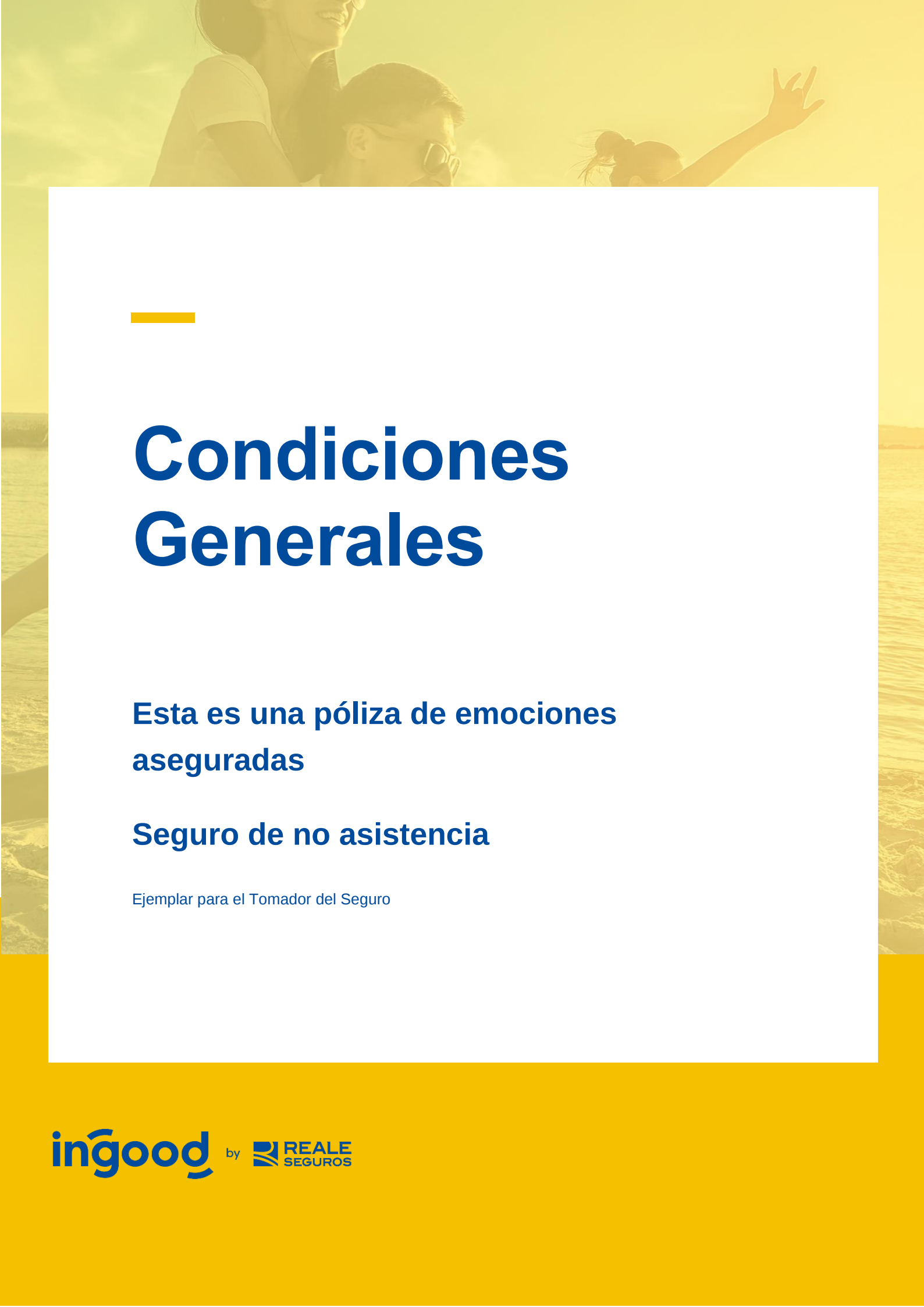




Condiciones Generales

**Esta es una póliza de emociones
aseguradas**

Seguro de no asistencia

Ejemplar para el Tomador del Seguro

¡Hola!

Has llegado a ingood y estamos felices de darte la bienvenida.

Aquí disfrutarás de tu experiencia como nunca antes lo habías hecho. A partir de ahora, empiezas una aventura de emociones aseguradas y cuentas con el equipo de ingood para todo lo que necesites y sin letra pequeña.

¿Qué encontrarás en este documento?

En este documento conocerás **las condiciones generales de tu cobertura**. Sabemos que es largo pero te dará muchas respuestas sobre tu nueva póliza con **ingood**. A grandes rasgos, te explicamos:

¿Qué incluye la cobertura?

¿En qué territorios se aplica?

¿Qué hacer si tienes un incidente?

¿Qué recibirás en caso de indemnización?

También te recomendamos que revises tus datos personales. Y si te quedan dudas, contacta con el equipo de **ingood** a través de ayuda@ingood.es.

¡Mil gracias!

Condiciones Generales

Contenido

Cláusula preliminar	5
Objeto del seguro	5
Definiciones de uso de la póliza	6
Ámbito territorial de las garantías	8
Garantías definiciones y límites	8
Límites del Seguro	11
Exclusiones.....	11
Perfección, efecto, duración y cancelación del contrato de seguro	13
Bases del contrato	14
La prima del seguro	14
Qué hacer en caso de siniestro	15
Contratación a distancia.....	16
Comunicaciones entre el tomador y la entidad asegurada	17
La indemnización	17
Resolución de quejas y reclamaciones	18

Estado miembro y autoridad de control	18
---	----

Cláusula preliminar

Legislación aplicable:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- 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.

Objeto del seguro

Por el presente contrato REALE se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca un siniestro dentro de los límites pactados y definidos en la presente póliza, al reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, y en general, cualquier evento cubierto por la póliza, a consecuencia de su anulación completa o definitiva.

