

RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL (VMP)

Condiciones Generales

CAJA DE SEGUROS REUNIDOS

Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -CASER-

Domicilio Social: Avenida de Burgos, 109 - 28050 Madrid

www.caser.es

Inscrita en Registro Mercantil de Madrid
Tomo 2245 general, Folio 179, Sección 8ª, Hoja M-39662, Inscripción A 435
C.I.F. A 28013050

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 3º de la Ley 50/80, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, se destacan en letra negrita las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados contenidas en las Condiciones Generales de la póliza.

El presente contrato se encuentra sometido a la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, la Ley de Ordenación 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y su normativa de desarrollo.

La Autoridad a quien corresponde el control de la actividad es al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES	4
ARTÍCULO PRELIMINAR - DEFINICIONES	4
ARTÍCULO 1º - COBERTURA BÁSICA	5
ARTÍCULO 2º - COBERTURAS OPCIONALES.....	6
ARTÍCULO 3º - RIESGOS EXCLUIDOS CON CARÁCTER GENERAL	9
ARTÍCULO 3º - ÁMBITO TERRITORIAL	9
ARTÍCULO 4º - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS	10
SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO	13

CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRELIMINAR - DEFINICIONES

A los efectos de este contrato se entiende por:

- 1. ASEGURADOR:** CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S. A. -CASER-, que, como Entidad Aseguradora, asume el riesgo contractualmente pactado.
- 2. ASEGURADO:** Persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.
- 3. TOMADOR:** Persona física o jurídica que, junto con el Asegurador, suscribe este contrato y al que le corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser asumidas por el Asegurador.
- 4. BENEFICIARIO:** La persona física o jurídica que, previa designación por el Asegurado, resulte titular del derecho a la indemnización. A los efectos de la cobertura de accidentes corporales, en caso de fallecimiento del Asegurado, tendrá la consideración de Beneficiario, salvo designación expresa en contrario, el que, en riguroso orden de preferencia, a continuación se indica: 1º Su cónyuge no separado legalmente, 2º Hijos del Asegurado y 3º Herederos legales.
- 5- TERCEROS:** Cualquier persona distinta del Asegurado, excepto el cónyuge no separado legalmente, pareja de hecho, hijos, padres, personal doméstico, asalariados o empleados, familiares que convivan con él o se encuentren vinculados hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.
- 5. SUMA ASEGURADA:** Cantidad fijada en las Condiciones Particulares que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en cada siniestro.
- 6. VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL (VMP):** Vehículos para desplazamiento personal, con motorización eléctrica, siempre que la masa no supere los 50 Kg, la potencia no supere los 400 W, y la velocidad con la asistencia de motor no supere los 30 Km/h, y que por su configuración o exigencias técnicas no están homologados como vehículos a motor por la legislación vigente. A efectos de esta póliza, y siempre y cuando se cumplan estos requisitos, se consideran VMP:

Los patinetes eléctricos, monociclos eléctricos, segways, las sillas de ruedas eléctricas, los vehículos tipo scooters para minusválidos, y las bicicletas asistidas por electricidad.

Patinete eléctrico: plataforma alargada sobre dos ruedas en línea y una barra de dirección, accionado por motor eléctrico.

Monociclo eléctrico: es un vehículo de una sola rueda que utiliza sensores, giroscopios y acelerómetros, en conjunción con un motor eléctrico para ayudar en el equilibrio.

Segway: vehículo de transporte ligero giroscópico eléctrico de dos ruedas, con autobalanceo controlado por ordenador.

Silla de ruedas eléctrica: silla adaptada con al menos tres ruedas, impulsada por motor y accionada por baterías recargables, diseñadas para permitir el desplazamiento de personas con problemas de locomoción.

Scooters para minusválidos: silla montada en un chasis de tres, cuatro o incluso cinco ruedas, impulsada por motor, con un área plana o plancha para los pies, y un manillar de dirección

estilo delta en la parte frontal que hace girar una, dos o tres ruedas orientables, diseñados para el desplazamiento de personas con problemas de locomoción.

