



Conozca su seguro

# ARAG Protección Digital



## Condiciones generales

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.



## Definiciones que interesa conocer

### **Asegurador**

ARAG SE, Sucursal en España que asume el riesgo definido en la póliza.

### **Tomador del seguro.**

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, con las obligaciones y derechos derivados del mismo.

### **Asegurado.**

La persona física titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

### **Póliza.**

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

### **Plazo de carencia**

Es el periodo de tiempo, que comienza a partir de la fecha de efecto del seguro,

durante el cual, si se produce un siniestro, no está garantizado por aquél.

### **Mínimo litigioso**

Es la cuantía mínima objeto de litigio en este seguro, por debajo de la cual no se garantiza el trámite judicial de un siniestro

### **Prima.**

El precio del seguro.



## Condiciones Especiales

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?
2. ¿Cuál es el objeto del seguro?
3. ¿Qué garantiza el seguro?
  - 3.1 Defensa de la responsabilidad penal
  - 3.2 Reclamación de daños
  - 3.3 Reclamación de daños por infracción de la normativa de protección de datos
  - 3.4 Reclamación por uso fraudulento de la tarjeta de pago
  - 3.5 Defensa suplementaria de la responsabilidad civil
  - 3.6 Reclamación en contratos de compra
  - 3.7 Reclamación en contratos de servicios
  - 3.8 Defensa administrativa digital en materia de protección de datos
  - 3.9 Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos
  - 3.10 Asistencia jurídica telefónica
  - 3.11 Servicios de Asistencia informática
  - 3.12 Servicios de ciberseguridad
4. ¿Qué alcance tiene el seguro?
5. ¿Cuáles son los límites del seguro?
6. ¿Qué pagos no están cubiertos?
7. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?
8. ¿Cuándo se abonan las primas?
9. ¿Qué debe entenderse por siniestro?
10. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?
11. ¿Qué siniestros no están cubiertos?
12. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?
13. ¿Cómo se tramita el siniestro?
14. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?
15. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?
16. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?
17. ¿Existe subrogación?
18. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?
19. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?
20. ¿Cuál es la duración del seguro?
21. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?
22. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?
23. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
24. Quejas y reclamaciones

## 1. ¿A quién se asegura por esta póliza?

A la unidad familiar, formada por:

1. El Asegurado, que deberá ser necesariamente una persona física residente en España
2. Su cónyuge o pareja estable
3. Los padres de ambos
4. Sus hijos solteros

**Todas las personas amparadas por el seguro deberán residir de forma permanente en el domicilio habitual del Asegurado y designado en la póliza.**

Se seguirá considerando que existe residencia permanente en la vivienda en caso de ausencia temporal inferior a un año por motivo de estudios, trabajo o salud. **El Asegurado deberá acreditar documentalmente tanto el carácter temporal de dicha ausencia como el motivo que la justifica.**

## 2. ¿Cuál es el objeto del seguro?

Por el presente Contrato de Seguro, ARAG se obliga **dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a**

prestar a los Asegurados los servicios de asistencia extrajudicial y a hacerse cargo de los gastos en que puedan incurrir los mismos, como consecuencia de su intervención en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, derivados de la cobertura del seguro.

Asimismo, **y dentro de los límites establecidos en el contrato**, ARAG también se hará cargo de los gastos en que puedan incurrir los Asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, **siempre que dicho procedimiento derive de un hecho garantizado en la póliza y se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

También puede ser objeto del seguro la prestación de determinados servicios o el pago de los mismos, relacionados con las coberturas de la póliza.

## 3. ¿Qué garantiza el seguro?

En esta póliza se garantiza la protección jurídica de los intereses del Asegurado en el ámbito digital de su vida particular y en relación con sus datos personales.