Definiciones de uso de la póliza

A efectos del presente contrato se entenderá por:

ASEGURADOR: REALE SEGUROS GENERALES, S.A.

TOMADOR DEL SEGURO: La persona física o jurídica que, juntamente con el asegurador, suscribe esta póliza, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, en particular, el pago de la prima, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el ASEGURADO.

ASEGURADO: La persona física con derecho a asistir al evento al haber adquirido la entrada/ticket/reserva asegurada sobre la que recaen las coberturas de esta póliza y que en defecto del Tomador asume las obligaciones de la misma.

BENEFICIARIO: La persona física o jurídica que resulte titular del derecho a la indemnización.

Por defecto el beneficiario será el pagador de la entrada.

En caso de fallecimiento del tomador, el reembolso corresponderá a sus herederos, como beneficiarios del contrato de seguro, para lo cual deberán dirigirse a la Aseguradora a esos efectos, de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales.

PÓLIZA: Es el documento que contiene las condiciones reguladoras del contrato de seguro. Forman parte integrante de la Póliza: las Condiciones Generales, las Particulares, incluyendo expresamente las cláusulas limitativas y en su caso, los Suplementos que se emitan a la misma para complementarla o modificarla. Todo ello, conforma el presente contrato.

SINIESTRO: Es todo hecho que sea susceptible de estar garantizado por el presente seguro. Se considera que constituye un solo y único siniestro, el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa original, con independencia del número de reclamantes o reclamaciones formuladas.

SUMA ASEGURADA: Es la cantidad fijada en las Condiciones Particulares, o en su caso en las Generales, que constituye el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en cada siniestro.

EVENTO: Acontecimiento para el que se adquieren las entradas/tickets o se realiza una reserva.

PRIMA: Precio del seguro en cuyo recibo se incluirán, además, los recargos y tributos aplicables que sean de legal aplicación.

ROBO: Sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de cosas ajenas mediante violencia o intimidación en las personas o fuerza en las cosas.

DOCUMENTACIÓN: Se entiende por documentación aquellos documentos necesarios para viajar tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.

ACCIDENTE: A los efectos del presente seguro, se entiende por accidente aquella circunstancia súbita, inesperada, inusual, concreta, violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado que sucede en un momento y lugar identificables con resultado de un daño y que, a juicio de un profesional médico, implique hospitalización o necesidad de guardar cama y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al evento, imposibilitando la asistencia del asegurado al evento en la fecha prevista.

ENFERMEDAD GRAVE: A los efectos del presente seguro, se entiende por una alteración sobrevenida de la salud constatada por un profesional médico que implique hospitalización o necesidad de guardar cama y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al evento, imposibilitando la asistencia del asegurado al evento en la fecha prevista.

ENFERMEDAD: A efectos del presente seguro, se entiende por una alteración sobrevenida de la salud constatada por un profesional médico y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al evento que dicha situación, imposibilitando la asistencia del asegurado al evento en la fecha prevista.

FAMILIARES: Se consideran familiares únicamente los cónyuges, parejas de hecho, hijos, padres, abuelos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras y cuñados del Asegurado, salvo lo dispuesto para cada cobertura. Además, tendrán esta condición los tutores legales del Asegurado.

MASCOTA: Se entiende por mascota a todo animal de compañía, debidamente identificado y registrado en el registro de animales de compañía, que conviva de forma habitual en el domicilio habitual del tomador.

ANIMAL DE COMPAÑÍA: animal doméstico o silvestre en cautividad, mantenido por el ser humano, siempre que su tenencia no tenga como destino su consumo o el aprovechamiento de sus producciones o cualquier uso industrial o cualquier otro fin comercial o lucrativo y que pertenezca a una especie que esté incluida en el listado positivo de animales de compañía. En todo caso perros, gatos y hurones, independientemente del fin al que se destinen o del lugar en el que habiten o del que procedan, serán considerados animales de compañía. Los animales de producción sólo se considerarán animales de compañía en el supuesto de que, perdiendo su fin productivo, el propietario decidiera inscribirlo como animal de compañía en el Registro de

Animales de Compañía. Animal doméstico: todo aquel incluido en la definición de la Ley 8/2003, de 24 de abril.

DOMICILIO: La residencia del asegurado en España.

Ámbito territorial de las garantías

La cobertura de la póliza solamente amparará la no asistencia a eventos celebrados en España.

Garantías definiciones y límites

Garantía de anulación por no asistencia

Mediante esta cobertura se asegura el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, y en general, cualquier evento cubierto por la póliza, por su anulación completa o definitiva siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias que se detallan a continuación.

En cualquier caso, las contingencias deberán haber ocurrido con posterioridad a la suscripción del seguro.

Detalle contingencias cubiertas:

1. Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de:

- El asegurado, familiares y/o Mascota

En el caso de los descendientes de primer grado que tengan menos de 24 meses de edad, no se requerirá que su enfermedad revista el carácter de grave.

Para el caso de la mascota:

- Por enfermedad grave se entiende cualquier cambio en el estado de salud normal de la Mascota debido a cualquier patología o trastorno de las funciones corporales cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un Veterinario y que, a su juicio,

implique hospitalización o necesidad de reposo y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al evento, imposibilitando la asistencia del asegurado al evento en la fecha prevista.

- Por accidente grave se entiende cualquier daño corporal sufrido por la mascota y no intencionado por parte del tomador o persona que custodie al animal que, a juicio de un veterinario, implique hospitalización o necesidad de reposo y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al evento, imposibilitando la asistencia del asegurado al evento en la fecha prevista.
2. **Citación para intervención quirúrgica:** del asegurado, familiares o mascota, tal y como se definen en esta póliza, siempre que la citación para la operación se produzca con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincida con las fechas previstas del evento.
 3. **Complicaciones en el embarazo que obliguen a guardar reposo** que, por prescripción médica y siempre con posterioridad a la compra de la entrada y la suscripción del seguro, obliguen a guardar reposo absoluto en cama o exijan la hospitalización del Asegurado, cónyuge o pareja de hecho.

