

CONTRATO DE SEGURO ANULACIÓN PREMIUM ESPAÑA Y PORTUGAL 2025

LEGÁLITAS

Documento de información sobre el producto de seguro

ENTIDAD ASEGURADORA: Legálitas Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U. inscripción DGSYFP nº C0771

Producto: Póliza Anulación Premium España y Portugal / Pérdidas pecuniarias

Este es un documento normalizado del producto de seguro conforme establece el Reglamento de Ejecución de la Comisión Europea de 11 de agosto de 2017. Incluye la descripción básica de los principales riesgos que conforman el Producto que se le presenta y aspectos destacados del mismo, detallados en los documentos precontractuales que le han sido facilitados, así como en el contrato que conformará, en caso de aceptación, el contenido de las obligaciones y derechos a los que se sujetarán la aseguradora y el contratante y/o asegurado.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un seguro que permite al asegurado recuperar los gastos de anulación del viaje cubierto, dentro del ámbito territorial especificado y de acuerdo con las condiciones del contrato de seguro.



¿Qué se asegura?

El contrato de seguro Anulación Premium España y Portugal 2025 incorpora la siguiente cobertura:

Para riesgos a las personas ocurridos antes del viaje:

- ✓ Gastos por anulación de viaje producida a solicitud y a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de la Agencia o de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que se anule el viaje antes del inicio del mismo, y que la anulación sea motivada por cualquier causa con origen en el Asegurado, ya sea justificable, imprevista y ajena a la voluntad del Asegurado, como no justificable, incluido el desistimiento voluntario del viaje por parte del Asegurado.

Sumas aseguradas: 700 € por asegurado en caso de viajes a España o Portugal.



¿Qué no está asegurado?

Usted no estará asegurado si se produce alguno de los acontecimientos y gastos que no se incorporan en el contrato de seguro, entre los que **podemos destacar** los siguientes:

- ✗ Anulaciones de viajes cuyo seguro no se haya suscrito dentro de los 3 días hábiles después de la reserva o bloqueo del viaje, y siempre y cuando resten al menos más de 45 días para la fecha de salida y no se haya generado ningún gasto de cancelación durante esos 3 días.
- ✗ Anulaciones de viajes cuyo seguro no haya sido suscrito a la vez que la reserva, si esta se hace con menos de 45 días para la salida del viaje.
- ✗ La devolución de los gastos de gestión (25 € para viajes a España o Portugal).
- ✗ Cualquier pérdida económica que sea recuperable por otro seguro.
- ✗ Cualquier gasto de cancelación motivado por la suspensión del viaje por parte de la mayorista.
- ✗ Cualquier cancelación realizada después del cierre perimetral o confinamiento decretado por las autoridades en la zona de origen o destino del viaje o que imposibilite la llegada al destino del viaje.
- ✗ Las cancelaciones motivadas por cuarentena médica o sanitaria.
- ✗ Las cancelaciones producidas por causa distinta de la voluntad del Asegurado.
- ✗ Los gastos de tramitación de visado.
- ✗ Cualquier servicio o excursión opcional.
- ✗ Las cancelaciones motivadas por guerra o conflicto bélico en el lugar de destino.
- ✗ Cualquier gasto derivado de la cancelación de cruceros, marítimos o fluviales.
- ✗ Cualquier gasto distinto de los de anulación especificados en el condicionado general y/o folleto de la CAM asociado al viaje asegurado, y conforme a la fecha de anulación.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

Usted no podrá presentar una solicitud de indemnización si se encuentra en alguna de las situaciones que se incorporan en el contrato, **entre las que podemos destacar las siguientes:**

- ! Sólo están garantizados los acontecimientos y gastos que se establezcan expresamente en las condiciones generales y particulares del contrato de seguro.
- ! La suma asegurada constituye la indemnización máxima que asumirá la entidad aseguradora y que usted percibirá como cuantía máxima por asegurado y siniestro. No se prevé la reposición de la cobertura mediante el pago de una nueva prima.
- ! Existen limitaciones respecto de la suma asegurada y el alcance de las garantías definidas para cada cobertura, en los términos especificados en las condiciones generales y particulares del contrato.