**A efectos de la presente póliza, se en-**



**tenderá que un acto tiene lugar en el ámbito digital de la vida particular del Asegurado cuando se produzca a través de Internet y en un ámbito exclusivamente personal, familiar o doméstico, ajeno al ejercicio de cualquier profesión o actividad laboral, mercantil o empresarial.**

**Las garantías de posible contratación se relacionan en los artículos siguientes y las efectivamente contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares de la póliza.**

### **3.1 Defensa de la responsabilidad penal**

1. ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurados en los procesos que se le sigan por hechos ocurridos en el ámbito digital de su vida particular.

**Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### **3.2. Reclamación de daños**

ARAG garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes al

Asegurado por los daños y perjuicios que se le causen, por imprudencia o dolosamente, en el ámbito digital de su vida particular y que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad y situados en la vivienda asegurada;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños antes indicados.

Queda incluida en esta garantía la reclamación de los daños y perjuicios sufridos por el Asegurado como consecuencia de cyberbullying o acoso cibernético, sexting o grooming, así como cualquier tipo de amenaza, coacción, acoso, robo de identidad o difamación perpetradas a través de Internet.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.**

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

### 3.3. Reclamación de daños por infracción de la normativa de protección de datos

En el supuesto de que el responsable o encargado del tratamiento de alguno de los datos personales del Asegurado hubiera cometido una infracción de la normativa de protección de datos que hubiera afectado directamente a este último, ARAG garantiza la reclamación de la indemnización que le pudiera corresponder por los daños y perjuicios que se le hubieran causado, **siempre que:**

- **Como consecuencia de esa infracción, el Asegurado hubiera denunciado previamente a ese responsable o encargado del tratamiento ante la Agencia Española de Protección de Datos o ante la Autoridad autonómica competente en la materia.**
- **Como resultado de la denuncia interpuesta por el Asegurado, el responsable o el encargado del tratamiento hubieran sido sancionados por la Agencia Española de Protección de Datos o por la Autoridad autonómica competente en la materia con motivo de la infracción cometida.**

### 3.4. Reclamación por uso fraudulento de la tarjeta de pago

ARAG garantiza la reclamación al terce-

ro responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, por los daños causados al Asegurado como consecuencia del uso fraudulento, a través de Internet, de una tarjeta de pago cuyo titular sea el Asegurado.

**No obstante, no serán objeto de cobertura las situaciones derivadas de negligencia grave o de la omisión de la atención básica por parte del Asegurado en la correcta custodia de estos elementos de pago.**

### 3.5. Defensa suplementaria de la responsabilidad civil

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad civil derivada de imprudencia, impericia o negligencia, en los procedimientos penales y civiles seguidos contra el Asegurado, a consecuencia de hechos producidos por el mismo en el ámbito digital de su vida particular cuando:

- no exista Seguro de Responsabilidad Civil;
- existiendo Seguro de Responsabilidad Civil, éste no surta efecto por encontrarse en situación de descubierto, rechace o insolvencia de su Aseguradora.

**Todo ello, siempre que la responsabilidad civil no dimane del incumplimiento**

**miento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el demandante.**

La garantía se extiende a la defensa del Asegurado, ante la reclamación contra el mismo por parte de la Aseguradora de Responsabilidad Civil, en ejercicio de su derecho de repetición, de las indemnizaciones pagadas al perjudicado o a sus herederos.

**En los supuestos en que exista obligación legal de asegurar la responsabilidad civil, sólo se prestará esta garantía si el Asegurado acredita disponer de seguro obligatorio en vigor.**

### **3.6. Reclamación en contratos de compra.**

ARAG garantiza la reclamación frente al vendedor por el incumplimiento de los contratos de compra "on-line" **de los que el Asegurado sea parte y cuyo objeto sea la adquisición de los siguientes bienes muebles:**

- Objetos decorativos
- mobiliario
- electrodomésticos
- ordenador personal y sus periféricos así como dispositivos móviles (Smartphone y Tablets)

- objetos de uso personal
- alimentos
- mascotas

**No serán objeto de cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, joyas, obras de arte si su valor unitario supera los 3.000 euros.**

**Tampoco queda amparada por la presente garantía el comercio electrónico entre particulares.**

### **3.7. Reclamación en contratos de servicios**

ARAG garantiza la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios celebrados "on-line", **siempre que el Asegurado sea el titular y destinatario final de los mismos.**

- profesionales titulados;
- industriales acreditados, tales como fontaneros, electricistas, carpinteros y pintores.
- médicos y hospitalarios;
- viajes, turísticos y de hostelería;
- enseñanza y transporte escolar;
- limpieza, lavandería y tintorería;

- mudanzas;
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento de aparatos electrodomésticos.
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento del ordenador personal y sus periféricos, así como de sus programas operativos.

