

# Defensa Jurídica Familiar

---

**divinapastora**  
seguros

[www.divinapastora.com](http://www.divinapastora.com)

## ÍNDICE

---

### CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA PRELIMINAR.....	2
DEFINICIONES .....	2
<b>CONDICIONES GENERALES DE DEFENSA JURÍDICA FAMILIAR</b>	
ARTÍCULO 1º. ¿A QUIÉN SE ASEGURA POR ESTA PÓLIZA?.....	2
ARTÍCULO 2º. ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL SEGURO?.....	
ARTÍCULO 3º. ¿QUÉ GARANTIZA EL SEGURO?.....	2
<b>GARANTÍAS</b>	
ARTÍCULO 4º. ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA .....	3
ARTÍCULO 5º. REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS.....	3
ARTÍCULO 6º. SERVICIOS JURÍDICOS ON LINE.....	3
ARTÍCULO 7º. RECLAMACIÓN EXTRACONTRACTUAL.....	3
ARTÍCULO 8º. DEFENSA PENAL Y CIVIL SUPLEMENTARIA .....	4
ARTÍCULO 9º. VIVIENDA.....	5
ARTÍCULO 10º. CONSUMO .....	5
ARTÍCULO 11º. TRABAJO.....	6
ARTÍCULO 12º. PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FISCAL.....	7
ARTÍCULO 13º. PRESTACIONES POR SEPARACIÓN O DIVORCIO .....	7
ARTÍCULO 14º. ¿QUÉ ALCANCE TIENE EL SEGURO?.....	8
ARTÍCULO 15º. ¿CUÁLES SON LOS LÍMITES DEL SEGURO?.....	8
ARTÍCULO 16º. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?.....	8
ARTÍCULO 17º. ¿CÓMO SE FORMALIZA EL SEGURO Y QUÉ SE DEBE INFORMAR SOBRE EL RIESGO?.....	9
ARTÍCULO 18º. ¿CUÁNDO SE ABONAN LAS PRIMAS?.....	9
ARTÍCULO 19º. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?.....	9
ARTÍCULO 20º. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?.....	9
ARTÍCULO 21º. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?.....	10
ARTÍCULO 22º. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?.....	10
ARTÍCULO 23º. ¿CUÁNDO Y CÓMO DEBE DECLARARSE EL SINIESTRO?.....	10
ARTÍCULO 24º. ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?.....	11
ARTÍCULO 25º. ¿QUÉ HACER EN CASO DE DESAVENENCIA SOBRE LA TRAMITACIÓN?.....	11
ARTÍCULO 26º. ¿CÓMO SE EFECTÚA LA ELECCIÓN DE ABOGADO Y PROCURADOR?.....	11
ARTÍCULO 27º. ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?.....	11
ARTÍCULO 28º. ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES? .....	11
ARTÍCULO 29º. ¿CUÁL ES LA EXTENSIÓN TERRITORIAL DEL SEGURO? .....	12
ARTÍCULO 30º. ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL SEGURO?.....	12
ARTÍCULO 31º. ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?.....	12
ARTÍCULO 32º. ¿EXISTE SUBROGACIÓN?.....	12
ARTÍCULO 33º. ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?.....	12
ARTÍCULO 34º. ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DEL SEGURO?.....	13
OTROS ASPECTOS LEGALES.....	13
TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	14
ANEXO 1. MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA.....	16
ANEXO 2. MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
ANEXO 3. CATÁLOGO DE CONTENIDOS JURÍDICOS.....	18

# Condiciones generales

---

## CLAUSULA PRELIMINAR

---

Este contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. de 17 de octubre de 1980) y demás normas que lo complementan, por las normas de las disposiciones reglamentarias que le sean de aplicación y por lo convenido en las condiciones generales, particulares y especiales del contrato. Igualmente al presente contrato le son aplicables la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el reglamento que la desarrolla y demás normas complementarias.

Integran el presente contrato: la solicitud, las condiciones generales, particulares y especiales aparte, las cláusulas limitativas y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo.

El control de la actividad aseguradora de Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U., con domicilio social en Valencia, calle Xàtiva número 23, corresponde al Reino de España y, en concreto, al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## DEFINICIONES

---

- **ASEGURADO/BENEFICIARIO:** Persona física, titular del interés asegurado, con derecho a las coberturas aseguradas.
- **ASEGURADOR:** Entidad aseguradora que asume el riesgo contractualmente pactado. Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. (en adelante, "entidad aseguradora", "Divina Pastora Seguros").
- **CLAUSULA LIMITATIVA:** Acuerdo establecido en el contrato de seguro mediante el cual se limita el alcance de la garantía o la deja sin efecto cuando concurre alguna circunstancia de riesgo.
- **CONDICIONES PARTICULARES:** Documento integrante de la póliza de seguro en el que se concretan y particularizan los aspectos del riesgo que se asegura.
- **PÓLIZA:** Contrato de seguro. Forma parte integrante de la póliza: la solicitud de seguro, las condiciones generales, las condiciones particulares y las condiciones especiales, si las hubiese, las cláusulas limitativas así como los suplementos, anexos o apéndices que se añadan a la misma para completarla o modificarla.
- **PRIMA /CUOTA:** Precio del seguro. El recibo de prima contendrá, además, los impuestos, tributos y recargos legalmente repercutibles.
- **SOLICITUD DE SEGURO:** Formulario en el que el tomador del seguro solicita la inclusión de la/s persona/s a asegurar por el contrato y describe el riesgo con todas las circunstancias que conoce y pueden influir en la valoración de dicho riesgo.
- **TOMADOR DEL SEGURO:** Persona física o jurídica que juntamente con la aseguradora suscribe este contrato.

## CONDICIONES GENERALES DE DEFENSA JURÍDICA FAMILIAR

---

### ARTÍCULO 1º

---

#### ¿A QUIÉN SE ASEGURA POR ESTA PÓLIZA?

A la unidad familiar, que conviva en el mismo domicilio y formada por:

1. El asegurado, persona física y 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 convivir de forma permanente en el domicilio habitual del asegurado y designado en la póliza.

### ARTÍCULO 2º

---

#### ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL SEGURO?

Por el presente contrato de seguro, el asegurador se obliga **dentro de los límites establecidos en la Ley y en el propio 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.

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

### ARTÍCULO 3º

---

#### ¿QUÉ GARANTIZA EL SEGURO?

En esta póliza el asegurador garantiza la DEFENSA JURÍDICA de la UNIDAD FAMILIAR, prestándole sus coberturas en los ámbitos siguientes:

- la VIDA PARTICULAR,
- los VEHÍCULOS SIN MOTOR, ya sean terrestres, aéreos o marítimos y siempre de uso particular,

# Condiciones generales

---

- la VIVIENDA,
- el CONSUMO,
- el TRABAJO.

Las garantías del seguro se relacionan en los artículos siguientes y las efectivamente contratadas se indicarán en la solicitud del contrato.

## **GARANTÍAS**

---

### **ARTÍCULO 4º**

---

#### **ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA**

El asegurador pondrá a disposición del asegurado un abogado para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono que, a tal efecto, se facilitará al asegurado.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el anexo 1 del presente contrato de seguro.

### **ARTÍCULO 5º**

---

#### **REVISIÓN y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS y CONTRATOS**

El asegurador prestará también al asegurado el mismo servicio del apartado anterior, siempre que solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquel consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda.
- Reclamaciones a la comunidad de propietarios.
- Reclamaciones de consumo.
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**
- Servicio doméstico.

