



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Protección Jurídica

## 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

---

**Protección Jurídica.**

## Tipo de seguro

---

### Modalidad de Seguro

Protección Jurídica, se compone de dos modalidades con diferentes ofertas de garantías y servicios (ver tabla resumen).

Este producto garantiza un servicio de asesoría jurídica y defensa legal, prestado por especialistas.

## Información básica, previa para la suscripción del seguro

---

### Descripción del riesgo y suma asegurada

Para confeccionar la prima del seguro de Protección Jurídica, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Modalidad de seguro.
- Las coberturas que el Cliente decide contratar.
- Número de domicilios (salvo en la cobertura Cyber risk).
- Número de vehículos (salvo en Cyber risk).

### Veracidad de la información

La base para valorar el riesgo y determinar la prima del seguro se fundamenta en la información que el tomador 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.

### La 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.

## 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.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Protección Jurídica

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

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.

Tabla resumen límites	Producto Protección Jurídica				
	Protección Jurídica	Ciber risk	PJ + Ciber risk	Servicio AXA	Libre elección
Asesoramiento jurídico telefónico	Básica		Básica	Incluido	No
Asesoramiento fiscal telefónico	Básica		Básica	Incluido	No
Envío de modelos de contratos civiles	Básica		Básica	Incluido	No
Análisis y revisión de escritos y contratos	Básica		Básica	Incluido	No
Envío de formularios de reclamación	Básica		Básica	Incluido	No
Asesoramiento jurídico presencial	Básica		Básica	Incluido	No
Defensa penal	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía de consumo	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía de vivienda	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Reclamación de daños y perjuicios	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Defensa civil	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía laboral	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía taller	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía estaciones de servicio	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía de sanciones de tráfico	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Ampliación de la garantía de vivienda	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía frente a la Administración	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía de sucesiones	Opcional		Opcional	10.000 €	2.000 €
Garantía en caso de divorcio	Opcional		Opcional	1.000 €	No
Garantía Cyber Risk		Básica	Básica	10.000 €	2.000 €
Usurpación de identidad		Básica	Básica	Incluido	No
Uso fraudulento medios de pago		Básica	Básica	Incluido	No
E-Commerce		Básica	Básica	Incluido	No

## Exclusiones comunes a todas las garantías

- Cualquier clase de actuaciones que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.
- Los que se produzcan fuera del ámbito de la vida particular o familiar del Asegurado y/o su familia a excepción de lo dispuesto en la garantía laboral.
- La defensa y asistencia jurídica del Tomador del seguro cuando no ostente la condición de asegurado, excepto cuando el mismo actúe como legal representante (padre madre o tutor/a) de un Asegurado menor de edad y a los únicos efectos de la defensa y asistencia de éste.
- Los hechos deliberadamente causados por el Asegurado según sentencia judicial firme, así como los honorarios y costas judiciales que correspondan a las acciones debatidas en el proceso penal.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Protección Jurídica

- f. Los hechos cuyo origen se hayan producido:
    - 1. Antes de la fecha de efecto de este seguro.
    - 2. Durante el periodo de carencia.
    - 3. Después de la terminación del contrato por cualquier motivo, para todas las coberturas.
  - g. Los conflictos derivados del incumplimiento de cualquier obligación legal o contractual distinta de las expresamente aseguradas en esta póliza.
  - h. Los que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicada la vivienda asegurada, ni los originados por canteras, explotaciones mineras o instalaciones fabriles e industriales.
  - i. La defensa en los procedimientos de cualquier orden dirigidos contra el Asegurado o instados por éste por impago o morosidad de deudas.
  - j. La emisión de informes y dictámenes por escrito, así como la redacción de cualquier tipo de contrato no previsto expresamente en la póliza, o la cumplimentación de impresos o declaraciones oficiales de carácter periódico u obligacional, singularmente los servicios de gestoría, asesoramiento contable y asesoría técnica.
  - k. Cualquier pleito o instancia a sustanciar ante Autoridad o Tribunal no sujetos al Estado Español.
  - l. Las reclamaciones de cualquier tipo que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza, o cualquiera de éstos contra la Entidad Aseguradora o cualquiera de las personas que, directa o indirectamente, estén vinculadas con éste por formar parte de la misma unidad de decisión.
  - m. Las coberturas del presente contrato no alcanzarán a la protección jurídica de los intereses del Asegurado, en relación a su condición de autónomo, empresario, profesional o trabajador por cuenta propia, ni a su actividad como tal.
  - n. El pago de multas y la indemnización de cualquier gasto originado por sanciones impuestas al Asegurado por las autoridades administrativas o judiciales.
  - o. Los impuestos; tasas, distintas de la tasa judicial; precios públicos u otros pagos de carácter fiscal o administrativa
  - p. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
  - q. En el caso de robo de un teléfono móvil, Tablet o similar, no queda garantizado cualquier uso fraudulento que realice el asegurado, durante el proceso de la notificación de la solicitud de cancelación de la Tarjeta SIM al Operador de Telefonía Móvil correspondiente.
  - r. En relación a la garantía e-commerce no queda cubierta la reclamación por entrega tardía del producto adquirido incluyendo la no entrega del mismo debido a una huelga de la oficina de correos o del transportista.
  - s. Los hechos derivados de no utilizar los medios de pago de conformidad con las condiciones que regulen su utilización, en particular, tomando todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto debiendo notificar, sin demoras indebidas, al proveedor de servicios de pago en caso de utilización no autorizada del medio de pago.
  - t. La garantía Cyber Risk no ampara la reclamación por artículos comprados a personas físicas, ya sea a través de una transacción privada o un sitio web ni la referida a artículos adquiridos en un contexto profesional o industrial.
  - u. La cobertura de Cyber Risk no alcanzará a los hechos ajenos al uso de medios telemáticos.
- Además, existen distintos límites en las coberturas, destacan los siguientes:
- 1. Las garantías solo entrarán en vigor en el ámbito de la vida privada y familiar del asegurado, a excepción de lo dispuesto en la garantía laboral.
  - 2. Usurpación de identidad, Uso fraudulento de Medios de pago y E-Commerce, tendrán un periodo de carencia de dos meses.

## El siniestro

- 1. **Procedimiento para declarar un siniestro tras su ocurrencia, por parte del Asegurado:**
  - El asegurado contactará con el servicio PJ a través de la Web Axa ([www.axa.es](http://www.axa.es)) mediante el formulario facilitado por el tomador de la póliza indicando los datos que permitan su identificación.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Protección Jurídica

- 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 uso fraudulento de medios de pago, 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 944488012 / 900908824.

## 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:

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 el pago

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 la CLEA.

## 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](mailto:centro.reclamaciones@axa.es), directamente o a través de la página [www.axa.es](http://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.



# Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Protección Jurídica

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:

- 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](http://www.axa.es).