### **3.8. Defensa administrativa digital en materia de protección de datos**

ARAG garantiza la defensa del Asegurado mediante la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa en caso de que el mismo fuera sancionado por la Agencia Española de Protección de Datos o por alguna Autoridad autonómica competente en la materia como consecuencia de la comisión por su parte, de una presunta infracción de la normativa de protección de datos realizada a través de Internet y en un ámbito exclusivamente personal, familiar o doméstico, ajeno al ejercicio de cualquier profesión o actividad laboral, mercantil o empresarial.

**Queda excluida la vía contencioso - administrativa.**

### **3.9 Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos**

En el supuesto de que el Asegurado haya ejercitado ante el responsable o encargado del tratamiento de alguno de sus datos personales, a través de internet o cualquier otro medio digital, que le permita acreditarlo, alguno de los derechos que le reconoce la normativa en materia de protección de datos personales (acceso, rectificación, limitación, oposición, supresión (“derecho al olvido”), portabilidad y oposición al tratamiento de decisiones automatizada), y no se le hubiera respondido en plazo o la respuesta no hubiera sido satisfactoria para sus intereses, ARAG, a petición del Asegurado, interpondrá en su nombre y representación la oportuna reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o ante las Autoridades autonómicas de Protección de Datos si estas últimas fueran las que resultaran competentes.

**Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

### **3.10. Asistencia jurídica telefónica**

ARAG pondrá a disposición del Asegurado un abogado, para que le informe, telefónicamente y en prevención de cualquier litigio, sobre sus derechos y obligaciones y la forma en que mejor puede defenderlos, en relación al ámbito digital de su vida particular objeto de este servicio, esta consulta telefónica

también se podrá realizar por videoconferencia, siendo necesario en este supuesto concertar una cita previa con el abogado.

Para recibir esta información el asegurado debe llamar al número de teléfono que le ha facilitado ARAG al formalizarse la póliza.

Si con motivo de la dificultad de la consulta o por la especificidad de la materia objeto de la misma, ARAG considerase conveniente que la información jurídica se facilitara al Asegurado de manera presencial, podrá organizar una entrevista personal con uno de sus abogados para que el Asegurado sea asesorado verbalmente.

### **3.11. Servicios de asistencia informática**

Como complemento a las garantías de defensa jurídica de la presente póliza, ARAG prestará al Asegurado los siguientes servicios de Asistencia informática, en los términos y con el alcance que a continuación se detalla:

#### **3.11.1. Asistencia informática**

La asistencia informática trata incidencias que afecten a equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad y situados en la vivienda asegurada. ARAG pone a su disposición su servicio de

Asistencia informática, **servicio que es operativo 24 horas al día los 365 días del año.**

Todos los servicios sujetos a esta garantía deberán ser solicitados en los siguientes canales de asistencia informática y de atención permanente que se indica en las Condiciones Particulares del presente contrato:

- Asistencia Vía Telefónica
- Asistencia Vía Chat On Line
- Asistencia Vía Control Remoto por Internet, siempre que el Asegurado acepte previamente las condiciones para la gestión remota de su ordenador

#### **Servicios incluidos:**

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y Service Pack siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y de las aplicaciones.