CONTRATO DE SEGURO ANULACIÓN PREMIUM ESPAÑA Y PORTUGAL 2025

LEGÁLITAS

Documento de información sobre el producto de seguro

ENTIDAD ASEGURADORA: Legálitas Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U. inscripción DGSYFP nº C0771

Producto: Póliza Anulación Premium España y Portugal / Pérdidas pecuniarias



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ En el territorio especificado en las condiciones particulares (España y Portugal).



¿Cuáles son mis obligaciones?

Principales obligaciones al comienzo del contrato:

- Aportar la documentación requerida por Legálitas para concluir la contratación del seguro.
- Informar a Legálitas, antes de la formalización del contrato, de todas las circunstancias conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.
- Devolver firmadas las condiciones del contrato.
- Pagar la prima en el momento de la firma del contrato.

Principales obligaciones durante la vigencia del contrato:

- Facilitar a Legálitas, en su caso y en el momento en que lo solicite, los datos identificativos de cada asegurado.

Principales obligaciones para la prestación de las coberturas:

- Comunicar la ocurrencia del incidente lo antes posible y, en todo caso, en el plazo de siete (7) días desde su conocimiento.
- Facilitar toda la información sobre las circunstancias y consecuencias del incidente.
- Aportar la documentación indicada en el contrato para la determinación y realización del pago de las garantías cubiertas.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El tomador del seguro está obligado al pago del precio del seguro desde el momento de la contratación del mismo.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

- La cobertura comienza y finaliza en la fecha indicada en las condiciones particulares.
- Salvo pacto en contrario, es condición esencial para que la cobertura sea efectiva, haber satisfecho en tiempo y forma el pago del seguro.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- Si su contrato fuese renovable, para su no renovación usted podrá ponerse en contacto con Legálitas Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.U., mediante escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente de Legálitas Seguros, con domicilio en calle Vía de los Poblados, número 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª (MADRID 28033), o llamando al teléfono 900 140 000.
- Si el contrato se ha celebrado a distancia, el tomador del seguro dispondrá de un plazo de catorce días naturales, desde la entrega de la documentación precontractual y contractual, para desistir del mismo, a través de cualquiera de los anteriores puntos de contacto. Este derecho no será aplicable a los contratos de asistencia en viaje de duración inferior a un mes.

CONDICIONES GENERALES

La presente información es emitida en cumplimiento de lo exigido en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE nº 168 de 15 de julio); en el artículo 122 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE nº 288 de 2 de diciembre), relativos al deber de información al Tomador del seguro y al Asegurado por parte de la entidad Aseguradora; y en los artículos 29 y 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE nº 281 de 23 de noviembre).

Denominación y domicilio social de la entidad Aseguradora.

La entidad Aseguradora es LEGÁLITAS Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., sociedad unipersonal (en adelante LEGÁLITAS Seguros), con NIF A85180289 y domicilio social dentro del Reino de España, Calle Vía de los Poblados, número 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 5, planta 5ª (MADRID 28033).

Órgano administrativo de control de la entidad Aseguradora.

Corresponde al Ministerio de Economía, a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el control de la actividad Aseguradora y la protección de la libertad de los Asegurados para decidir la contratación de los seguros y el mantenimiento del equilibrio contractual en los contratos de seguros ya celebrados.

LEGÁLITAS Seguros está inscrita en el registro de entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C-0771 y cuenta con la debida autorización administrativa para operar en aquellos ramos que comercializa.

Instancias de reclamación y procedimiento a seguir ante posibles controversias.

En caso de existir discrepancias o reclamaciones contra LEGÁLITAS Seguros referentes a sus seguros, el Tomador y/o el Asegurado podrá dirigirse mediante escrito al Departamento de Atención al Cliente de LEGÁLITAS Seguros (calle Vía de los Poblados, número 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 5, planta 5ª – MADRID 28033). En el escrito debe indicarse:

1. Nombre y apellidos.
2. Dirección, población y número de teléfono de contacto.
3. NIF.
4. Número de póliza.
5. Tipo de reclamación, importe y hechos en que se fundamenta.

El Departamento de Atención al Cliente, que funciona de forma autónoma e independiente, acusará recibo de la reclamación y deberá resolver, de forma motivada, en el plazo máximo de dos meses (un mes si el reclamante ostenta la condición de consumidor) en aplicación de lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente tendrán fuerza vinculante para LEGÁLITAS Seguros.