Una vez el contrato o documento haya sido convenientemente revisado o redactado, el asegurador hará entrega del mismo al asegurado para que proceda a su presentación ante el destinatario.

**Los documentos y contratos objeto de esta cobertura tienen el carácter de “numerus clausus”, por lo que vienen expresamente relacionados en el anexo 2 del presente contrato de seguro.**

### **ARTÍCULO 6º**

---

#### **SERVICIOS JURÍDICOS ON LINE**

El asegurador pone a disposición del asegurado, a través de su web [www.divinapastora.com](http://www.divinapastora.com), los siguientes servicios jurídicos informatizados:

- a) Guías prácticas.
- b) Consultas jurídicas interactivas.
- c) Modelos de escritos jurídicos.
- d) Contratos jurídicos interactivos.

Los servicios correspondientes a los apartados a) Guías prácticas y b) Consultas jurídicas, son de acceso libre y gratuito.

Respecto a los servicios de los apartados c) Modelos de escritos jurídicos y d) Contratos jurídicos interactivos, serán gratuitas las 3 primeras descargas. A partir de ese número de descargas el asegurado dispondrá de una bonificación del 50% sobre el precio de tarifa del servicio indicado en la propia web.

Para acceder a estos servicios jurídicos on line el asegurado deberá registrarse en la web del asegurador indicando su número de póliza, con lo que el sistema lo identificará como cliente y dispondrá de dichos servicios gratuitamente o con las correspondientes bonificaciones.

En el anexo 3 del presente contrato de seguro queda recogido el catálogo de contenidos jurídicos on line, contenidos que se adaptarán periódicamente a la normativa vigente, por lo que el asegurador no puede garantizar que el referido catálogo permanezca invariable.

### **ARTÍCULO 7º**

---

#### **RECLAMACIÓN EXTRA CONTRACTUAL**

El asegurador 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 de la vida particular y que se relacionan a continuación:

# Condiciones generales

---

## 1. Daños corporales

Comprende, entre otros supuestos, las lesiones o daños corporales causados como:

- peatón,
- conductor de vehículos terrestres sin motor y de uso particular,
- patrón de embarcaciones o piloto de aeronaves, sin motor y de uso particular,
- pasajero de cualquier medio de transporte,
- residente en su vivienda,
- practicante de deportes, **de forma no profesional y que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

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

## 2. Agresiones físicas

Por cualquier causa y especialmente las de carácter sexual, incluyendo el acoso o abusos sexuales y también el *bulling* o acoso escolar cuando del mismo resulten daños físicos.

**No se garantiza la participación del asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, ni en riñas tumultuarias en cualquier caso.**

Evaluación médica de accidentados en los supuestos previstos en los anteriores apartados 1 y 2, en los que se causen lesiones al asegurado y siempre que fueran precisos más de treinta días para su curación, el asegurador efectuará, a través de su equipo médico especializado, el seguimiento y oportuno informe, tanto de la evaluación de las lesiones como de las posibles secuelas que se pudieran producir, en defensa de los intereses jurídicos del asegurado.

## 3. Daños materiales

### 1. A los bienes muebles: propiedad del asegurado.

Se considerarán bienes muebles, a los efectos de esta cobertura, los siguientes:

- objetos de decoración y mobiliario,
- aparatos electrodomésticos,
- ordenador personal y sus periféricos,
- ajuar personal y alimentos,
- animales domésticos.

### 2. A los vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor, de uso particular y propiedad del asegurado.

**No incluye el presente artículo 7º la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**Tampoco incluye este artículo 7º los hechos producidos en el desempeño por parte del asegurado de cualquier actividad como asalariado, autónomo o empresario.**

## ARTÍCULO 8º

---

### DEFENSA PENAL y CIVIL SUPLEMENTARIA

El asegurador garantiza la defensa del asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, en caso de exigirse responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

#### 1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular,
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes **de forma no profesional, siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.**

**La garantía se limita al pago de los honorarios que se devenguen exclusivamente por la defensa de la responsabilidad criminal, con exclusión de los honorarios y costas judiciales que correspondan a las acciones civiles debatidas en el proceso.**

#### Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, el asegurador pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.

## Condiciones generales

---

b) El asegurador constituirá, en los mismos supuestos y **hasta el límite expresado en la solicitud del contrato**, la fianza que en el procedimiento penal se exija al asegurado, para:

- obtener su libertad provisional,
- avalar su presentación al acto del juicio,
- responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

2. **Civil:** por hechos con resultado de daños a terceros y de los que el asegurado pueda ser responsable civil por imprudencia, impericia o negligencia, no solo en los supuestos relacionados en el anterior apartado 1, sino también en cualquier otro que pueda producirse en el ámbito de la vida particular, si bien **la defensa garantizada tendrá siempre carácter suplementario por:**

- **no existir seguro de responsabilidad civil,**
- **existiendo seguro de responsabilidad civil, carecer este de efectos por encontrarse en situación de descubierto, rechace o insolvencia de su aseguradora, o por ser la cuantía de la reclamación inferior a la franquicia establecida en dicho seguro.**

Todo ello siempre que la responsabilidad civil no dimane del incumplimiento de una relación contractual específica entre el asegurado y el demandante.

Incluye esta cobertura 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, solo se prestará esta garantía si el asegurado acredita disponer de seguro obligatorio en vigor.

**No incluye el presente artículo 8º, los hechos producidos en el desempeño por parte del asegurado de cualquier actividad como asalariado, autónomo o empresario.**

### ARTÍCULO 9º

---

#### VIVIENDA

El asegurador garantiza la defensa y reclamación de los derechos del asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en la solicitud del contrato, como:

1. VIVIENDA PRINCIPAL: aquella que utiliza el asegurado como su domicilio habitual.
2. VIVIENDA SECUNDARIA: aquella que utilice el asegurado solo de forma ocasional.

El concepto asegurado de vivienda incluye, en su caso, el parking o garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca.**

Para ambos tipos de vivienda, principal y secundaria, la garantía comprende:

- a) Reclamación de los daños materiales causados por terceros a la vivienda, por imprudencia o dolosamente, **siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el asegurado y el responsable de los daños, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.**
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. A estos efectos, **los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del asegurado.**
- e) Defensa y reclamación ante la comunidad de propietarios del inmueble en que se halle la vivienda, **siempre que el asegurado esté al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.**
- f) Defensa y reclamación como inquilino en los conflictos derivados del contrato de alquiler de la vivienda, **excepto en los juicios de desahucio por falta de pago.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por *mobbing* o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, excepto por defectos en la construcción, **siempre que tal incumplimiento se produzca durante la vigencia de esta garantía y tenga relación, única y exclusivamente, con hechos ocurridos con posterioridad a la fecha de efecto de la misma.**

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.**

# Condiciones generales

---

## ARTÍCULO 10º

---

### CONSUMO

El asegurador garantiza la reclamación de los derechos del asegurado como consumidor y usuario, tanto por vía amistosa como judicial, por incumplimiento de los contratos sobre bienes y servicios concertados por el mismo en el ámbito de la vida particular, siguientes:

#### 1. Contratos de compra y depósito:

##### 1.1. De bienes muebles. Se entenderán exclusivamente como bienes muebles:

- los objetos de decoración y mobiliario,
- los aparatos electrodomésticos,
- el ordenador personal y sus periféricos,
- el ajuar personal y los alimentos.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, las colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

##### 1.2. De vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor, de uso particular y propiedad del asegurado.

#### 2. Contratos de arrendamiento de servicios, de los que el asegurado sea titular y destinatario final y que se enumeran a continuación:

- 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. Contratos de suministros, de los que el asegurado sea titular y destinatario final, de:

- agua,
- gas,
- electricidad,
- telefonía: fija o móvil y ADSL,
- canales privados de televisión.