Bicicletas eléctricas: es un tipo de vehículo eléctrico consistente en una bicicleta a la que se le ha acoplado un motor eléctrico para ayudar en el avance de la misma. La energía es suministrada por una batería que se recarga en la red eléctrica o panel solar.

7. USUARIOS DE VMP: a efectos de este seguro, se entiende aquella persona que utiliza VMP como medio de desplazamiento personal y privado.

8. ACCIDENTE: Lesión violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado.

ARTÍCULO 1º - COBERTURA BÁSICA

Dentro de los límites establecidos en las Condiciones Generales y Particulares de la póliza, el seguro cubre los riesgos que se especifican a continuación:

1.1. RESPONSABILIDAD CIVIL, DEFENSA DE SU RESPONSABILIDAD CIVIL Y FIANZAS

El Asegurador garantiza hasta el límite máximo que figure en las Condiciones Particulares de la póliza, la obligación de indemnizar los daños corporales y/o materiales causados por el Asegurado a terceros involuntariamente, como usuario de VMP. El Asegurador asumirá por medio de sus abogados y procuradores la defensa jurídica frente a las reclamaciones, incluso infundadas, del o de los perjudicados por siniestros cubiertos por la póliza, hasta el momento en que se salden y finiquiten las responsabilidades civiles garantizadas. El Asegurador tomará a su cargo el importe de las fianzas que puedan serle requeridas al Asegurado como consecuencia de un siniestro amparado por las coberturas de Responsabilidad Civil de esta póliza. Esta garantía comprende, asimismo, las fianzas exigidas para obtener su libertad provisional en causa criminal, o como garantía de su responsabilidad pecuniaria en dicha causa, **hasta el límite fijado en las Condiciones Particulares.**

Quedan excluidos:

- **Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor sujetos a la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a motor.**
- **La responsabilidad civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.**
- **Los perjuicios patrimoniales causados a terceros que no sean consecuencia de un previo daño personal o material cubierto en la póliza, así como los daños ocasionados a cosas de terceros, que por cualquier razón se hallen en poder del usuario o de personas de las que deba responder.**
- **El pago de multas o sanciones o las consecuencias de su impago, sean de carácter administrativo o penal.**
- **La responsabilidad civil que derive directa o indirectamente de la utilización de VMP en cualquier competición.**
- **La responsabilidad civil derivada directa o indirectamente del uso de VMP en ejercicios acrobáticos.**
- **La responsabilidad civil derivada del uso de VMP en servicios de mensajería o transporte retribuido de pasajeros.**

- **Siniestros como consecuencia directa de la falta de mantenimiento de VMP, o que tengan su origen en una defectuosa fabricación o reparación.**
- **La práctica de deportes de alto riesgo.**
- **Siniestros donde exista dolo o mala fe.**
- **Manipulación por parte del usuario del mecanismo o estructura del VMP.**
- **Daños ocasionados bajo los efectos del consumo de estupefacientes, sean del tipo que sean, drogas y bebidas alcohólicas.**
- **Daños ocasionados por VMP robados, hurtados o desaparecidos.**
- **Daños que tengan su origen en el incumplimiento voluntario de las normas y reglamentos, así como por usos anormales, indebidos y fraudulentos de VMP, o fuera de las zonas habilitadas para la circulación de los VMP marcadas por las Leyes u Ordenanzas Municipales.**

ARTÍCULO 2º - COBERTURAS OPCIONALES

2.1 ACCIDENTES CORPORALES

El Asegurador cubre los riesgos de fallecimiento o invalidez permanente (baremada), hasta el límite máximo que figura en las Condiciones Particulares de la póliza por accidente **ocurrido con ocasión de la utilización como usuario de VPM.**

1.2.1. Fallecimiento por accidente

El Asegurador garantizará la indemnización fijada por el fallecimiento del Asegurado, hasta el límite fijado en las Condiciones Particulares, siempre que éste se produzca como consecuencia de un accidente cubierto por la póliza.

