siniestro en distintas entidades aseguradoras, debe comunicar a cada una la existencia del resto y sus nombres ya que les corresponde indemnizar en proporción a la 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.



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

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 Pólizas

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).

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.

En Cataluña, y en cumplimiento de lo dispuesto y en conformidad con la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Alameda 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 y Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones

Las normas legales aplicables al contrato se hallan recogidas básicamente en:



Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

- 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.
- 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.
- 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
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

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.