**Mínimo litigioso: Por este apartado 3 la reclamación judicial quedará garantizada siempre que la cuantía reclamada sea superior a 300 euros.**

#### 4. Contratos de seguros, de los que el asegurado sea tomador o beneficiario y en relación con:

- su persona,
- la vivienda principal o secundaria en que resida, así como su contenido,
- los vehículos, embarcaciones y aeronaves, **todos ellos sin motor y de uso particular, que utilice o de los que sea propietario.**

Esta cobertura comprende la reclamación por incumplimiento contractual de otras aseguradoras privadas y del Consorcio de Compensación de Seguros.

El incumplimiento contractual garantizado se produce no solo por la actuación expresa de la aseguradora, sino también por la omisión tácita de su obligación de reparar el daño o indemnizar su valor, en el plazo máximo de tres meses desde la producción del siniestro. En este último supuesto el asegurador garantiza también la reclamación, **previa justificación documental por el asegurado de haber declarado el siniestro dentro de plazo y haber reclamado, de forma fehaciente y sin resultado satisfactorio, sus daños.**

Incluye la cobertura el pago de los honorarios por los peritajes contradictorios previstos en las antes indicadas pólizas de seguro, en la parte que en ellas se fije a cargo del asegurado. Quedan expresamente incluidos en todos los apartados de este artículo 10º, los contratos formalizados por el asegurado a través de internet y on line.

## ARTÍCULO 11º

---

### TRABAJO

El asegurador garantiza la defensa y reclamación de los derechos del asegurado derivados del desempeño de su **trabajo por cuenta ajena**, tanto por vía amistosa como judicial, en los supuestos siguientes:

#### 1. Conflictos individuales de trabajo: con la empresa privada u organismo público donde preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales o legales de trabajo, a dirimir ante los organismos de conciliación y la jurisdicción social.

## Condiciones generales

---

Para los **funcionarios públicos**, cuando no sea competente la jurisdicción social, la cobertura comprenderá el trámite de instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos a resolver en vía administrativa. **No incluye la cobertura la vía contencioso- administrativa.**

Comprende esta cobertura la defensa y reclamación del trabajador asegurado en los supuestos de *mobbing* o acoso laboral, así como de acoso sexual en el ámbito laboral y del que pueda ser responsable el empresario.

- 2. Defensa de la responsabilidad penal:** en los procesos penales que puedan seguirse al asegurado por hechos producidos en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena. **Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este según sentencia judicial firme.**

**Asistencia al detenido y constitución de fianzas:**

- a) Si se produjera la detención del asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 2, el asegurador pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) El asegurador constituirá, **en los mismos supuestos y hasta el límite expresado en la solicitud del contrato**, la fianza que en el procedimiento penal se exija al asegurado, para:
- obtener su libertad provisional,
  - avalar su presentación al acto del juicio,
  - responder del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones y multas.

- 3. Reclamación de daños corporales:** que se causen al asegurado por un tercero responsable identificable en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena. **No será de aplicación para esta cobertura la exclusión prevista en el artículo 22.6.**

**Evaluación médica de accidentados:** en los supuestos previstos en el anterior apartado 3, en los que se causen lesiones al asegurado y siempre que fueran precisos más de treinta días para su curación, el asegurador efectuará, a través de su equipo médico especializado, el seguimiento y oportuno informe, tanto de la evaluación de las lesiones como de las posibles secuelas que se pudieran producir, en defensa de los intereses jurídicos del asegurado.

- 4. Reclamación de prestaciones sociales:** en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

- 5. Reclamación de derechos derivados de pensiones:** de jubilación, viudedad e invalidez, también en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

### ARTÍCULO 12º

---

#### PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FISCAL

El asegurador garantiza la protección de los derechos del asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

- 1. Administrativa:** ante las sanciones que se le impongan por presuntas infracciones administrativas. Comprende, entre otras, las sanciones administrativas impuestas al asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos **sin motor y de uso particular.**
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular,
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor, incluyendo expresamente la caza.**

Incluye la cobertura tanto las sanciones impuestas al asegurado personalmente, como en relación con los vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor y de uso particular, que utilice o de los que sea propietario, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras de la circulación o navegación de dichos medios de locomoción.

Esta cobertura comprenderá siempre la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Incluirá también la vía contencioso- administrativa cuando la cuantía de la sanción no sea inferior a 600 euros.**

**El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al asegurado.** Si este lo solicita y efectúa la necesaria provisión de fondos, el asegurador cuidará de la liquidación de la sanción.

- 2. Fiscal:** en los litigios del asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. **Incluirá también la vía contencioso-administrativa cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

- 3. Valoración catastral de la vivienda:** podrá impugnarse por el asegurado el valor catastral asignado a la vivienda amparada por el seguro, **siempre que la notificación administrativa de la valoración catastral se produzca durante la vigencia de la póliza y una vez transcurrido el plazo de carencia.**

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. **Incluirá también la vía contencioso-administrativa cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**



## Condiciones generales

---

### ARTÍCULO 13º

---

#### PRESTACIONES POR SEPARACIÓN O DIVORCIO

Cuando por sentencia firme o resolución judicial definitiva dictadas en un procedimiento civil, instado con posterioridad al efecto de esta garantía y transcurrido el plazo de carencia, se conceda la separación o el divorcio del asegurado designado en la solicitud del contrato y su cónyuge, el asegurador efectuará en su favor las prestaciones siguientes:

1. **Reembolso de gastos jurídicos.** Previa justificación, del importe de los honorarios y gastos que hayan satisfecho derivados del procedimiento judicial de separación o divorcio, **hasta el límite establecido en la solicitud del contrato, de cuya cifra total corresponderá, como máximo, la mitad a cada cónyuge.**

**No se realizará la prestación cuando exista ya una separación de hecho de los cónyuges, con anterioridad a la fecha de efecto de la presente garantía.**

2. **Ayuda para el pago de la pensión.** Si el asegurado obligado judicialmente, a resultas de un procedimiento judicial de separación o divorcio, al pago de pensión compensatoria y/o de alimentos, viera disminuidos sus ingresos habituales por causa de hallarse en situación de incapacidad laboral transitoria (si es autónomo) o por encontrarse en situación de desempleo (si es asalariado), el asegurador le prestará una ayuda económica equivalente al importe de las pensiones debidas, **hasta el límite de 1.000 euros mensuales (para el conjunto de ambas pensiones) y durante un periodo máximo de 12 meses.**

Para tener derecho a esta prestación, el asegurado deberá acreditar documentalmente:

- la sentencia o resolución judicial por la que se disponga el pago a su cargo de la pensión compensatoria y/o de alimentos y su cuantía;
- si es autónomo, además de acreditar tal condición, deberá aportar los justificantes de su incapacidad laboral transitoria;
- si es asalariado deberá justificar su situación de desempleo.

En caso de que la situación de desempleo o de incapacidad laboral transitoria se prolongue por más de un mes, la ayuda económica será abonada, en lo que corresponda a cada mensualidad, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

Cuando dicha situación de desempleo o incapacidad laboral transitoria sea inferior al mes, la ayuda económica será proporcional a los días en que el asegurado haya permanecido en dicha situación y también será abonada dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

### ARTÍCULO 14º

---

#### ¿QUÉ ALCANCE TIENE EL SEGURO?

El asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios, en caso de fallecimiento del asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por la póliza.