En caso de no estar de acuerdo con la decisión del Departamento de Atención al Cliente, los interesados podrán presentar su reclamación ante el Defensor del Cliente, cuya dirección es: D.A.DEFENSOR, S.L., Calle Velázquez, 80 1º Dcha 28001 Madrid. Tel. 913104043. Fax: 913084991. Correo electrónico: reclamaciones@da-defensor.org.

Por último, si el interesado no estuviese de acuerdo con la decisión adoptada por las instancias anteriores o si no hubiese recibido respuesta satisfactoria en el plazo de dos meses desde la presentación de su queja o reclamación (un mes si el reclamante ostenta la condición de consumidor), puede plantearla ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es: Pº de la Castellana, 44-28046 Madrid y su web: www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones. Lo anterior se informa sin perjuicio del derecho del tomador y asegurado de recurrir a la plataforma del REGLAMENTO (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (<http://ec.europa.eu/odr>) así como a la tutela de los jueces y tribunales competentes.

Legislación aplicable al contrato de seguro.

El contrato de seguro se regirá por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE nº 168 de 15 de julio); en el artículo 122 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (BOE nº 288 de 2 de diciembre), y por su correspondiente normativa de desarrollo.

ARTÍCULO UNO. DEFINICIONES

Asegurador. Legálitas Compañía de Seguros y Reaseguros, SAU, en adelante LEGÁLITAS SEGUROS es la entidad que, mediante el cobro de la prima, asume el riesgo contractualmente pactado en este contrato. El domicilio social radica en calle Vía de los Poblados, número 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 5, planta 5ª (MADRID 28033); su actividad está sometida al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

Póliza. Es el documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante del contrato cualesquiera condiciones que se suscriban, las especiales y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para complementarlo o modificarlo.

Póliza Colectiva. Aquella póliza por la que el Tomador del seguro, normalmente una persona jurídica, contrata unas coberturas para unos Asegurados y/o Beneficiarios específicos, normalmente clientes o empleados del Tomador del Seguro. El Tomador del seguro contrata con el Asegurador las coberturas, sus delimitaciones y sus límites, de conformidad con los riesgos que el Tomador del Seguro desea sean protegidos por el Asegurador con respecto de los Asegurados y/o Beneficiarios. El Tomador del Seguro asume la responsabilidad de informar de las coberturas, delimitaciones y/o limitaciones de la póliza contratada a los Asegurados y/o Beneficiarios de la misma.

Documento de Viaje. Es el documento que facilita la Agencia de Viajes, acreditativo de la reserva del viaje, y en el que se indican los datos del viaje contratado.

Tomador. El Tomador es la persona o entidad que, conjuntamente con el Asegurador, suscribe este contrato y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

En la presente póliza el Tomador del seguro es Viajes Carrefour, S.L.U. con domicilio social en Alcobendas, Ctra. De Burgos, Km 14,500, 28108 con CIF B-8211207.

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

En el presente contrato, por su condición de póliza colectiva de seguro, son Asegurados las personas que contraten con la Agencia de Viajes un viaje organizado por las Mayoristas acreditadas para la venta del Programa de Rutas Culturales para personas Mayores en la Temporada 2025 y que hayan sido datos de alta en la póliza mediante la oportuna comunicación al Asegurador.

A tal efecto el Tomador dará de alta los Asegurados a través de la Extranet creada por el Asegurador para ese propósito.

Beneficiario. Es la persona o personas a quien el Tomador del seguro o, en su caso, el Asegurado reconoce el derecho a percibir las asistencias objeto de cobertura o, en su caso, a percibir la cuantía que corresponda por indemnización objeto de cobertura en la póliza contratada.

Familiares. Se consideran familiares únicamente a los cónyuges, parejas de hecho, hijos, padres, abuelos, hermanos, suegros, yernos, nueros y cuñados del Asegurado, salvo lo dispuesto para cada Cobertura o Garantía. Además, tendrán esta condición los tutores legales del Asegurado.

Franquicia. Cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud recogida en la póliza que, en cada siniestro y según lo pactado en la póliza, se deduzca de la indemnización que corresponda satisfacer al Asegurado para cada uno de los riesgos cubiertos.

Mayorista. Son las Compañías acreditadas para la gestión de los viajes del Programa de Viajes El Corte Inglés de la Comunidad de Madrid (Rutas Culturales), Temporada 2025.

Ámbito Territorial. Es la zona geográfica especificada en la póliza en la que se desarrolla el viaje objeto del contrato y en la que tendrán cobertura los hechos que en ella ocurran.