Se excluyen partos y complicaciones del embarazo a partir del 7º mes de gestación.
 4. **Citación para Trasplante del Asegurado o familiares**, siempre que la citación para el trasplante se reciba con posterioridad a la suscripción del seguro y que coincida con las fechas previstas del evento.
 5. **Entrega en adopción de un niño** que coincida con la fecha del evento.
 6. **Convocatoria del asegurado como testigo**, parte o miembro del jurado en un juicio y que obligue al Asegurado a asistir al Juzgado en la fecha del evento.
 7. **Convocatoria del asegurado a organismos oficiales:** Debe ser ineludible la presencia del Asegurado a requerimientos de Organismos Oficiales del Estado para la realización de los trámites correspondientes, coincidiendo dicha presencia con la fecha del evento.
 8. **Convocatoria del asegurado como miembro titular de una mesa electoral** que obligue al Asegurado a asistir durante la fecha del evento.
 9. **Presentación como opositor a exámenes de oposiciones oficiales**, convocadas a través de un organismo público y que coincida con la fecha del evento.

10. **Concesión de Becas oficiales que impidan al asegurado la asistencia.** Estas deberán ser publicadas a través de un organismo oficial. Deberá ser ineludible la presencia del Asegurado a requerimientos de Organismos Oficiales del Estado para la realización de trámites relacionados con la misma, coincidiendo dicha presencia con la fecha del evento.
11. **Daños graves en residencia habitual o secundaria o en sus locales profesionales (propios o alquilados),** debidos a incendio, inundación o explosión. Los perjuicios deberán hacer inhabitable la vivienda o local, o con grave riesgo de que se produzcan daños mayores que justifiquen de forma imprescindible su presencia el día del evento.
12. **Por avería o accidente del vehículo del asegurado o de su cónyuge que impida asistir al evento,** ocurrida dentro de las 24 horas previas al inicio del evento, que suponga la inmovilización del mismo e imposibilite al Asegurado asistir al evento.

En todo caso el Asegurado debe residir fuera de la ciudad donde se celebre el evento y el vehículo deberá ser trasladado a un taller para su reparación y comprobación de la avería sufrida, debiendo aportar el Asegurado la factura correspondiente que acredite la ocurrencia del siniestro.

13. **Demora de la llegada del medio de transporte público que utilice el asegurado para llegar al evento,** siempre que, entre el horario oficial reflejado en la reserva de llegada de dicho medio de transporte público a la ciudad de celebración del evento y el horario de inicio de este medie un mínimo de 2 horas.

Dicha demora debe impedir al asegurado asistir al evento. Será necesario para la tramitación del pago la presentación de los documentos justificativos emitidos por la Entidad Titular del medio de transporte público que certifiquen el retraso. **Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía transportista.**

14. **Robo de documentación o equipaje previo al inicio del desplazamiento para asistir al evento,** siempre que este se produzca dentro de las 24 horas previas al inicio del desplazamiento necesario para asistir al evento y que imposibilite al Asegurado iniciar el mismo. Se deberá aportar la correspondiente denuncia policial.
15. **Extinción del contrato de trabajo por despido. En ningún caso entrará en vigor esta garantía por término del contrato laboral, renuncia voluntaria o no superación del periodo de prueba. En todo caso, el seguro habrá de suscribirse antes de la comunicación escrita por parte de la empresa al trabajador.**

16. **No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas.** En el caso de la adquisición de dos únicas entradas para un mismo evento asegurado, la falta de asistencia al evento por parte de uno de los dos asegurados, siempre y cuando le corresponda cobertura por alguna de las causas cubiertas en póliza, permite al otro asegurado de la póliza, si así lo requiere, optar por no acudir al evento y disponer igualmente del reembolso del importe de la entrada o reserva.

Límites del Seguro

Límites de la cobertura

El límite máximo de indemnización en todo caso será **el capital reflejado en las condiciones particulares, siendo éste como máximo el valor total de las entradas/tickets/reservas, y en general el evento cubierto por la póliza adquirida por el Asegurado**

Exclusiones

Quedan excluidas del seguro con carácter general las anulaciones/cancelaciones de asistencia al evento producidas como consecuencia de:

- a) El desistimiento voluntario por parte del asegurado o cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación.
- b) Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación de la Entrada contratada y que no se encuentre específicamente descrita como garantía cubierta en el artículo correspondiente.
- c) El robo, hurto o simple pérdida, infidelidad de empleados y apropiación indebida de las entradas aseguradas
- d) Los actos dolosos, las negligencias del Asegurado, los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, desafíos, o riñas, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio.
- e) La no presentación, por cualquier causa distinta del robo, de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.

- f) Los siniestros ocurridos por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros: transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería. De producirse esta contingencia, el asegurado deberá dirigirse al proveedor afectado.
- g) Los causados por inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica caída de cuerpos siderales y aerolitos, terrorismo, motín tumulto popular, hechos o actuaciones en tiempos de paz de las fuerzas Armadas o de las fuerzas o Cuerpos de Seguridad, hechos de guerra civil o internacional, por actuaciones tumultuarias en reuniones, manifestaciones o huelgas y hechos declarados por el gobierno como catástrofe o calamidad nacional.
- h) Todo efecto de una fuente radioactiva, biológica o química.
- i) Epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- j) Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos a la firma del contrato, incluyendo sus complicaciones y recaídas.
- k) Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
- l) Las operaciones del Asegurado no derivadas de una patología.
- m) Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países, cuando sea imprescindible para asistir al Evento.
- n) Cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.
- o) Tratamientos estéticos, revisiones periódicas o vacunaciones previstas en el momento de contratación del seguro, curas, la interrupción voluntaria de embarazos.
- p) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización.
- q) En el caso de los seguros de grupos, no se devolverá la entrada o el precio de ésta para aquellos Asegurados que habiendo podido acudir al evento, no lo hayan hecho por causa de que algún miembro del grupo no pudo hacerlo. Se exceptúa el caso previsto en la contingencia 16. No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas, cuando se trata de dos Asegurados y es el único acompañante quien no ha podido asistir.