## Condiciones Especiales

- Asesoramiento sobre requisitos de hardware y software.
- Instalación y configuración de periféricos

**En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.**

### **Servicios incluidos en dispositivos móviles (Smartphone y Tablets):**

- Problemas de conexión a internet
- Soporte para las configuraciones de INTERNET
- Ayuda para configurar SMS / MMS, Programas de Chat como WhatsApp y Telegram
- Consultas duración batería en SMARTPHONE
- Configuraciones generales:
  - o Instalación de los certificados para poder instalar aplicaciones o Configuración cuenta de e-mail en el móvil
  - o Soporte a configuración e instalación de aplicaciones como play store o apple store, o Configuraciones para la navegación en el móvil (activación/desactivación) o Tethering

- o Configuraciones para compartir conexión de internet entre móviles o Configuración para uso bluetooth para compartir archivos, internet, manos libres, etc.
- o Ayuda en Smartphone - iPhone, y Android (asesoramiento en descarga y uso de aplicaciones) y configuración de cuentas de correo y servicios a dispositivos móviles descrito en el apartado siguiente.

**Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas a medida u otro software de gestión específico (por ejemplo Contaplus). ARAG no se compromete a dar soporte sobre juegos así como aplicaciones fotográficas, empresariales y financieras, puesto que pueden llegar a ser muy específicas y requerirían de una formación en profundidad sobre cada una de ellas.**

**Tampoco incluye el soporte a dispositivos que lleven Firmware propio.**

El servicio de asistencia informática comprende:

**Sistemas operativos:** Todos los Sistemas Operativos Windows y MAC para ordenadores, y Android e IOS para dispositivos móviles (Smartphone y Tablets).

### **Hardware:**

- o Ordenadores sobremesa y portátiles; Smartphone y tablets; Periféri-

cos como impresoras, escáneres y discos duros externos.

- o Reproductores multimedia, navegadores portables GPS.

### **Software:**

- o Programas de ofimática
- o Aplicaciones móviles
- o Programas de internet
- o Programas multimedia
- o Programas de tratamiento de imágenes y/o creación de álbumes o descarga de fotos.
- o Compresores
- o Copiadores
- o Antivirus y firewalls:
- o y manejo de programas de control parental, filtro para menores.
- o Ayuda para la actualización de dispositivos GPS POIs
- o Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

Los sistemas operativos, hardware y software se irán actualizando a medida que el mercado vaya evolucionando.

### **Exclusiones:**

**ARAG no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del Asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del cliente y que se comporte de forma "maliciosa."**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del presente contrato, así como servidores y software sin licencia original.**

No existe límite de ordenadores para esta garantía. **No obstante, ARAG se reserva el derecho de solicitar eventualmente, al asegurado que acredite ser el propietario del equipo sobre el que solicita el servicio de recuperación de datos.**

#### **3.11.2. Asistencia "in situ"**

En el caso de que no sea posible resolver la incidencia a través del servicio telemático o cuando se trate de una incidencia o daño no amparado por la



## Condiciones Especiales

presente póliza, ARAG le ofrecerá la posibilidad de que un técnico se desplace a su propio domicilio.

Este le facilitará un presupuesto y, en su caso, realizará los servicios solicitados, **siendo a cargo del Asegurado el importe correspondiente a la ejecución de estos trabajos y servicios. El servicio de asistencia "in situ" es de 9 a 20h**

**Los costes del desplazamiento y la primera hora de trabajo son gratuitos, el resto de las horas de mano de obra y los materiales son por cuenta del asegurado.**

**Esta garantía queda limitada a dos usos por póliza y año.**

### **3.11.3. Servicio de Recuperación de datos en disco duro**

ARAG se encargará de organizar el contacto con un técnico especializado, vía teléfono o chat, que le asesorará, **cuan-do sea posible**, en la recuperación de datos informáticos de cualquier dispositivo de almacenamiento propiedad del Asegurado.

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas (incendio, daños por agua o accidente)

o lógicas (virus, mala utilización o error humano) y no sea posible acceder a los datos contenidos en él, ARAG se compromete, transcurrido el plazo de 10 días desde su la fecha de su recepción en el punto de recogida indicado, a analizarlo y, **siempre que ello fuera posible**, recuperar total o parcialmente, los datos que este contuviera.