Prima. Es el precio del seguro en contraprestación a la cobertura del seguro y de acuerdo con las condiciones estipuladas en la póliza. El recibo contendrá, además, los recargos o impuestos legalmente repercutibles.

Depósito Agencia/Gastos de Gestión. Es la cantidad a abonar por el Asegurado a la Agencia de Viajes por las gestiones de ésta en el momento de formalizarla reserva.

Siniestro. Se considera siniestro todo hecho cuyas consecuencias están garantizadas por la cobertura objeto de este seguro. Se considerará que constituye un solo y único siniestro el conjunto de prestaciones derivadas de un mismo hecho.

Suma asegurada. Representa la cuantía máxima de indemnización que, en cualquier caso y por todos los conceptos, asume el Asegurador en cada siniestro y para cada Asegurado. La suma asegurada constituye la indemnización máxima por siniestro y Asegurado a cargo de la entidad Aseguradora. No queda prevista en el contrato la reposición de la cobertura mediante el pago de una nueva prima.

Viaje. Es todo desplazamiento realizado fuera del domicilio habitual del Asegurado, desde la salida de éste hasta el regreso al mismo.

ARTÍCULO DOS. OBJETO DEL SEGURO Y ÁMBITO DE LA COBERTURA

El Asegurador se compromete, dentro de las condiciones y límites establecidos en la ley y en el presente contrato de seguro de asistencia en viaje, a garantizar contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican en la presente Póliza y que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito que obligue a la cancelación del viaje y dentro del ámbito territorial cubierto, con los límites señalados en la misma.

ARTÍCULO TRES. ÁMBITO TERRITORIAL

Las coberturas contratadas serán de aplicación para hechos sucedidos en cualquier parte del territorio nacional español y portugués.

ARTÍCULO CUATRO. DURACIÓN DE LAS COBERTURAS

Para cada uno de los Asegurados las coberturas tomarán efecto pasadas 24 horas desde la fecha de emisión de la póliza, fecha que en todo caso ha de coincidir con la fecha de confirmación de la reserva del viaje o estancia contratada, y cesará el día del comienzo del viaje de ida, siempre que se haya realizado el abono de la prima.

ARTÍCULO CINCO. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS. ANULACION DEL VIAJE ANTES DE LA SALIDA

El Asegurador garantiza, hasta la suma fijada en el presente condicionado, y a reserva de las exclusiones previstas en la póliza, el reembolso de los gastos de anulación de viaje producida a solicitud y a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de la Agencia o de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que se anule el viaje antes del inicio del mismo, y que la anulación sea motivada por cualquier causa con origen en el Asegurado, ya sea justificable, imprevista y ajena a la voluntad del Asegurado, como no justificable, incluido el desistimiento voluntario del viaje por parte del Asegurado.

El seguro se podrá contratar hasta 3 días hábiles después de la reserva o bloqueo del viaje, y siempre y cuando i) resten al menos más de 45 días para la fecha de salida y ii) no se haya generado ningún gasto de cancelación durante esos 3 días. **En caso contrario, el seguro contratado carecerá de validez.**

Cada seguro es válido para un solo viaje, y no es reembolsable.

CÁLCULO Y LÍMITE DE LA INDEMNIZACIÓN

Existirá un límite máximo por persona asegurada establecido en cada condicionado. No obstante, el límite de **la indemnización será como máximo de 700 € en caso de viajes a España o Portugal**, calculado sobre el importe contemplado en la factura o documentos de reserva del viaje, entregados al Asegurado por el organizador del viaje o estancia en el momento de la inscripción.

El reembolso se hará de acuerdo al baremo establecido por el condicionado general del folletode las Rutas Culturalesde la CAM 2025yconforme a la fecha de anulación del viaje. Dicho baremo servirá como base de cálculo del perjuicio que sufra el Asegurado en razón de los pactos contractuales previstos por el organizador del viaje o estancia para el supuesto de anulaciones.