Perfección, efecto, duración y cancelación del contrato de seguro

¿Cómo se perfecciona?

Este Contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes mediante la firma de la póliza.

¿Cuándo comienza?

Las garantías de este Contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el Contrato, siempre y cuando haya sido pagada la prima.

Duración y ámbito del seguro

El seguro es de duración temporal, con el límite establecido en condiciones particulares, y no prorrogable.

¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones derivadas del presente contrato prescriben a los dos años.

Bases del contrato

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos del mismo.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

La prima del seguro

¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la prima se efectuará a la perfección del Contrato.

¿Dónde se paga?

El precio del seguro se paga en el momento de su contratación, que podrá coincidir, o ser posterior a la fecha de adquisición de la entrada/ticket/reserva y a través del mismo medio de pago autorizado para esta.

¿Qué sucede si hay demora en el pago de la prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la prima, REALE podrá resolver el contrato. Si ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.



Qué hacer en caso de siniestro

En caso de siniestro debe comunicarlo a REALE, en la dirección de email ayuda@ingood.es, a la mayor brevedad dentro de un plazo MÁXIMO DE 7 DÍAS desde que se tenga conocimiento del siniestro.

También debe notificar a REALE cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro. Facilitará toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y empleará todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

La valoración del siniestro en ningún caso podrá ser superior a su LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN o Suma Asegurada. Se requerirá para poder valorar el siniestro los documentos que, según las circunstancias y diferentes contingencias cubiertas, acrediten la no asistencia del asegurado al evento.

Contratación a distancia

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, o internet.

ENTRADA EN VIGOR. La fecha de efecto quedara reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

DESISTIMIENTO. El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO. Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

Comunicaciones entre el tomador y la entidad asegurada

Todas las comunicaciones entre el Tomador, Asegurado o Beneficiario y la Aseguradora que puedan efectuarse por razón de esta Póliza, podrán realizarse y serán válidas, además de por carta, por cualquier otro medio escrito, incluido correo electrónico, SMS, en la dirección que tanto la Aseguradora como el Tomador hubieran facilitado, ya sea al contratar la Póliza o en un momento posterior, debiendo el Tomador comunicar a la Aseguradora, tan pronto como sea posible, cualquier cambio del domicilio, teléfono, o dirección de correo electrónico facilitado.

La indemnización

La responsabilidad máxima de la Compañía quedará limitada al importe de la Suma Asegurada de conformidad con lo establecido en las presentes condiciones particulares y generales.

¿Quién es el beneficiario?

Por defecto el beneficiario será el pagador de la entrada.

En caso de fallecimiento del tomador, el reembolso corresponderá a sus herederos, como beneficiarios del contrato de seguro, para lo cual deberán dirigirse a la Aseguradora a esos efectos, de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales.

Resolución de quejas y reclamaciones

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la Calle C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 125, 28002 MADRID y se puede contactar con el mismo utilizando el formulario incluido en esta página <https://www.reale.es/es/te-ayudamos/reclamaciones/quejas> o el teléfono 914 547 400.

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Reale, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de Reale abiertas al público. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de Reale. Asimismo pueden presentarse mediante correo certificado dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Reale, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o mediante los medios telemáticos o telefónicos establecidos previamente.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en Segunda Instancia, por el Defensor del Cliente, c/ Velázquez, 80 1º D CP 28001 MADRID,, e-mail reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, (www.dgsfp.mineco.es), o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil.

Estado miembro y autoridad de control

REALE desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Protección de datos del asegurado

A continuación, la información básica y esencial que debes conocer sobre el tratamiento que hacemos en Reale sobre tus datos. Te recomendamos visites nuestra página web y leas nuestra Política completa para conocer en detalle cómo trataremos tus datos.

Si tienes alguna consulta, escríbenos a dpo@reale.es y trataremos de resolver todas tus dudas.

RESPONSABLE

REALE SEGUROS GENERALES, S.A. (RSG) o REALE VIDA Y PENSIONES, S.A. DE SEGUROS (RV), según el producto sobre el que hayas solicitado precio o finalmente hayas decidido contratar.

FINALIDAD Y LEGITIMACIÓN

Los datos que nos has facilitado serán utilizados por RSG o RV, según corresponda, para:

- (1) la gestión del proyecto, solicitud o tarificación del seguro solicitado, así como la formalización y gestión del seguro si lo decides contratar. Legitimación: ejecución del contrato.
- (2) la comunicación de los datos a otras aseguradoras o reaseguradoras, así como al corredor de seguros que haya intermediado la póliza. Legitimación: ejecución del contrato.
- (3) el cumplimiento de nuestras obligaciones legales como aseguradora, principalmente para la selección del riesgo que se desea asegurar, o la prevención de blanqueo de capitales para RV, entre otras. Legitimación: obligación legal.
- (4) la prevención del fraude, impagos y suplantación de identidad (incluyendo la elaboración de perfiles); Legitimación: interés legítimo.
- (5) la elaboración de estudios estadísticos y desarrollo de nuevos productos y servicios previo proceso de anonimización de tus datos. Legitimación: interés legítimo.

(6) la realización de actividades de fidelización y encuestas de opinión. Legitimación: interés legítimo.