**El asegurado se hará cargo del coste del transporte del soporte desde su domicilio hasta el punto de recogida en territorio nacional que le indicará el operador en cada caso.** El cargo del transporte de retorno será asumido por ARAG.

El transportista designado por ARAG contactará con el Asegurado para convenir el día y hora de la entrega, según preferencia del Asegurado.

**El servicio se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos fabricados con posterioridad al año 2005 y utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del asegurado, en concreto sobre discos duros internos.**

**Se hace constar expresamente que los datos que han sido perdidos antes de la prestación de este servicio, y que ARAG no se hace responsable de la in-**



**formación contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.**

**Esta garantía queda limitada a dos usos por póliza y año.**

#### **3.11.4. Back Up On Line**

Mediante el presente servicio, el Asegurado podrá solicitar a ARAG la instalación, configuración y programación del sistema, en una sesión remota, para la realización automática de una copia de seguridad on-line incremental hasta un límite de almacenamiento de 30 GB.

El sistema ofrece la posibilidad de acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a internet.

#### **Alcance del servicio.**

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la informa-

ción guardada en la copia de seguridad on-line.

- La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.

#### **3.11.5 Servicio de Descargas de Software**

Comprende el asesoramiento telefónico, vía Chat o vía conexión remota y la ejecución, en la selección y descarga de aquellos programas gratuitos que, por su conveniencia y utilidad, la compañía estime oportunos.

Se facilitará en caso de solicitud el catálogo de programas comprendidos dentro del alcance de la presente garantía.

**ARAG declina toda responsabilidad frente a reclamaciones por posibles errores, defectos, virus etc. que los programas descargados puedan contener.**

Tanto el servicio de descarga como sus correspondientes licencias serán asumidos por ARAG.

#### **3.11.6. Asistencia Tecnológica**

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer

## Condiciones Especiales

de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos. Entre otros, se prestará soporte a los siguientes dispositivos.

TDT, DVD, BLUE-RAY, CAMARA DIGITAL, VIDEO DIGITAL, MARCO DE FOTOS DIGITAL, VIDEOCONSOLAS, DISPOSITIVOS INTERNET DE LAS COSAS

**Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet en idioma español.**

ARAG atenderá además cualquier solicitud relacionada con:

- Problemas de instalación, configuración.
- Formación.
- Actualidad del mercado informático y tecnológico: alertas de seguridad, novedades, actualizaciones críticas.
- Revisión y puesta a punto de ordenador.

### **3.11.7. Exclusiones específicas del servicio de asistencia informática:**

**El Servicio de asistencia informática en el hogar no incluye:**

#### **a) La pérdida de datos.**

- b) La recuperación de datos de los dispositivos extraíbles y/o externos.**
- c) La instalación de software cuya licencia no obre en poder del asegurado.**
- d) Los dispositivos de uso profesional.**
- e) El perjuicio o lucro cesante sufrido por el asegurado como consecuencia del hecho que motiva la acción.**
- f) La pérdida de información en equipos que contengan virus, software espía, programas 'Peer to Peer' o cualquier otro tipo de software o hardware que se comporte de forma maliciosa.**
- g) La recuperación de archivos originales de dispositivos no descritos en el detalle del servicio.**
- h) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.**
- i) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega al Asegurador.**
- j) Los servidores de aplicaciones, los servidores web, así como los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, Almacenamiento por Volúmenes, etc.).**

- k) Cualquier otra prestación de servicios de mantenimiento o de soporte técnico de los equipos que no esté expresamente contemplada.
- l) ARAG intentará resolver toda incidencia no excluida específicamente en esta lista de exclusiones sin asumir responsabilidad alguna por la no ejecución o retraso en la misma debido a causas de fuerza mayor tanto de tipo técnico (fallos en la conexión de Internet o falta de suministro eléctrico) como en caso de guerra, estado de sitio, huelga o medidas excepcionales de las autoridades.
- m) La recuperación de datos cuando resultara imposible, por cualquier causa de tipo técnico tanto física como lógica.