DEBER DEL ASEGURADO DE COMUNICAR EL SINIESTRO

Será obligación del Asegurado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley de Contrato de Seguro, emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro, por lo que, de conformidad con lo establecido en el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro, **deberá notificar tanto a su proveedor de viajes como a la Aseguradora la cancelación del viaje en el momento que tenga conocimiento de la causa que la provoque. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Aseguradora podrá deducir de la indemnización a abonar los importes correspondientes a los gastos de gestión, de anulación y las penalizaciones que correspondan en virtud de los citados artículos, ocasionados por tal demora.**

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMAR LA PRESTACIÓN DE GASTOS DE CANCELACIÓN

Para reclamar la indemnización por esta garantía, el Asegurado deberá presentar los siguientes documentos:

- 1- Confirmación de la reserva.
- 2- Justificante del pago o depósito realizado en la agencia.

- 3- Certificado individual de seguro firmado por el asegurado.
- 4- Justificante de gastos de anulación emitido por la agencia mayorista que incluya la política de gastos.

EXCLUSIONES COMUNES A LA GARANTÍA DE ANULACIÓN

No están amparados por la garantía del presente condicionado:

- a. **La devolución de los gastos de gestión (25 € para viajes a España o Portugal).**
- b. **Cualquier pérdida económica que sea recuperable por otro seguro.**
- c. **Cualquier gasto de cancelación motivado por la suspensión del viaje por parte de la mayorista.**
- d. **Cualquier cancelación realizada después del cierre perimetral o confinamiento decretado por las autoridades en la zona de origen o destino del viaje o que imposibilite la llegada al destino del viaje.**
- e. **Las cancelaciones motivadas por cuarentena médica o sanitaria.**
- f. **Las cancelaciones producidas por causa distinta de la voluntad del Asegurado.**
- g. **Los gastos de tramitación de visado.**
- h. **Cualquier servicio o excursión opcional.**
- i. **Las cancelaciones motivadas por guerra o conflicto bélico en el lugar de destino.**
- j. **Cualquier gasto derivado de la cancelación de cruceros, marítimos o fluviales.**
- k. **Cualquier gasto distinto de los de anulación especificados en el condicionado general y/o folleto de las Rutas Culturales asociado al viaje asegurado, y conforme a la fecha de anulación.**

ARTICULO SEIS. SUMAS ASEGURADAS Y LÍMITES

La suma asegurada será hasta el 100% del importe del viaje, excluido el importe del depósito de la agencia y con un máximo de **700 € en caso de viajes a España o Portugal.**

ARTÍCULO SIETE. PRIMAS Y FORMA DE PAGO

La prima de seguro se corresponderán con el precio base del viaje por persona según folleto, con arreglo a los tramos establecidos. **En caso contrario, el seguro contratado carecerá de validez.**

ARTÍCULO OCHO. DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

El Tomador del seguro, el Asegurado o el beneficiario deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro lo antes posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

ARTÍCULO NUEVE. SUBROGACIÓN

El Asegurador queda subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado o a los beneficiarios de la póliza frente a los terceros responsables, por los gastos y pagos de cualquier clase que haya efectuado, e incluso por el costo de las coberturas atendidas e indemnizaciones satisfechas. A estos efectos, el Asegurado se obliga a colaborar activamente con el Asegurador prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que se pudiera considerar necesario, siempre que ello no genere gasto al Asegurado o bien dicho gasto sea asumido por la Aseguradora.

ARTÍCULO DIEZ. JURISDICCIÓN

Para resolver cualquier controversia que pudiera surgir en la interpretación, aplicación, validez, ejecución, incumplimiento o nulidad del presente contrato de seguro serán competentes los Juzgados y Tribunales Españoles del domicilio del Asegurado conforme a lo previsto en la Ley de Contrato de Seguro.

ARTÍCULO ONCE. PRESCRIPCIÓN

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

ARTÍCULO DOCE. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

En caso de existir discrepancias o reclamaciones contra el Asegurador referentes a este seguro, el Tomador y/o el Asegurado podrá dirigirse mediante escrito al Departamento de Atención al Cliente de LEGÁLITAS Seguros (Calle Vía de los Poblados, número 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 5, planta 5ª - MADRID 28033). En el escrito debe indicarse:

- 1. Nombre y apellidos.
- 2. Dirección, población y teléfono de contacto.
- 3. NIF.
- 4. Nº de póliza.
- 5. Tipo de reclamación, importe y hechos en que se fundamenta.

El Departamento de Atención al Cliente, que funciona de forma autónoma e

independiente, acusará recibo de la reclamación y deberá resolver, de forma motivada, en el plazo máximo de dos meses (un mes si el reclamante ostenta la condición de consumidor) en aplicación de lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente tendrán fuerza vinculante para LEGALITAS SEGUROS.