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.**

### ARTÍCULO 15º

---

#### ¿CUÁLES SON LOS LÍMITES DEL SEGURO?

El asegurador asumirá los gastos y fianzas penales reseñados dentro de los límites establecidos y hasta una cantidad máxima de 6.000 euros para el conjunto de las prestaciones. En la garantía "Prestaciones por separación y divorcio" señalado en el artículo 13º, el límite de gastos jurídicos será como máximo de 1.200 euros (50% para cada cónyuge).

Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único. En el supuesto de que un mismo siniestro esté amparado por varias garantías, el límite máximo de gastos para el conjunto de prestaciones será de 6.000 euros.

## Condiciones generales

---

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%.

### ARTÍCULO 16º

---

#### ¿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 reconversión judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.

### ARTÍCULO 17º

---

#### ¿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 póliza difiere de la solicitud del contrato 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 presente contrato de seguro se basa tanto en las declaraciones efectuadas por el tomador del seguro y el asegurado contenidas en la solicitud del seguro, previamente presentado por la aseguradora, como en las declaraciones que, durante la vigencia del contrato, pueden ser efectuadas por aquellos, siendo datos esenciales para la apreciación del riesgo y constituyen base fundamental de la póliza que **solo alcanza, dentro de los límites pactados, los riesgos especificados en la misma.**

En caso de reserva o inexactitud en las declaraciones del tomador del seguro y el asegurado, la aseguradora podrá rescindir la póliza mediante declaración dirigida al tomador del seguro o al asegurado en el plazo de un mes, a contar desde el conocimiento de tal reserva o inexactitud. El tomador del seguro y, en su caso, el asegurado deberán, antes de la conclusión del contrato, declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que se contiene en la solicitud del seguro, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

Durante la vigencia del contrato, el tomador del seguro y, en su caso, el asegurado, deberán comunicar al asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario que se contiene en la solicitud de seguro que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en el plazo de dos meses a contar a partir del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En caso de aceptar el asegurador la agravación del riesgo, el tomador del seguro quedará obligado al pago de la prorrata de la prima correspondiente. Salvo pacto en contrario, hasta el momento en que sea satisfecha dicha prorrata de prima, la cobertura del seguro se extenderá a las circunstancias declaradas.

Asimismo, el tomador del seguro y, en su caso, el asegurado y/o el beneficiario podrán poner en conocimiento del asegurador todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables.

### ARTÍCULO 18º

---

#### ¿CUÁNDO SE ABONAN LAS PRIMAS?

El tomador del seguro, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, está obligado al pago de la prima, que se realizará mediante domiciliación bancaria, salvo pacto en contrario establecido en las condiciones particulares. El tomador del seguro deberá entregar a Divina Pastora Seguros los datos de la cuenta corriente o de ahorros en la que se domiciliarán los recibos del presente seguro y autorizará a la entidad financiera a hacerlos efectivos.

Asimismo, de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, la primera prima o fracción será exigible una vez firmado el contrato. Las sucesivas primas o fracciones se deberán hacer efectivas en los correspondientes vencimientos.

Si la primera prima o fracción de la prima, no hubiera sido satisfecha, Divina Pastora Seguros se reserva el derecho a resolver el contrato, o a exigir el pago de la misma en vía ejecutiva, con base en la póliza de seguro. En todo caso si la prima o fracción no ha sido pagada en el momento de producirse el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

La prima del seguro es anual. En caso de fraccionamiento de pago de la cuota anual en los términos establecidos en las condiciones particulares, se aplicará el recargo que corresponda. El fraccionamiento de la prima no exime al tomador de su obligación de abonar la prima anual completa, no pudiendo entenderse, en ningún caso, que la prima ha sido abonada en su

## Condiciones generales

---

totalidad si el importe satisfecho no es el correspondiente al de la prima total.

**En caso de falta de pago de una de las cuotas o fracciones de primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida desde el mes siguiente al día de su vencimiento hasta el transcurso de seis meses. De esta manera, el impago de una fracción de la cuota anual llevará aparejada la suspensión de los derechos derivados de la condición de asegurado, permaneciendo en esta situación hasta transcurridos seis meses desde el vencimiento de la fracción de la cuota.**

Si Divina Pastora Seguros no reclamase el pago dentro de los seis meses siguientes a dicho vencimiento, se entenderá que el contrato queda extinguido. Si el contrato no hubiese sido resuelto o extinguido, conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pagó su prima.

El tomador del seguro/asegurado, perderá el derecho al fraccionamiento de la prima que se hubiese pactado, cuando se produzca el impago de cualquiera de los recibos a su vencimiento, produciéndose el vencimiento anticipado y siendo exigible, desde ese mismo momento, la prima total acordada para el periodo del seguro en curso. En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, solo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso. La aseguradora solo queda obligada por los recibos librados por Divina Pastora Seguros. El único documento válido para justificar el pago es el recibo emitido por la aseguradora.

No tendrán carácter liberatorio las cantidades pagadas a corredurías, salvo que este solicite del asegurador la emisión del correspondiente recibo.

La prima se determinará en el momento de entrada en vigor de la póliza.

### ARTÍCULO 19º

---

#### ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto que cause lesión en los intereses del asegurado o modifique su situación jurídica y se produzca estando en vigor la póliza.

### ARTÍCULO 20º

---

#### ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- En las defensas penales y administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se haya 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.
- Por último y para las prestaciones por separación o divorcio del artículo 13º de estas condiciones generales, en el momento en que se formuló la correspondiente demanda judicial (apartado 1) o en el momento en que se inició la situación de incapacidad laboral transitoria o de desempleo (apartado 2).

### ARTÍCULO 21º

---

#### ¿EXISTE PLAZO DE CARENIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el periodo de tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

En este seguro y para los supuestos contractuales y administrativos, existe un plazo de carencia de tres meses a contar desde la fecha de efecto de la garantía, salvo para la cobertura de protección ante infracciones de las disposiciones reguladoras de la circulación o la navegación del artículo 12º de estas condiciones generales, que no tendrá carencia.

Exclusivamente para las prestaciones por separación o divorcio del artículo 13º de las condiciones generales, el plazo de carencia se establece en veinticuatro meses.

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

### ARTÍCULO 22º

---

#### ¿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 este, según sentencia judicial firme.
4. Los conflictos derivados de cualquier actividad del asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las

## Condiciones generales

---

coberturas de índole laboral previstas en el artículo 11º de estas condiciones generales.

5. 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.
6. Los siniestros relacionados con vehículos, embarcaciones o aeronaves, con motor y sus remolques, siempre que dichos medios de locomoción sean propiedad del asegurado o estén conducidos o pilotados por el mismo.
7. Los litigios sobre propiedad intelectual o industrial, de derecho de sociedades y sobre cuestiones financieras y bancarias, así como los procedimientos administrativos o judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.
8. Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los asegurados en esta póliza, salvo lo previsto en la prestación por separación o divorcio del artículo 13º, apartado 1, de estas condiciones generales, y la reclamación del asegurado contra el asegurador de la misma.
9. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
10. Los siniestros ocurridos durante la vigencia del contrato y que sean declarados transcurrido más de un año desde la fecha de su acaecimiento.

### ARTÍCULO 23º

---

#### ¿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 haberlo 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 deberá, además, dar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización solo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

### ARTÍCULO 24º

---

#### ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, el asegurador 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 dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al asegurador.

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas, 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) A partir del momento en que el asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación 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, el asegurador los designará en su lugar, siempre de conformidad con el asegurado.