### 3.12. Servicios de ciberseguridad

ARAG prestará al Asegurado los siguientes servicios de Ciberseguridad, en los términos y con el alcance que a continuación se detalla:

#### 3.12.1. Seguimiento y la eliminación de información digital sensible

ARAG asesorará y procederá con la eliminación efectiva de la información personal sobre el Asegurado, publicada en las redes sociales o en cualquier página de internet, **siempre que lo permita**

la normativa legal del país donde se realice la publicación y no se trate de una violación del derecho de la información.

#### 3.12.2. Gestión del final de la vida digital

La finalización, en caso de fallecimiento y a solicitud de sus herederos, de su presencia en Internet. Entre otros, se incluye la revisión y cierre, mediante control remoto, de su presencia en redes sociales y/o profesionales, blogs y cuentas de correo electrónico.

En caso de resultar necesario, enviaremos un técnico en su domicilio, sin coste adicional, para la realización de estas tareas, en horario laborable y con un límite de 5 horas.

**La prestación del servicio resulta imposible si los familiares no disponen de las claves de acceso a correos electrónicos, páginas webs, redes sociales o foros de cualquier tipo. Tampoco será posible en caso de conflicto entre sus herederos legales.**

**Declinamos cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada o recuperada, así como de la pérdida de información por causas ajenas a nuestro control**

#### 3.12.3 Geolocalización y bloqueo de smartphone y ordenador



## Condiciones Especiales

Consistente en ubicar los dispositivos móviles u ordenadores en caso de pérdida o robo, lo que permite su bloqueo de forma remota y borrar sus datos, evitando el mal uso.

También permite tener el control del dispositivo durante 24 horas al día los 7 días de la semana.

ARAG proporciona el oportuno software y soporte técnico para el uso de la aplicación de geolocalización y bloqueo que se instalará en los dispositivos a proteger limitado a sistemas operativos iOS (apple) Android y Windows. **Para que funcione este servicio es estrictamente necesario haber activado el sistema GPS.**

### 3.12.4 Control parental.

El software de control parental consiste en una aplicación diseñada para establecer límites razonables en el uso de dispositivos electrónicos por parte de usuarios menores de edad, evitando el acceso a páginas inadecuadas y permitiendo una mayor seguridad en la navegación por internet. **Esta aplicación puede ser instalada en diferentes equipos quedando limitada a un máximo de 5 dispositivos.**

ARAG proporcionará asistencia técnica telefónica para la instalación de la aplicación, así como para la aclaración

de dudas relacionadas con su funcionamiento.

El uso del software de control parental está restringido al propósito de supervisar el uso de dispositivos por parte de usuarios menores de edad, **quedando totalmente prohibido su uso para la supervisión de un adulto.**

### 3.12.5 Seguimiento de la Huella Digital

ARAG, a petición del Asegurado, ofrece el servicio de alertas sobre menciones de su identidad en la red, notificándole de la aparición pública de sus datos.

En el supuesto que el Asegurado quiera que dichas menciones se eliminen se activará el servicio de borrado de Huella digital.

Para desarrollar esta prestación utilizamos diversas herramientas que monitorizan recursos públicos de internet, como buscadores, perfiles abiertos en redes sociales, blogs, etc.

**Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales**

### 3.12.6 Sistema de alertas de cambio de contraseña:

Siempre que el Asegurado lo solicite, ARAG utilizará las funcionalidades de configuración en los recursos (dispositivos o servicios de internet) que ofrezcan

la opción para establecer una caducidad de contraseñas y forzar su cambio/renovación. O bien generará un alerta según el formulario de cuentas (no contraseñas) aportado por el cliente en las que quiere recibir recordatorio.

Este recordatorio se realizará vía email informando de que debe de cambiar la contraseña por seguridad contando con nuestro soporte para cualquier duda.

Este servicio despliega un sistema de alertas para controlar la seguridad de sus contraseñas estableciendo alarmas para su cambio periódico siguiendo las mejores prácticas en materia de ciberseguridad.

**Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales**

### **3.12.7 Sistema de alertas de brechas de datos y cuentas**

ARAG, a través de herramientas y recursos, y siempre a petición del Asegurado, analizará las contraseñas de las cuentas de los servicios en línea y le informará para que modifique su contraseña en el caso que ésta haya sido expuesta en una filtración de entre una base de datos de 4.000 millones de credenciales

**Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales.**

### **3.12.8 Asesoramiento técnico especializado en ciberseguridad.**

ARAG pone a su disposición su servicio 24h de consultoría y asesoramiento en materia de ciberseguridad familiar

## **4. ¿Qué alcance tiene el seguro?**

ARAG garantiza los gastos siguientes:

- 1.** Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- 2.** Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
- 3.** Los honorarios y gastos de abogado.
- 4.** Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
- 5.** Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
- 6.** Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
- 7.** Cualquier otra prestación garantizada expresamente por la póliza.

## Condiciones Especiales

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por la póliza, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

1. Obtener su libertad provisional.
2. Avalar su presentación al acto del juicio.
3. Responder del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones y multas.

### 5. ¿Cuáles son los límites del seguro?

ARAG asumirá los gastos descritos **dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada para cada siniestro, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares del presente contrato.**

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, **los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de los procedimientos cubiertos.**

**Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los**

**efectos del seguro, como un siniestro único.**

El Asegurador estará obligado al pago de la prestación, **salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.**

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, el Asegurador abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

### 6. ¿Qué pagos no están cubiertos?

La póliza no cubre:

1. Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.

**2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos oficiales.**

**3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

## 7. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud del seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud del seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, 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.

El Asegurador podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Asegurado debe comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por el Asegurador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, ARAG puede proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente

### 8. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la prima.**

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

### 9. ¿Qué debe entenderse por siniestro?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, lesivo para el Asegurado, que implique la necesidad

de la asistencia jurídica o prestación garantizada por esta póliza, producido estando en vigor la misma y transcurrido, en su caso, el plazo de carencia.

El plazo de carencia es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de la póliza, si se produce un siniestro no está garantizado.

**En este seguro, tanto para los supuestos contractuales y administrativos como para las garantías de los artículos 3.3. "Reclamación de daños por infracción de la normativa de protección de datos" y 3.11.3. "Servicio de Recuperación de datos en disco duro", se establece un período de carencia cuyos plazos se indican en las Condiciones Particulares de este contrato.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro ARAG, que hubiera garantizado el siniestro.

**En esta póliza y para los siniestros relativos a supuestos de reclamación judicial, existe un mínimo litigioso cuyo importe se indica en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

### 10. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?

Depende del caso de que se trate. Así:



En las defensas penales, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible o sancionable.

En las reclamaciones por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

En litigios sobre materia contractual, en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales.

En la garantía del artículo 3.3 “Reclamación de daños por infracción de la normativa de protección de datos”, en el momento en que el responsable o encargado de tratamiento de sus datos personales haya cometido la infracción de la normativa de protección de datos que de origen a la reclamación de daños y perjuicios.

## 11. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

**Este seguro no cubre:**

**1. Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.**

**2. Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.**

**3. Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

**4. Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular y, en particular, los relacionados con su actividad como empleado, profesional, autónomo o empresario, los que deriven de una actividad política o sindical y los relacionados con el desempeño de un cargo religioso.**

**5. Sin perjuicio de las garantías de protección jurídica de los intereses del Asegurado en relación con sus datos personales, los siniestros que tengan su origen en hechos producidos fuera del ámbito digital, esto es, fuera del ámbito de Internet.**

**6. Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.**

**7. Los siniestros relacionados con ae-**

ronaves, con embarcaciones o con vehículos a motor y sus remolques, siempre que dichos medios de transporte sean propiedad del Asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.

8. Los litigios sobre propiedad intelectual o industrial, sobre cuestiones financieras y bancarias, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.

9. Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza así como la reclamación del Asegurado contra el Asegurador de la misma.

10. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquéllos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas.