Con carácter conjunto entre RSG y RV como corresponsables para:

(7) gestionar centralizadamente tus datos y proporcionarte un servicio más inmediato y completo en todas nuestras sucursales. Legitimación: interés legítimo.

(8) enviarte comunicaciones comerciales de productos propios y similares a los previamente contratados, por cualquier medio mientras seas cliente (incluye la elaboración de perfiles “básicos”). Si tu seguro ha sido intermediado por un Corredor o un Operador de Banca Seguros sólo trataremos tus datos para esta finalidad si previamente tu Corredor de seguros/ Operador nos autoriza para cada acción. Legitimación: interés legítimo.

(9) Otras finalidades basadas en tu consentimiento (ver apartado ¡Tú decides! de esta cláusula).

DESTINATARIOS

(1) A otras entidades del Grupo Reale para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la gestión centralizada del servicio.

(2) A entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos.

(3) A entidades y organismos, públicos o privados, que intervengan en la gestión del contrato de seguro, aseguradoras y reaseguradoras, intervinientes en la gestión de la póliza que actúan como encargados, así como fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, reguladores u órganos gubernamentales.

(4) Al corredor o correduría de seguro que haya intermediado tu póliza.

(5) A ficheros comunes de solvencia relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

(6) A ficheros comunes para la prevención del fraude y detección, según corresponda por el seguro suscrito.

(7) Al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).

DERECHOS

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y, en su caso, oposición al tratamiento, así como revocar tu consentimiento en cualquier momento, dirigiéndote a tu Aseguradora o a cualquiera de los corresponsables en relación con los tratamientos realizados conjuntamente, a través del correo protecciondedatos@reale.es.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Te recomendamos consultes información completa y detallada sobre el tratamiento de tus datos en www.ingood.es/terminos-legales, escaneando el código QR o poniéndote en contacto con nosotros en el 900 101 480 para que te la remitamos por el medio que prefieras.

Nos comunicaremos contigo a través de cualquier medio (incluyendo Whatsapp) cuando sea necesario para alguna de las finalidades descritas anteriormente. Si no quieres recibir comunicaciones por algún medio en concreto, ponte en contacto con nosotros para registrar tus preferencias.

¡TÚ DECIDES!

Sólo si nos das tu consentimiento utilizaremos los datos para:

1. Elaboración de perfiles “avanzados” con finalidades comerciales o promocionales.
2. Envío de acciones comerciales durante dos años una vez concluida la relación precontractual y/o contractual.
3. Envío de información promocional y publicitaria de entidades del Grupo Reale y terceras empresas, seas o no cliente.

Podrás decidir si nos das tu consentimiento, accediendo a <https://consentimientos.reale.es/>



¡Gracias por llegar hasta el final del documento!

Tu objeto ya está seguro en **ingood**. Asegúrate que has firmado en los campos indicados. Con este documento, el equipo de **ingood** ya tiene todo lo que necesitaba. Pero seguimos aquí si tienes más dudas o consultas.

Gracias por tu confianza



Seguro de no asistencia

Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: Entidad aseguradora "Reale Seguros Generales, S.A.", España (Nº autorización: C-0613)

Producto: Seguro no asistencia

En este documento le facilitamos un resumen de este seguro. La información precontractual y contractual completa relativa al mismo se facilita en otros documentos, que son los que regularán la relación entre las partes. Reale No ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguro comercializados en este sitio web

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un seguro destinado a cubrir el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, etc. por su anulación completa.

 ¿Qué se Asegura?	 ¿Qué no está Asegurado?
Coberturas Incluidas: ✓ Garantía de anulación por no asistencia Reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, y en general, cualquier evento cubierto por la póliza, a consecuencia de su anulación completa y definitiva, siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias que se detallan a continuación: • Enfermedad o accidente grave, fallecimiento del asegurado, familiares o mascota • Citación para intervención quirúrgica • Complicaciones en el embarazo que obliguen a guardar reposo • Trasplante al asegurado o a un familiar • Entrega en adopción de un niño • Convocatoria del asegurado como testigo, parte o miembro del jurado en un juicio • Convocatoria del asegurado a organismos oficiales • Convocatoria del asegurado como miembro titular de una mesa electoral • Presentación a un examen oficial • Concesión de Becas oficiales que impidan al asegurado la asistencia • Daños graves en residencia habitual o secundaria o en sus locales profesionales (propios o alquilados) • Avería o accidente del vehículo del asegurado que impida asistir al evento • Demora en la llegada del transporte público • Robo de documentación o equipaje previo al inicio del desplazamiento para asistir al evento • Extinción del contrato de trabajo por despido • No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas	Principales exclusiones: ✗ El desistimiento voluntario por parte del asegurado o cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación. ✗ Siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de suscripción del seguro. ✗ El robo, hurto o simple pérdida de la entrada, infidelidad de empleados y apropiación indebida. ✗ Los siniestros causados por mala fe o negligencia grave ✗ La suspensión o cancelación del evento para el que se ha Asegurado la entrada, por decisión de la propiedad u organizador del evento cualquiera que sea su causa. ✗ Las consecuencias de actos de terrorismo, guerra, pandemias, catástrofes radiactivas, nucleares, biológicas, duelos y riñas ✗ Epidemias ✗ Las operaciones del Asegurado no derivadas de una patología. ✗ Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización.



¿Existen Restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! El evento objeto de seguro debe desarrollarse en España
- ! Reale podrá comprobar la no utilización de las entradas adquiridas.
- ! La comunicación de la causa que imposibilite asistir al evento, haciendo entrar en juego las garantías del seguro, deberá realizarse con anterioridad al inicio de dicho evento.
- ! Reale se reserva el derecho a que un equipo médico, por él designado, verifique en cada caso que el alcance y/o gravedad de la enfermedad o accidente es causa suficiente para la anulación, así como la fecha de inicio de la causa de anulación.



• ¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ La cobertura de la póliza solamente amparará la no asistencia a espectáculos y/o eventos celebrados en España.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Pagar el seguro.
- Facilitar a la aseguradora toda la información necesaria para que pueda valorar el riesgo antes de formalizar el contrato.
- Comunicar a la aseguradora cualquier cambio en la información dada en la contratación durante toda la vigencia del contrato.
- Comunicar a la aseguradora los hechos que puedan dar lugar a indemnización u otras prestaciones, en el plazo de siete días desde que se conozcan, aportando la información y documentación necesaria para comprobar y valorar los daños, permitiendo la actuación de los técnicos nombrados por la aseguradora a estos efectos.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

- El precio del seguro se paga en el momento de su contratación, que podrá coincidir, o ser posterior a la fecha de adquisición de la entrada/ticket/reserva y a través del mismo medio de pago autorizado para esta.



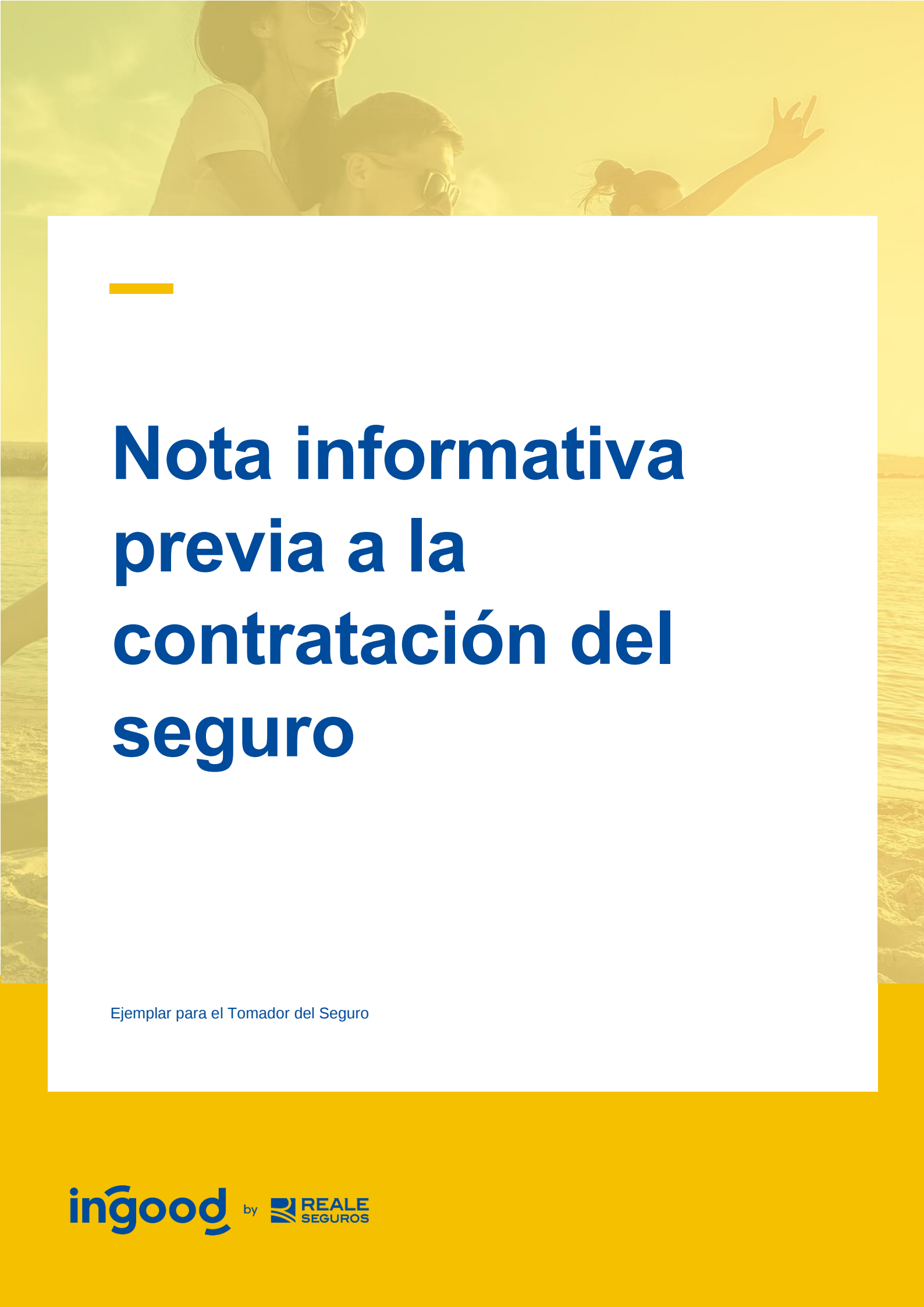
¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

- La garantía de Anulación por no asistencia toma efecto siempre que se haya realizado el abono de la prima, desde la fecha de emisión de la póliza, y cesará el día del evento.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- En el caso de contratación a distancia, el Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro.



Nota informativa previa a la contratación del seguro

Ejemplar para el Tomador del Seguro

Identificación y razón social del asegurador

La denominación social e información del Asegurador es:

REALE SEGUROS GENERALES, S.A. es una entidad cuyo domicilio social se encuentra sito en la calle Príncipe de Vergara nº 125, 28002 Madrid y cuyo C.I.F. es A78520293. Esta entidad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 7.795 general, 6.748 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, Folio 153, hoja nº 76.036-1, Inscripción 1ª así como en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España con clave C-0613.

REALE SEGUROS GENERALES, S.A. (de aquí en adelante se hará referencia con el término REALE), es una entidad aseguradora que realiza actividades de distribución de seguros.

La entidad aseguradora no ofrece asesoramiento en los seguros que comercializa.