El asegurador se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en la solicitud del contrato, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 27º para el pago de honorarios de profesionales.**

Ningún miembro del personal del asegurador 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.

### ARTÍCULO 25º

---

#### ¿QUÉ HACER EN CASO DE DESAVENENCIA SOBRE 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 desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 31º 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.

## Condiciones generales

---

### ARTÍCULO 26º

---

#### ¿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, a partir del momento en que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el asegurado comunicará al asegurador el nombre del abogado y procurador elegidos. El asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 31º.

Si el abogado o procurador elegido por el asegurado no reside 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.**

El abogado y procurador, designados por el asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a 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, el asegurador satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, el asegurador informará inmediatamente al asegurado, a fin de que este pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

### ARTÍCULO 27º

---

#### ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

**Sin perjuicio del límite cuantitativo de la póliza que se establece en el artículo 15º de estas condiciones generales, el asegurador satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española y, de no existir estas normas, se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del asegurador.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas 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 24º, el asegurador reintegrará al asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en la solicitud del contrato, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.**

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 solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas 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 24º, **el asegurador asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el asegurado.**

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

### ARTÍCULO 28º

---

#### ¿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.**

### ARTÍCULO 29º

---

#### ¿CUÁL ES LA EXTENSIÓN TERRITORIAL DEL SEGURO?

Las garantías de Reclamación extracontractual, Defensa penal y civil y Consumo, de los artículos 7º, 8º y 10º de esta póliza, serán de aplicación a los siniestros producidos tanto en territorio español, como en los demás países de la Unión Europea.

**El resto de garantías será aplicable a los siniestros que tengan lugar en territorio español.**

Andorra y Gibraltar se asimilarán a España a los efectos de las garantías contratadas.

**Para asegurados con residencia habitual en el extranjero, todas las coberturas quedarán limitadas al territorio español.**

### ARTÍCULO 30º

---

#### ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL SEGURO?

El contrato de seguro y sus modificaciones entran en vigor una vez haya sido perfeccionado el contrato y satisfecho el primer recibo de prima, en el día y hora establecido en las condiciones particulares de la póliza.

## Condiciones generales

---

El seguro se estipula por el periodo previsto en las condiciones particulares de la póliza y, salvo pacto en contrario, por el periodo de un año. La póliza se prorrogará tácitamente por periodos anuales. Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación dirigida a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del periodo en curso cuando quien se oponga 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 periodo en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

### ARTÍCULO 31º

---

#### ¿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 presente contrato de seguro.

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

Si cualquiera de las partes 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.

### ARTÍCULO 32º

---

#### ¿EXISTE SUBROGACIÓN?

El asegurador se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

### ARTÍCULO 33º

---

#### ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones a Divina Pastora Seguros por parte del tomador del seguro o asegurado se realizarán en el domicilio social o dirección de correo electrónico de la aseguradora que figure en la póliza, pero si se realizan a un agente o a un representante de ella, surtirán los mismos efectos que si estos las hubieran efectuado directamente a esta, conforme dispone el artículo 12 de la Ley de Mediación en Seguros y Reaseguros Privados.

Sin embargo, las comunicaciones efectuadas por el tomador del seguro o asegurado al corredor de seguros, no se entenderán realizadas a la entidad aseguradora.

Por su parte, las comunicaciones realizadas por Divina Pastora Seguros al tomador del seguro o al asegurado se realizarán en el domicilio o dirección de correo electrónico de los mismos recogidos en la póliza, salvo que se hubiera notificado a la entidad aseguradora el cambio de domicilio o dirección de correo electrónico de los mismos.

Las comunicaciones que haga un corredor de seguros en nombre del tomador del seguro al asegurador, surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de este. En todo caso se precisará el consentimiento expreso y escrito del tomador de seguro para suscribir un nuevo contrato o para modificar o rescindir el vigente.

### ARTÍCULO 34º

---

#### ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DEL SEGURO?

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

### OTROS ASPECTOS LEGALES

---

#### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se entiende por contratación a distancia la suscripción de la presente cobertura sin la presencia física de las partes contratantes, utilizando como medios para la misma la vía telefónica o a través de internet.

Antes de la celebración del contrato de seguro a distancia, Divina Pastora Seguros pondrá a disposición del tomador del seguro la información requerida al respecto por la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre Comercialización a Distancia así como la prevista en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y conforme a lo dispuesto en el reglamento que la desarrolla.

El tomador del seguro tiene derecho a desistir del contrato de seguro realizado a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, dentro del plazo de 14 días a contar desde la fecha en que se le comunique que el contrato se ha celebrado o desde la recepción de la información contractual (póliza) si esta recepción fuera posterior.

El tomador del seguro que ejerza su derecho al desistimiento deberá comunicarlo a Divina Pastora Seguros dentro del plazo anteriormente establecido, por un procedimiento que permita dejar constancia de la voluntad de desistir. En cualquier caso, se considerará que la notificación ha sido realizada dentro de plazo si se efectúa en papel u otro soporte duradero, disponible y accesible a la aseguradora y se remite antes de expirar el plazo.

El tomador del seguro que ejerza su derecho al desistimiento está obligado al pago de la parte proporcional de la prima correspondiente al periodo durante el cual el contrato de seguro ha estado en vigor.

#### GRABACIÓN CONVERSACIONES TELEFÓNICAS

El tomador del seguro y, en su caso, el asegurado autoriza a Divina Pastora Seguros para que, si la aseguradora lo considera necesario y con el objeto de prestar un mejor servicio a los asegurados, pueda proceder a la grabación de las conversaciones

## Condiciones generales

---

telefónicas que se mantengan en relación a las coberturas de la presente póliza. Asimismo, autorizan expresamente a que estas grabaciones puedan ser utilizadas en los procesos de control interno y, en su caso, como medio de prueba para cualquier reclamación que pudiera surgir entre ambas partes. En todo caso, la aseguradora queda obligada a preservar la confidencialidad de las conversaciones mantenidas.

El tomador del seguro y, en su caso, el asegurado puede solicitar copia del contenido de las citadas grabaciones.

### **ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Divina Pastora Seguros, de conformidad con la legislación vigente (ORDEN ECO 734/2004, de 11 de marzo), dispone de un departamento de Atención al Asegurado al que pueden dirigirse los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores para presentar sus quejas y reclamaciones.

A tal fin existe a su disposición en las oficinas un ejemplar del reglamento del departamento para la formulación de las mismas.

Este departamento atiende las quejas y reclamaciones de las entidades aseguradoras que forman el grupo Divina Pastora Seguros: Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija y Divina Pastora Seguros Generales, SAU.

Las quejas o reclamaciones, que deberán formalizarse por escrito, habrán de dirigirse al departamento de Atención al Asegurado por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Personalmente, mediante su entrega en cualquiera de las oficinas de Divina Pastora Seguros.
- b) Por correo postal remitido al apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Departamento de Atención al Asegurado".
- c) Por correo electrónico a la dirección [reclamaciones@divinapastora.com](mailto:reclamaciones@divinapastora.com)

El departamento de Atención al Asegurado acusará recibo por escrito de las mismas y tiene obligación de resolver de forma motivada y en el plazo máximo legal de dos meses contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante el citado departamento.