### 12. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haber-

lo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento, el Asegurador tendrá derecho a reducir sus prestaciones en la proporción oportuna, considerando la importancia de los daños derivados de tal omisión y el grado de culpa del Asegurado.**

**Si los riesgos garantizados por el presente contrato estuvieran cubiertos por otro seguro, el Tomador o Asegurado deberán comunicarlo al Asegurador en el momento de declarar el siniestro.**

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

**En caso de violación de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

### 13. ¿Cómo se tramita el siniestro?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, ARAG prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible, el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado

**La reclamación por esta vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.**

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión, de una de las dos formas siguientes:**

**A)** El Asegurado podrá, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 15 de estas Condiciones Generales, ejercer su derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actua-

ción profesional e informando de todo ello al Asegurador.

**B)** En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, ARAG los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

ARAG se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados de la prestación de la cobertura, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares, con sujeción en todo caso, a las normas orientativas de honorarios previstas en el artículo 16 de estas Condiciones Generales.**

Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, **deberá comunicarlo a ARAG con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.**

Ningún miembro del personal de ARAG que se ocupe de la gestión de siniestros de Defensa Jurídica, realizará actividades parecidas en otros ramos o en otras entidades que operen en ramos distintos del de Vida.

### 14. ¿Qué hacer en caso de desavenencia con la tramitación?

**Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.**

En caso de disconformidad, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 21 de estas Condiciones Generales.

**El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.**

### 15. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento judicial, administrativo o arbitral.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegido.

**En caso de que el abogado o procurador elegido por el Asegurado no resida en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.**

Los profesionales elegidos por el Asegurado gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin depender de las instrucciones del Asegurador, **el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.**

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, ARAG satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

De producirse un posible conflicto de intereses entre las partes, ARAG comunicará tal circunstancia al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado o procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

## 16. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de las coberturas de Defensa Jurídica de la póliza, que se establece en el artículo 5 de estas Condiciones Generales y expresamente en las Condiciones Particulares del contrato, ARAG satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del Asegurado, **con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo Nacional de la Abogacía Española y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por la de los respectivos colegios. Los criterios orientativos en materia de tasación de costas y jura de cuentas serán considerados como límite máximo de la obligación del Asegurador.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichos criterios serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 13 de estas Condiciones Generales, ARAG le reintegrará los honorarios devengados por el abogado que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares de esta póliza,**

**y siempre con sujeción a los criterios orientativos referidos en el párrafo primero de este artículo.** Para hacer efectivo el reintegro de estos gastos el Asegurado deberá acreditar el pago por él efectuado con las correspondientes facturas y recibos.

**Si, por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno sólo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a los criterios orientativos citados anteriormente.**

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 13, ARAG asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

Los derechos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva,** serán abonados conforme arancel o baremo.

## 17. ¿Existe subrogación?

El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado o a los Beneficiarios de la

## Condiciones Especiales

póliza frente a los terceros responsables, por los gastos y pagos de cualquier clase, que haya efectuado, e incluso por el costo de los servicios prestados.

### 18. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 19. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?

**Las garantías del presente contrato serán de aplicación a los siniestros producidos en territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.**

**No obstante, las garantías de los artículos: Defensa Penal, Reclamación de daños, Reclamación por uso fraudulento de la tarjeta de pago, Defensa suplementaria de la responsabilidad civil, Reclamación en contratos de compra, Reclamación en contratos de servicios, de los artículos 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6 y 3.7 serán de aplicación en los siniestros que se produzcan en la Unión Europea, con**

**sujeción al derecho y tribunales de los estados miembros de la Unión Europea.**

**Andorra se asimilará a España a los efectos de las garantías contratadas.**

### 20. ¿Cuál es la duración del seguro?

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente, y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato de seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el Asegurador.

El asegurador deberá comunicar al Tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

## 21. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de ellas decidiese ejercitar sus acciones ante los Organismos Jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## 22. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?

Las comunicaciones a ARAG se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 23. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

Las acciones derivadas del contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento en que pudieran ejercitarse.

## 24. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))