1.2.2. Invalidez permanente por accidente (baremada)

El Asegurador garantizará la irreversible situación física o mental del Asegurado a consecuencia de un accidente cubierto por la póliza, determinante en forma absoluta o parcial de su ineptitud permanente para el mantenimiento de cualquier relación laboral o actividad profesional. La determinación de la invalidez permanente es independiente de la profesión o actividad previa del Asegurado.

El Asegurador abonará el importe que resulte de aplicar el porcentaje que corresponda según el siguiente baremo, a la suma asegurada por este concepto:

BAREMO INVALIDEZ		
TIPO DE INVALIDEZ	DERECHO	IZQUIERDO
Parálisis completa	100%	
Enajenación mental incurable	100%	
Ceguera absoluta	100%	
Pérdida total o inutilización absoluta de :		

BAREMO INVALIDEZ

TIPO DE INVALIDEZ	DERECHO	IZQUIERDO
– Ambos brazos, manos, piernas o pies; de un brazo y una pierna o un pie; o de una mano y un pie	100%	
– El brazo o la mano	60%	50%
– El dedo pulgar	20%	16%
– El dedo índice	16%	13%
– Uno de los demás dedos de la mano	8%	7%
– El movimiento del hombro	25%	20%
– El movimiento del codo	20%	15%
– El movimiento de la muñeca	20%	15%
– La pierna por encima de la rodilla	50%	
– La pierna a la altura o por debajo de la rodilla o del pie completo	40%	
– El dedo gordo del pie	10%	
– Uno de los demás dedos del pie	5%	
– El movimiento de la cadera o de la rodilla	20%	
– El movimiento del tobillo	20%	
– El movimiento de la articulación subastragalina	10%	
– Movimientos de la columna cervical, dorsal o lumbar, con o sin manifestaciones neurológicas	33%	
– El ojo o reducción no inferior a la mitad de la visión binocular	30%	
– Si la visión del otro ojo ya estaba perdida antes del accidente	50%	
Acortamiento, no inferior a cinco centímetros, de la pierna	15%	
Fractura no consolidada de la pierna o del pie	25%	
Fractura no consolidada de la rótula	20%	
Ablación completa de la mandíbula inferior o pérdida total del maxilar inferior	25%	
Sordera completa de los dos oídos	40%	
Sordera completa de un oído	10%	

BAREMO INVALIDEZ		
TIPO DE INVALIDEZ	DERECHO	IZQUIERDO
Si existiera sordera completa del otro oído antes del accidente	20%	

En los casos de invalidez no previstos anteriormente, el importe de la prestación se determinará por analogía con el baremo de la póliza, proporcionalmente a su gravedad.

La pérdida funcional de un miembro u órgano se entiende equivalente a su pérdida anatómica. Si la pérdida anatómica o funcional es sólo parcial, el grado de invalidez a considerar se reducirá proporcionalmente.

La invalidez permanente es valorada excluyendo los defectos o lesiones del Asegurado anteriores al accidente, considerando sus causas como padecidas por una persona de integridad física normal.

Si el Asegurado sufriera en el mismo accidente varias lesiones, se indemnizarán con el porcentaje de la suma asegurada que corresponda, **pero en ningún caso la indemnización total resultante podrá exceder del 100% de la suma asegurada para el riesgo de invalidez.** Asimismo, la suma de varios tipos de invalidez de un mismo miembro u órgano **no podrá exceder del 100% de la suma asegurada establecida para su pérdida total.**

El importe de las prestaciones satisfechas por invalidez permanente a consecuencia del mismo accidente, se deducirá de las prestaciones a satisfacer por fallecimiento.