Asimismo, los interesados podrán interponer posteriormente reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid. Para ello deberán acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de entrada de la reclamación o queja ante el departamento de Atención al Asegurado sin que este haya resuelto o cuando haya sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

A los efectos oportunos, se indica a los interesados que el funcionamiento del departamento de Atención al Asegurado, aparte de lo recogido en su propio reglamento, se encuentra regulado en las siguientes normas legales:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y normas ulteriores modificadoras de la misma.
- 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.
- Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, se registrará por cuantas normas legales ulteriores modificadoras de las mismas y disposiciones reglamentarias de desarrollo se promulguen, y en lo que dichas disposiciones encomienden a la autonomía de la voluntad, se estará a lo que se disponga en el reglamento de funcionamiento del propio reglamento. Sin perjuicio de las anteriores actuaciones, los interesados, en todo caso, podrán ejercitar las acciones que estimen oportunas ante la jurisdicción que corresponda.

### **RECARGOS E IMPUESTOS**

Los impuestos y recargos legalmente repercutibles correrán a cargo del tomador del seguro y/o asegurado.

### **TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

---

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su desarrollo en el R.D. 1.720/2007, el tomador y los asegurados quedan informados de la incorporación de sus datos personales suministrados voluntariamente a través de solicitud de seguro, de todos aquellos datos que nos pudieran facilitar posteriormente durante la vigencia de la relación contractual entre ambas partes, así como de aquellos otros a los que la entidad tenga acceso como consecuencia de la relación aseguradora o resulten de un proceso informático derivado de los ya registrados y los que se obtengan de la actualización de los mismos y mediante grabación de conversaciones telefónicas con motivo del desarrollo de la relación contractual existente entre ambas partes, a los ficheros automatizados y manuales existentes responsabilidad de Divina Pastora Seguros Generales, S.A.U. (en adelante, Divina Pastora Seguros), con las medidas de seguridad establecidas, datos que son necesarios y serán tratados con la finalidad de llevar a cabo el correcto desarrollo, control y mantenimiento de la relación y servicio con los tomadores y asegurados, y para la realización y gestión de las prestaciones y servicios contemplados en el contrato de seguro, lo cual incluye el desarrollo, cumplimiento y control de la relación jurídica entre las partes, la gestión administrativa, contable, fiscal, por lo que Divina Pastora Seguros queda autorizada para su tratamiento, conservación y registro en los respectivos ficheros.

Para el cumplimiento de las garantías contratadas, el tomador del seguro y asegurado autorizan expresamente a Divina Pastora Seguros para que sus datos personales puedan ser comunicados, respectivamente, entre la entidad aseguradora y

## Condiciones generales

---

aquellas entidades con las que la sociedad aseguradora o su grupo establezcan vínculos de colaboración en los supuestos de los servicios señalados en la póliza, autorizando a la misma para que se dirija a dichas entidades si fuese necesario para la obtención de los indicados datos, los cuales serán tratados con el debido deber de confidencialidad por parte de la entidad aseguradora, incluyendo, sin limitación, los supuestos de coaseguro, reaseguro, cesión de cartera, gestión de la póliza y/o siniestro.

La entidad aseguradora podrá habilitar dispositivos o tabletas de digitalización de firma para la suscripción por parte de los titulares de solicitudes, contratos, declaraciones o documentos de todo tipo cuya suscripción requiere el tratamiento y conservación de los datos biométricos de los titulares obtenidos mediante la digitalización de la firma, otorgándole a las firmas biométricas el mismo valor que la firma manuscrita recogida en papel.

La entidad aseguradora informa que para la adecuada prestación de los servicios de computación en nube (cloud computing), los datos personales y documentos en formato electrónico podrán ser tramitados y almacenados internacionalmente por los prestadores de servicios.

Igualmente, Divina Pastora Seguros informa a los interesados que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11.2.c de la LOPD y concordantes de su reglamento de desarrollo, sus datos pueden ser cedidos a los siguientes organismos: jueces y tribunales, en su caso, cuando fuere requerido legalmente para ello; Agencia Española de la Administración Tributaria, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias; y a cualesquiera otros terceros a quienes, en virtud de la normativa aplicable, sea necesario llevar a cabo la cesión para asegurar el buen desarrollo de la gestión profesional encomendada y, en general, de las finalidades previstas.

La información remitida respecto a menores de edad se deberá haber obtenido previamente el consentimiento paterno, del tutor o del legal representante.

El interesado deberá comunicar a Divina Pastora Seguros cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la entidad aseguradora pueda mantenerlos debidamente actualizados. En todo caso, se considerarán exactos los datos recogidos y facilitados directamente por el tomador del seguro y/o asegurado.

**Derechos del afectado:** La entidad aseguradora informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo dirigirse por escrito a Divina Pastora Seguros, acompañando copia del Documento Nacional de identidad o del pasaporte u otro documento válido identificativo, a la siguiente dirección de correo electrónico: [atencion.clientes@divinapastora.com](mailto:atencion.clientes@divinapastora.com) o dirección de correo postal: Apartado de correos 1280, 46080 Valencia, con la referencia "Protección de Datos Personales".

En caso de oposición al tratamiento y cesión de los datos no podrán hacerse efectivas las prestaciones de la póliza durante el tiempo que dure dicha oposición, por carecer Divina Pastora Seguros de los datos necesarios para poder gestionar las prestaciones establecidas en el contrato de seguro.

**Otras finalidades:** El tomador y asegurado autorizan a Divina Pastora Seguros para que pueda tratar y mantener los datos personales facilitados como consecuencia de la solicitud de un contrato o de la contratación de productos o servicios con el fin de elaborar o segmentar perfiles, mediante técnicas automáticas que utilicen datos actuales, históricos o estadísticos, así como para la valoración del riesgo y presentación de nuevas propuestas o aceptación de nuevas solicitudes, perdurando su autorización incluso si el contrato no llegara a celebrarse o una vez finalizada la relación contractual con la entidad aseguradora, en tanto no sea revocada.

Asimismo, los titulares autorizan el tratamiento de los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la solicitud o contratación de productos o servicios, para las finalidades de oferta o comunicaciones publicitarias y promocionales y contratación de productos y servicios de la entidad, sean de carácter general o adaptadas a su perfil particular y/o características personales, así como para la realización de encuestas de calidad y satisfacción y programas de fidelización de clientes u otros análogos, perdurando su autorización incluso una vez concluida su relación con la entidad aseguradora, en tanto no sea revocada.

En particular, consienten expresamente el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales o desarrollo de acciones comerciales sobre productos, servicios, ofertas y novedades pueda ser realizado por medio de correo postal, teléfono, SMS, correo electrónico o a través de otros medios de comunicación electrónica equivalente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE). Se informa expresamente al interesado de que puede revocar en cualquier momento su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado "derechos del afectado" reseñado en la presente cláusula.

Igualmente, los titulares aceptan la cesión o comunicación de los datos personales para las finalidades señaladas en el apartado anterior, a las entidades del Grupo Divina Pastora Seguros: Mutualidad General de Previsión del Hogar Divina Pastora, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija (dedicada a la actividad aseguradora) y Fundación Divina Pastora (fundación de carácter asistencial), extendiendo para ello a estas la autorización expresa para el uso del correo electrónico o medio equivalente. Se informa expresamente de que el interesado puede revocar en cualquier momento su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en el apartado "derechos del afectado" reseñado en la presente cláusula.

En caso de que los datos personales se faciliten por persona distinta (tomador del seguro) del titular de los mismos (asegurado), recaerá en aquel la obligación de informarles de las circunstancias relativas al tratamiento de sus datos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Divina Pastora Seguros informa que los datos de carácter personal podrán ser cedidos a ficheros comunes del sector para la liquidación de siniestros y la colaboración estadístico actuarial con la finalidad de permitir la tarificación y selección de riesgos y la elaboración de estudios de técnica aseguradora, prevención del fraude y otros legalmente establecidos, todo ello de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Sexta de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



### ANEXO 1. MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

---

#### VIVIENDA

**Compraventa de vivienda:** Contratación. Compra de vivienda sobre planos. Vivienda de protección oficial. Créditos hipotecarios. Trámites a seguir antes y después de la compraventa.