En caso de no estar de acuerdo con la decisión del Departamento de Atención al Cliente, los interesados podrán presentar su reclamación ante el Defensor del Cliente, cuya dirección es: D. A. DEFENSOR, S.L. C/ Velázquez, 80, 1ª Dcha, 28001 – MADRID; Tel.: 91 310 40 43 – Fax: 91 308 49 91; reclamaciones@da-defensor.org.

Por último, si el interesado no estuviese de acuerdo con la decisión adoptada por las instancias anteriores o si no hubiese recibido respuesta en el plazo de dos meses desde la presentación de su queja o reclamación (un mes si el reclamante ostenta la condición de consumidor) podrá plantearlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es: Paseo de la Castellana nº 44, 28046 MADRID y su web: www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones.

Lo anterior se informa sin perjuicio del derecho del tomador y asegurado de recurrir a la plataforma del REGLAMENTO (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (<http://ec.europa.eu/odr>) así como a la tutela de los jueces y tribunales competentes.

PROTECCIÓN DE DATOS

A los efectos de lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal que resulta de aplicación, LEGÁLITAS, informa a los Usuarios y/o Clientes que contraten productos y/o servicios de LEGÁLITAS de los siguientes aspectos en materia de protección de datos personales:

- RESPONSABLE

LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L.
LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A

- DATO CONTACTO

DPO dpo@legalitas.es

- FINALIDAD

- (i) La tramitación y gestión de la solicitud de información y/o asesoramiento y la posterior prestación de los servicios ofrecidos por Legálitas o de los seguros contratados. (ii) Gestión del área privada del cliente.
- Cumplimiento de obligaciones legales, principalmente en las siguientes áreas: (i) contractual. (ii) extrajudicial y judicial. (iii) seguros y operaciones conexas. (iv) atender sus derechos.

- Envío de comunicaciones comerciales.
- Control de calidad del servicio, gestión web y envío de comunicaciones basadas en los perfiles de los usuarios.

- LEGITIMACIÓN

- Ejecución de contrato o aplicación de medidas precontractuales o la intención de concluir un contrato (art. 6.1.b RGPD).
- Cumplimiento de las obligaciones legales aplicables (art. 6.1.c RGPD).
- Consentimiento del interesado (art. 6.1.a RGPD).
- Interés legítimo (art. 6.1.f RGPD).

- DESTINATARIOS

Los datos de clientes podrán ser comunicados, siempre que exista una obligación legal, a administraciones y organismos públicos para el cumplimiento de obligaciones directamente exigibles a LEGÁLITAS. Serán también destinatarios ficheros comunes de siniestralidad y de solvencia patrimonial.

De la misma manera, sus datos podrán ser comunicados a las empresas pertenecientes al Grupo LEGÁLITAS, a su empresa adherida al Grupo (ACM Asistencia Jurídica Especializada S.L.P) y a la Fundación Legálitas, cuyos datos figuran a continuación, cuando: (i) sea necesaria para la gestión administrativa interna del Grupo. (ii) la petición del usuario vaya dirigida o se ajuste mejor a alguna de esas entidades. Más información sobre el Grupo Legálitas en la información adicional. Encargados de tratamiento necesarios para la ejecución de la relación contractual o precontractual.

- TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

No se realizan sobre datos personales de clientes, salvo lo indicado respecto al seguro de asistencia en viaje en la información adicional.

- DERECHOS

Puede ejercer gratuitamente sus derechos a Acceder, Rectificar, Suprimir, Oposición, Limitación y Olvido en el correo electrónico saclopd@legalitas.es o mediante correo postal dirigido a LEGÁLITAS, Vía de los Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª, 28033, Madrid.

- PERFILADO

- Ofrecer al Usuario productos y servicios o contenidos personalizados mediante la obtención de perfiles y labores de segmentación, ampliando o mejorando aquellos con los que el Cliente cuente al amparo del artículo 21.2 de la Ley 34/2011, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).
- Ofrecer al usuario pago fraccionado o aplazado, en los casos en los que así esté previsto en la promoción o producto/servicio contratado, mediante la consulta a ficheros de solvencia.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Consulte la Información Adicional sobre la política de privacidad.