Naturaleza de la remuneración recibida en relación con el contrato de seguro

Los empleados de la entidad aseguradora que participan directamente en la actividad de distribución perciben como remuneración un salario global anual no afectado por comisiones individuales por cada contrato de seguro.

Instancias de reclamación

En caso de reclamación relativa al contenido o aplicación del contrato y sin perjuicio del recurso a los Tribunales de Justicia, el Tomador, Asegurado, Beneficiario y sus derechohabientes pueden dirigirse:

- Al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Reale, Calle Príncipe de Vergara Nº 125, 28002 Madrid, cuya dirección de correo electrónico es serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es. También podrán presentar su Queja o Reclamación por escrito en Vía Augusta Nº 258, 1º, 08017 Barcelona. Asimismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021.
- En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en Segunda Instancia, por el Defensor del Cliente, Calle Velázquez Nº 80, 1º D, 28001 Madrid, Fax nº 91 308 49 91, e-mail: reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el

Paseo de la Castellana Nº 44, 28046 Madrid, www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil.

Protección de datos

A continuación, la información básica y esencial que debes conocer sobre el tratamiento que hacemos en Reale sobre tus datos. Te recomendamos visites nuestra página web y leas nuestra Política completa para conocer en detalle cómo trataremos tus datos.

Si tienes alguna consulta, escríbenos a dpo@reale.es y trataremos de resolver todas tus dudas.

RESPONSABLE

REALE SEGUROS GENERALES, S.A. (RSG) o REALE VIDA Y PENSIONES, S.A. DE SEGUROS (RV), según el producto sobre el que hayas solicitado precio o finalmente hayas decidido contratar.

FINALIDAD Y LEGITIMACIÓN

Los datos que nos has facilitado serán utilizados por RSG o RV, según corresponda, para:

- (1) la gestión del proyecto, solicitud o tarificación del seguro solicitado, así como la formalización y gestión del seguro si lo decides contratar. Legitimación: ejecución del contrato.
- (2) la comunicación de los datos a otras aseguradoras o reaseguradoras, así como al corredor de seguros que haya intermediado la póliza. Legitimación: ejecución del contrato.
- (3) el cumplimiento de nuestras obligaciones legales como aseguradora, principalmente para la selección del riesgo que se desea asegurar, o la prevención de blanqueo de capitales para RV, entre otras. Legitimación: obligación legal.
- (4) la prevención del fraude, impagos y suplantación de identidad (incluyendo la elaboración de perfiles); Legitimación: interés legítimo.
- (5) la elaboración de estudios estadísticos y desarrollo de nuevos productos y servicios previo proceso de anonimización de tus datos. Legitimación: interés legítimo.
- (6) la realización de actividades de fidelización y encuestas de opinión. Legitimación: interés legítimo.

Con carácter conjunto entre RSG y RV como corresponsables para:

(7) gestionar centralizadamente tus datos y proporcionarte un servicio más inmediato y completo en todas nuestras sucursales. Legitimación: interés legítimo.

(8) enviarte comunicaciones comerciales de productos propios y similares a los previamente contratados, por cualquier medio mientras seas cliente (incluye la elaboración de perfiles “básicos”). Si tu seguro ha sido intermediado por un Corredor o un Operador de Banca Seguros sólo trataremos tus datos para esta finalidad si previamente tu Corredor de seguros/ Operador nos autoriza para cada acción. Legitimación: interés legítimo.

(9) Otras finalidades basadas en tu consentimiento (ver apartado ¡Tú decides! de esta cláusula).

DESTINATARIOS

(1) A otras entidades del Grupo Reale para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la gestión centralizada del servicio.

(2) A entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos.

(3) A entidades y organismos, públicos o privados, que intervengan en la gestión del contrato de seguro, aseguradoras y reaseguradoras, intervinientes en la gestión de la póliza que actúan como encargados, así como fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, reguladores u órganos gubernamentales.

(4) Al corredor o correduría de seguro que haya intermediado tu póliza.

(5) A ficheros comunes de solvencia relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias.

(6) A ficheros comunes para la prevención del fraude y detección, según corresponda por el seguro suscrito.

(7) Al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).

DERECHOS

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y, en su caso, oposición al tratamiento, así como revocar tu consentimiento en cualquier momento, dirigiéndote a tu

Aseguradora o a cualquiera de los corresponsables en relación con los tratamientos realizados conjuntamente, a través del correo protecciondedatos@reale.es.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Te recomendamos consultes información completa y detallada sobre el tratamiento de tus datos en www.ingood.es/terminos-legales, escaneando el código QR o poniéndote en contacto con nosotros en el 900 101 480 para que te la remitamos por el medio que prefieras.

Nos comunicaremos contigo a través de cualquier medio (incluyendo Whatsapp) cuando sea necesario para alguna de las finalidades descritas anteriormente. Si no quieres recibir comunicaciones por algún medio en concreto, ponte en contacto con nosotros para registrar tus preferencias.

¡TÚ DECIDES!

Sólo si nos das tu consentimiento utilizaremos los datos para:

1. Elaboración de perfiles “avanzados” con finalidades comerciales o promocionales.
2. Envío de acciones comerciales durante dos años una vez concluida la relación precontractual y/o contractual.
3. Envío de información promocional y publicitaria de entidades del Grupo Reale y terceras empresas, seas o no cliente.

Podrás decidir si nos das tu consentimiento, accediendo a <https://consentimientos.reale.es/>



Puede consultar la información completa sobre nuestra política de Protección de datos en www.ingood.es/terminos-legales

Nota informativa previa a la contratación del seguro de no asistencia

1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España con clave de autorización C0613, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

Seguro de no asistencia

3. TIPO DE SEGURO

Este seguro tiene por objeto garantizar el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas y en general, cualquier evento cubierto por la póliza a consecuencia de su anulación completa y definitiva, siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias cubiertas.

4. INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA A LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO

PRIMA

Es el precio del seguro, que incluye, además, los recargos e impuestos repercutibles.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (COBERTURAS Y EXCLUSIONES) Y MODALIDADES OFRECIDAS

5.1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

Garantía de anulación por no asistencia:

Mediante esta cobertura se asegura el reembolso del importe de las entradas/tickets/reservas, o en general, cualquier evento cubierto por la póliza a consecuencia de su anulación completa y definitiva, siempre que esta se produzca por una causa involuntaria, fehacientemente justificada y sujeta a las diferentes contingencias que se detallan a continuación.

En cualquier caso, las contingencias deberán de haber ocurrido con posterioridad a la suscripción del seguro.

Contingencias cubiertas:

1. Enfermedad o accidente grave, fallecimiento del asegurado, familiares o mascota
2. Citación para intervención quirúrgica
3. Complicaciones en el embarazo que obliguen a guardar reposo
4. Citación para trasplante del Asegurado o familiares
5. Entrega en adopción de un niño
6. Convocatoria del asegurado como testigo, parte o miembro del jurado en un juicio
7. Convocatoria del asegurado a organismos oficiales

8. Convocatoria del asegurado como miembro titular de una mesa electoral
9. Presentación como opositor a exámenes oficiales
10. Concesión de becas oficiales que impidan al asegurado la asistencia
11. Daños graves en residencia habitual o secundaria o en sus locales profesionales (propios o alquilados)
12. Por avería o accidente del vehículo del asegurado que impida asistir al evento
13. Demora de la llegada del medio de transporte público que utilice el asegurado para llegar al evento
14. Robo de documentación o equipaje previo al inicio del desplazamiento para asistir al evento
15. Extinción del contrato de trabajo por despido
16. No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas

En caso de siniestro, la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado para la garantía y contingencia afectada, siendo de aplicación las exclusiones detalladas en las Condiciones generales, entre las que destacan las que se resumen a continuación.

EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Quedan excluidas del seguro con carácter general las anulaciones/cancelaciones de asistencia al evento producidas como consecuencia de:

- a) El desistimiento voluntario por parte del asegurado o cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación.
- b) Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación de la Entrada contratada y que no se encuentre específicamente descrita como garantía cubierta en el artículo correspondiente.
- c) El robo, hurto o simple pérdida, infidelidad de empleados y apropiación indebida de las entradas aseguradas
- d) Los actos dolosos, las negligencias del Asegurado, los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, desafíos, o riñas, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio.
- e) La no presentación, por cualquier causa distinta del robo, de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.
- f) Los siniestros ocurridos por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros: transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería. De producirse esta contingencia, el asegurado deberá dirigirse al proveedor afectado.
- g) Los causados por inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica caída de cuerpos siderales y aerolitos, terrorismo, motín tumulto popular, hechos o actuaciones en tiempos de paz de las fuerzas Armadas o de las fuerzas o Cuerpos de Seguridad, hechos de

guerra civil o internacional, por actuaciones tumultuarias en reuniones, manifestaciones o huelgas y hechos declarados por el gobierno como catástrofe o calamidad nacional.

- h) Todo efecto de una fuente radioactiva, biológica o química.
- i) Epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- j) Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos a la firma del contrato, incluyendo sus complicaciones y recaídas.
- k) Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
- l) Las operaciones del Asegurado no derivadas de una patología.
- m) Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países, cuando sea imprescindible para asistir al Evento.
- n) Cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.
- o) Tratamientos estéticos, revisiones periódicas o vacunaciones previstas en el momento de contratación del seguro, curas, la interrupción voluntaria de embarazos.
- p) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización.
- q) En el caso de los seguros de grupos, no se devolverá la entrada o el precio de ésta para aquellos Asegurados que habiendo podido acudir al evento, no lo hayan hecho por causa de que algún miembro del grupo no pudo hacerlo. Se exceptúa el caso previsto en la contingencia 16. No asistencia por cancelación de único acompañante por alguna de las casuísticas anteriormente descritas, cuando se trata de dos Asegurados y es el único acompañante quien no ha podido asistir.

5.2. DELIMITACIÓN DE LAS COBERTURAS

Ámbito territorial de las coberturas: con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

6. EL SINIESTRO

6.1. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

En caso de siniestro debe comunicarlo a REALE, en la dirección de email ayuda@ingood.es, a la mayor brevedad dentro de un plazo MÁXIMO DE 7 DÍAS desde que se tenga conocimiento del siniestro.

También debe notificar a REALE cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro. Facilitará toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y empleará todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

La valoración del siniestro en ningún caso podrá ser superior a su LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN. Se requerirá para poder valorar el siniestro los documentos que, según las circunstancias y diferentes contingencias cubiertas, acrediten la no asistencia del asegurado al evento.

6.2. LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, abonará la prestación garantizada en la póliza suscrita.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido, 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, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).

7. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS

Periodo de vigencia del seguro y la prima: La duración es temporal y no será renovable.

Impuestos: En la prima de seguro quedan comprendidos los impuestos legalmente repercutibles.

8. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

9.1. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención al Cliente, sito en la Calle Príncipe de Vergara 125 (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es serviciodeatencion.clientes@reale.es. La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Reale, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de Reale abiertas al público. Así mismo dispondrán de un teléfono de información gratuito, 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de Reale. También pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tlf. 913104043, e-mail reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

9.2. JURISDICCION APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española, siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero, deberá designar un domicilio en España.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- 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.

10. INFORME SOBRE LA SITUACION FINANCIERA Y DE SOLVENCIA

El cliente puede consultar la información sobre la situación financiera y de solvencia a través de nuestra página web en <https://www.reale.es/es/quienes-somos/la-compania/informacion-economica>.