**Alquiler de vivienda:** Contrato de arrendamiento. Actualización de la renta. Procedimiento judicial de desahucio.

**Servicio doméstico:** Contratación. Condiciones y requisitos. Cotización a la Seguridad Social. Salario. Extinción del contrato. Contratación de extranjeros. El permiso de trabajo.

**Comunidad de vecinos:** Juntas de vecinos. Obligaciones y derechos de los propietarios. Órganos de administración de la Comunidad. Reclamación a propietarios. Reclamación a la comunidad. Obras en la vivienda. Fiscalidad de la vivienda. Impuestos a liquidar por transmisión de vivienda.

#### FAMILIA

**Matrimonio:** Régimen económico matrimonial. Capitulaciones matrimoniales. Separación y divorcio. La familia numerosa. Fiscalidad del régimen económico matrimonial.

**Derechos de los menores:** Responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados. Adopción y acogimiento. Instituto del Defensor del Menor. Testamento en nombre del hijo menor o incapaz. Emancipación, tutela, desamparo. Defensor judicial. Venta de bienes de menores.

**Parejas de hecho:** Registros municipales de uniones de hecho. Ordenación de régimen económico de la pareja. Liquidación económica por ruptura de la pareja. Posibilidad de solicitar pensión en caso de separación. Fallecimiento de uno de sus miembros. Derechos económicos del sobreviviente. Posibilidad de obtención de pensión de viudedad.

**La herencia.** Modalidades de testamento. Pasos a seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

#### ASUNTOS PENALES

Delitos o faltas que le afecten ya sea como denunciante/acusación particular/querellante, ya sea como imputado. La denuncia. La querrela. El arresto. La detención. El procedimiento judicial.

#### TRABAJO

**El contrato de trabajo:** Tipos de contrato. Nóminas. Prórroga. El convenio colectivo aplicable. El contrato de alta dirección. Vacaciones. Horario. Traslado geográfico y traslado funcional. Extinción del contrato.

**Dimisión del trabajador:** Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

**Sanciones al trabajador:** Procedimiento de reclamación. Infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.

**Expedientes de regulación de empleo:** Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral.

**Accidente de trabajo y enfermedad profesional:** Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.

**Prestaciones de la Seguridad Social.**

**Fiscalidad.**

#### DECLARACIÓN DE LA RENTA

Exenciones. Declaración conjunta o individual. Rendimientos de trabajo personal. Rendimientos del capital inmobiliario. Rendimientos de capital mobiliario. Rendimientos de actividades económicas. Ganancias y pérdidas patrimoniales. Deducciones estatales y autonómicas. Planes de pensiones. Cuestiones formales de los impuestos.

#### AUTOMÓVIL

**Formalidades administrativas:** Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La ITV.

**Compañías aseguradoras:** Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del asegurado.

**Accidentes de tráfico:** Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente. Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo.

**Alcoholemia:** Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial. Sanciones penales y administrativas.

**Fiscalidad:** Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión. Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.

### RECLAMACIONES COMO CONSUMIDOR

**Información derechos del consumidor:** Cláusulas abusivas. Defecto del producto. Productos en garantía. Reparaciones defectuosas. Cómo reclamar.

**Reclamaciones** a empresas de telefonía, tintorerías, talleres, compañías de seguros, hoteles, agencias de viajes, canales de televisión de pago, por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato.

**Reclamaciones a bancos** por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.

**Protección de datos personales:** Reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

**Telecompra:** Compra por teléfono y a través de internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

### ANEXO 2. MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

---

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico.

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### COMPRAVENTA DE VIVIENDA

Contratos de señal y compraventa.

Cartas de reclamación por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la vivienda entregada.

Examen de las notas simples del Registro de la Propiedad y otra documentación facilitada por el cliente a fin de verificar el estado de cargas y embargos del inmueble y el dueño del mismo.

Revisión de la minuta preparatoria de la escritura de compraventa con carácter previo a su otorgamiento ante notario.

Revisión de la minuta preparatoria de la escritura de constitución de hipoteca, subrogación, cancelación, con carácter previo a su otorgamiento ante notario.

**Defectos constructivos:** Plazos de garantía. Plazos de prescripción. Responsabilidades de los diversos intervinientes en la obra. Seguro decenal. Procedimientos de reclamación. Documentación de la obra nueva. Libro del edificio.

#### ALQUILER DE VIVIENDA

Contrato de arrendamiento. Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras in consentidas, falta de pago de la renta, subarriendo in consentido.

Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.

Cartas de comunicación del arrendador de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización, de prórroga.

#### COMUNIDAD DE PROPIETARIOS

Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).

Carta al presidente de la comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una junta.

Carta al presidente de la comunidad manifestando su oposición a un acuerdo tomado en junta de propietarios.

Carta al secretario de la comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna junta).

#### RECLAMACIONES DE CONSUMO

**Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía:** Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.

Cartas de reclamación a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas...

Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### RECURSOS Y OTROS ESCRITOS FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA RELACIONADOS CON LA VIVIENDA

Escrito de alegaciones frente a una sanción administrativa por no tener licencia para el cerramiento de una terraza o por la realización de obra mayor en la vivienda.

Actos comunicados al Ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.

### RECURSOS POR SANCIONES ADMINISTRATIVAS. RECLAMACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

Escrito de reclamación a la Administración para solicitar indemnizaciones cuando la Administración causa daños en bienes y derechos de los particulares (lesión que el ciudadano no tiene el deber jurídico de soportar).

Recurso contra la notificación de embargo en los bienes o cuentas bancarias. Recurso contra procedimiento de apremio por una deuda impagada.

Recursos frente a una sanción administrativa (reposición y alzada).

Reclamación económico-administrativa de una deuda tributaria.

### SERVICIO DOMÉSTICO NO PERTENECIENTE A LA UNIÓN EUROPEA

Carta de invitación. Oferta de trabajo. Contrato de trabajo.

## ANEXO 3. CATÁLOGO DE CONTENIDOS JURÍDICOS

---

En [www.divinapastora.com](http://www.divinapastora.com) encontrará:

#### A) Guías prácticas

- Derechos de los consumidores.
- Derechos del viajero.
- Derechos del paciente.
- Privacidad en internet.
- Derechos de los menores.
- Parejas de hecho.
- Sobre la Ley de Dependencia.
- Documento de voluntades anticipadas.
- IRPF.
- Donaciones.
- Sucesiones.
- Separación y divorcio.
- Empleado/a de hogar.
- Despido individual.
- Contrato de trabajo.
- Seguros y pensiones.
- Daños en accidente de tráfico.
- Multas de tráfico.
- El permiso de conducir por puntos.
- Alquiler de plaza de garaje.
- Compraventa de vivienda.
- Daños en vivienda.
- Propiedad horizontal.
- Alquiler de vivienda.
- Comunidad de propietarios.
- Préstamo hipotecario.

#### B) Consultas jurídicas

- Comunidad de propietarios.
- Alquiler de vivienda.
- Compraventa de bienes inmuebles.
- Derecho laboral.
- Derecho sindical.
- Compraventa de vehículos usados.
- Tráfico.
- Contratación de un viaje a una agencia.
- Responsabilidad por producto defectuoso.
- Herencia.