1.2.3. Exclusiones

Quedan excluidos de la garantía de accidentes corporales:

- **Accidentes, enfermedades o padecimientos anteriores a la toma de efecto del seguro.**
- **Actos del Asegurado para la provocación intencionada del accidente, ya sea por dolo o por culpa grave.**
- **Imprudencia temeraria, negligencia grave y participación del Asegurado en apuestas, desafíos, riñas o actos delictivos, excepto las actuaciones en legítima defensa o en tentativa de salvamento de personas o bienes.**
- **Accidentes ocurridos bajo los efectos del alcohol o uso de estupefacientes no prescritos médicamente.**
- **Intoxicaciones alimenticias o medicamentosas, insolaciones, congelaciones y otros efectos de la temperatura que no derivan de un accidente garantizado por esta póliza.**
- **Fallo cardíaco, epilepsia, síncope, aneurismas, varices, hernias de cualquier clase, las consecuencias de los esfuerzos musculares o lumbago.**
- **Reacción o radiación nuclear y contaminación radiactiva, excepto las consecuencias de tratamientos aplicados al Asegurado por un accidente cubierto por esta póliza.**
- **Las personas menores de 14 años.**
- **Las personas que en la toma de efecto del seguro o en la renovación anual han alcanzado la edad de sesenta y cinco años.**

- **Las personas afectadas, tanto en la fecha de efecto del seguro como durante su vigencia, por: ceguera, parálisis, sordera, enajenación mental, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, encefalitis letárgica o cualquier lesión, enfermedad crónica, minusvalía física o psíquica que disminuye su capacidad, en comparación con una persona físicamente íntegra y de salud normal.**

2.2 ASISTENCIA

Dentro de la garantía de Asistencia quedan garantizadas:

Repatriación o Traslado sanitario en España

Si durante un desplazamiento como usuario en el VMP el Asegurado sufriera un accidente, el Asegurador gestionará su traslado hasta centro hospitalario y posteriormente al domicilio, sin límites económicos.

Traslado por fallecimiento del asegurado.

Si durante un desplazamiento como usuario en el VMP, el Asegurado falleciera en accidente, el Asegurador se hará cargo del traslado hasta el lugar de inhumación en España.

Traslado del vehículo asegurado

En caso de que el Asegurado tenga que ser trasladado por alguna de las garantías descritas anteriormente, y no pueda hacerse cargo del VMP, el Asegurador asumirá la recogida del mismo en el lugar del accidente y lo trasladará hasta su domicilio.

ARTÍCULO 3º - RIESGOS EXCLUIDOS CON CARÁCTER GENERAL

Quedan excluidos con carácter general para todas las garantías:

- **Los siniestros ocasionados por vehículos a motor que puedan quedar bajo el ámbito de aplicación y requisitos de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a motor.**
- **Siniestros que sobrevengan en la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como sus entrenamientos o pruebas.**
- **Aquellos siniestros que se produzcan utilizando los VMP para fines comerciales, como mensajería o transporte retribuido de pasajeros.**
- **La utilización de VMP para ejercicios acrobáticos, o usando equipamiento especialmente diseñado para llevar a cabo tales ejercicios.**
- **Daños que tengan su origen en incumplimiento voluntario de las normas y reglamentos, así como por usos anormales, indebidos o fraudulentos del VMP, o fuera de las zonas habilitadas para la circulación de los VMP marcadas por las Leyes u Ordenanzas Municipales.**

ARTÍCULO 3º - ÁMBITO TERRITORIAL

Las garantías de este seguro se limitan al territorio español.

ARTÍCULO 4º - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España o en el extranjero, cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

Resumen de las normas legales

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.
- e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

3. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. En las pólizas de seguro de vida que de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 ó 902 222 665).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.conorseguros.es).

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) pone a disposición de sus clientes su Servicio de Defensa del Asegurado (Quejas y Reclamaciones) en Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid, y en la dirección de correo electrónico defensa-asegurado@caser.es.

2. Dicho Servicio atenderá y resolverá, conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas, directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de CASER, cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o en la oficina del Servicio de Defensa del Asegurado, en la Avenida de Burgos 109, 28050 – Madrid, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan su lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el Servicio de Defensa del Asegurado, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, www.dgsfp.mineco.es, donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web www.caser.es, nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa al Asegurado de la Entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este Servicio, y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones. Igualmente, desde esta página web, se podrá presentar la queja o reclamación.

5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos, la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo, texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, Orden ECC/2502/2012, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones entre otros, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).