## Condiciones generales

---

### C) Modelos de escritos

Consulta ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).  
Respuesta al ejercicio del Derecho de Rectificación (LOPD).  
Solicitud para el ejercicio del Derecho de Cancelación (LOPD).  
Denuncia ante la AEPD.  
Respuesta al ejercicio del Derecho de Cancelación (LOPD).  
Solicitud para el ejercicio del Derecho de Acceso (LOPD).  
Solicitud para el ejercicio del Derecho de Rectificación (LOPD).  
Comunicación a una entidad bancaria.  
Reclamación a bancos por cláusulas abusivas.  
Reclamación a bancos por incumplimiento de contrato.  
Reclamación a empresa constructora por incumplimiento de contrato.  
Reclamación a empresa de reparación de electrodomésticos.  
Reclamación a empresa de televisión de pago.  
Reclamación a tintorería.  
Reclamación de revisión de una factura.  
Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por cobro indebido.  
Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por falta de entrega.  
Solicitud de arbitraje.  
Solicitud de baja de línea de telefonía móvil.  
Solicitud de baja del servicio ADSL.  
Solicitud de información sobre precios y tarifas.  
Solicitud de previsión de fondos.  
Contestación negativa a reclamaciones.  
Notificación de un robo de telefonía móvil a la aseguradora.  
Reclamación a bancos por comisiones indebidas.  
Reclamación a empresa constructora.  
Reclamación a empresa de reformas por incumplimiento.  
Reclamación a empresa de telefonía.  
Reclamación a taller de reparación de vehículos.  
Reclamación de facturas de servicios de telefonía móvil.  
Reclamación por adquisición de bienes por telecompra para devolución.  
Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por defectos.  
Solicitud de baja como suscriptor.  
Solicitud de baja de línea telefónica.  
Solicitud de bloqueo de teléfono móvil por robo.  
Solicitud de reactivación de línea de telefonía móvil.  
Autorización al hijo para la recogida del certificado de empadronamiento.  
Carta de representación.  
Representación para actuar en nombre de otra persona.  
Solicitud de certificado de nacimiento.  
Autorización al padre para la recogida del número de la TGSS.  
Solicitud de devolución de ingresos fiscales indebidos.  
Solicitud de rectificación de la autoliquidación del IRPF.  
Solicitud de aplazamiento de pago de una deuda tributaria.  
Comunicación de cambio de domicilio a efectos de notificación.  
Solicitud de ampliación de pago de deuda tributaria.  
Solicitud de certificado de defunción.  
Renuncia al puesto de trabajo para el que ha sido seleccionado un candidato.  
Carta para responder a un anuncio laboral.  
Solicitud de permiso por enfermedad grave de un familiar.  
Solicitud de permiso por traslado de domicilio.

## Condiciones generales

---

Rechazo del trabajador a someterse a examen médico.  
Carta para responder a un anuncio de prensa.  
Solicitud de excedencia por cuidado de familiares.  
Solicitud de excedencia voluntaria.  
Solicitud de permiso por accidente grave de familiar.  
Solicitud de permiso por matrimonio.  
Solicitud de puesto de trabajo.  
Solicitud de vacaciones.  
Solicitud de reducción de jornada por cuidado de hijos.  
Solicitud de permiso para asistir a exámenes.  
Solicitud de excedencia por cuidado de un hijo.  
Carta de renuncia voluntaria a puesto de trabajo.  
Autorización a la madre para la recogida de la vida laboral.  
Solicitud de fraccionamiento de pago de deuda tributaria.  
Contrato de aval.  
Recurso de alzada frente a una sanción administrativa fiscal.  
Solicitud de devolución de ingresos fiscales indebidos.  
Contrato de aval.  
Contrato de fianza.  
Comunicación al arrendatario de la elevación de la renta de alquiler.  
Comunicación de fin de contrato de arrendamiento por parte del arrendatario.  
Comunicación de rescisión del contrato de alquiler.  
Comunicación de subarriendo parcial de local de negocio.  
Comunicación del arrendador de voluntad de prórroga.  
Comunicación del arrendatario de oposición a la prórroga.  
Reclamación de cantidad por el impago de alquiler.  
Solicitud de certificación de dominio y cargas de una finca registral.  
Comunicación al arrendatario de la elevación de la renta por mejoras.  
Comunicación de obras al arrendatario.  
Comunicación de subarriendo.  
Comunicación del arrendador de actualización de la renta.  
Comunicación del arrendatario de oposición a la actualización de la renta.  
Denegación de la prórroga forzosa del contrato de arrendamiento.  
Requerimiento de vivienda arrendada por causa de necesidad.  
Solicitud de información registral al Registro de la Propiedad.  
Acreditación del estado de las deudas con la comunidad.  
Autorización a un vecino para la representación y voto en junta de propietarios.  
Comunicación sobre la necesidad de reparaciones urgentes.  
Convocatoria de junta ordinaria de propietarios reclamación del impago de cuotas.  
Solicitud al presidente de la comunidad para incluir una cuestión en el orden del día.  
Solicitud de impugnación de acuerdos de junta de propietarios.  
Autorización a un vecino para la representación en junta de propietarios.  
Comunicación del inicio de obras.  
Convocatoria de junta extraordinaria de propietarios.  
Reclamación al propietario por actividades molestas.  
Requerimiento a un vecino para el cese de actividades prohibidas.  
Solicitud al secretario de documentación de la comunidad.

### **D) Contratos interactivos**

Contrato de compraventa de bienes muebles.  
Contrato de préstamo.  
Contrato de servicio doméstico.  
Documento de voluntades anticipadas.

## Condiciones generales

---

Contrato de viaje combinado.  
Capitulaciones de parejas de hecho.  
Capitulaciones matrimoniales.  
Convenio regulador con hijos (custodia compartida).  
Convenio regulador con hijos (custodia monoparental).  
Convenio regulador sin hijos.  
Pensión de alimentos para los hijos.  
Testamento ológrafo (manuscrito).  
Compraventa de autocaravana entre particulares.  
Compraventa de automóvil entre particulares.  
Compraventa de caravana entre particulares.  
Compraventa de moto entre particulares.  
Compraventa de piezas y accesorios de automoción.  
Compraventa de vehículo industrial entre particulares.  
Compraventa de remolque entre particulares.  
Contrato de arrendamiento de habitación.  
Contrato de arrendamiento de plaza de garaje.  
Contrato de compraventa de plaza de garaje.  
Contrato de compraventa de vivienda.  
Contrato de arrendamiento de vivienda.  
Contrato de corretaje de arrendamiento.  
Contrato de corretaje de compraventa.  
Contrato de arrendamiento de finca rústica.  
Contrato de arrendamiento de temporada.  
Contrato de subarrendamiento de habitación.

## Tramitación para la prestación del servicio de las garantías aseguradas

---

### Atención al cliente

Divina Pastora Seguros dispone de un servicio de Atención al Cliente en el que pueden realizar sus consultas .

Atención al cliente

De 7h a 22h  
lunes a viernes

**+34 963 113 340**

atencion.clientes@divinapastora.com

#### EN CASO DE SINIESTRO

**Plazo máximo de 7 días desde el siniestro**, debiendo comunicar el siniestro a la aseguradora con toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

Las coberturas del presente seguro serán prestadas por **ARAG Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A. Unipersonal**.

Teléfono ARAG

**+34 934 857 366**

siniestrosdivinapastora@arag.es

# divinapastora seguros

Atención al Cliente

**963 113 340**

[atencion.clientes@divinapastora.com](mailto:atencion.clientes@divinapastora.com)

Aptdo. de Correos 1280  
46080 Valencia

[www.divinapastora.com](http://www.divinapastora.com)