INFORMACIÓN DEL MEDIADOR DEL SEGURO

CENTRO DE SEGUROS Y SERVICIOS ECI, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.A.; NIF A28128189; domicilio social: c/Hermosilla 112 (28009-Madrid) y oficina principal: c/Princesa 47 (28008-Madrid), entidad autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para ejercer la actividad de distribución de seguros en calidad de agente de seguros vinculado e inscrita en el Registro de dicho Órgano de Control (www.dgsfp.mineco.es) con clave AJ0267.

Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija, empresa matriz de Seguros El Corte Inglés, Vida, Pensiones y Reaseguros, S.A. y de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, posee una participación directa superior al 10% de los derechos de voto y del capital de la Agencia de Seguros Vinculada.

Viajes El Corte Inglés, S.A. colabora en la distribución de este producto por cuenta y bajo la dirección de la Agencia de Seguros Vinculada.

Actuamos en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. Respecto al producto de seguro ofrecido, no ofrecemos asesoramiento, no estamos contractualmente obligados a realizar actividades de distribución de seguros exclusivamente con una o varias entidades aseguradoras y no facilitamos asesoramiento basándonos en un análisis objetivo y personalizado. Puedes consultar las entidades aseguradoras con las que podemos realizar actividades de distribución del producto ofrecido en <https://seguros.elcorteingles.es/quienes-somos/>.

Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente al que puedes dirigirte para cualquier consulta o gestión en relación al producto de seguro ofrecido u otros productos en los que puedas estar interesado (teléfonos 900533541 ó 912668756, e-mail atencioncliente@cess.elcorteingles.com, dirección c/Princesa 47 28008- Madrid).

La contratación de este producto de seguro es voluntaria y auxiliar a los servicios de viaje contratados (práctica de venta combinada). El precio del producto de seguro y el precio de los servicios de viaje contratados son independientes entre sí. La no contratación del producto de seguro o su cancelación anticipada no produce efecto alguno sobre el precio de los servicios de viaje contratados. La cancelación anticipada de los servicios de viaje contratados no produce efectos sobre el precio del producto de seguro. No existen diferencias entre la oferta conjunta de los productos y su oferta por separado.

En caso de queja o reclamación respecto a nuestra actuación, puedes dirigirte por escrito a la Entidad Aseguradora, cuyo procedimiento y datos de contacto constan en el apartado “Instancias de Reclamación” de este documento donde, figuran, igualmente, otras instancias de reclamación.

Actuamos como encargados del tratamiento de datos de carácter personal recabados con motivo de la formalización del contrato de seguro, siendo el responsable del tratamiento la Entidad Aseguradora que tratará tus datos, conforme a la normativa vigente, con la finalidad de ejecutar el contrato de seguro y otras finalidades amparadas en el interés legítimo o para las que hayas prestado tu consentimiento.

Dispones de la información detallada sobre Protección de Datos de la Entidad Aseguradora, así como de tus derechos y el procedimiento para ejercer los mismos, en el “Anexo Información Adicional” de este documento.

Recibimos nuestra remuneración de la Entidad Aseguradora en forma de comisión ya incluida en la prima de este seguro.

INFORMACIÓN ADICIONAL EN MATERIA DE PRIVACIDAD

1. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:

Actúan como Responsables del Tratamiento, en los términos indicados en el presente apartado y en el apartado “3. Finalidad del Tratamiento y base de legitimación”, las siguientes sociedades:

- LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., sociedad unipersonal, NIF A85180289, con número de registro en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones C0771 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 24660, folio 193, sección 8, hoja M 443838, es responsable del tratamiento de los datos para la atención de solicitudes relacionadas con la prestación de servicios y cumplimiento de obligaciones contractuales en contratos realizados **con esta entidad**, así como de los tratamientos relacionados con la prospección comercial y cumplimiento de actividades precontractuales de los mismos.
- LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L.U. con NIF B82305848 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 15770, folio 187, sección 8, hoja M 232821, es responsable del tratamiento de los datos personales para la atención de solicitudes relacionadas con la prestación de servicios y cumplimiento de obligaciones contractuales en contratos realizados **con esta entidad**, así como para los tratamientos relacionados con la prospección comercial y cumplimiento de actividades precontractuales de los mismos.

Las dos sociedades anteriores son **CORRESPONSABLES DE TRATAMIENTO** en lo referido a los tratamientos relacionados con la prospección comercial y cumplimiento de actividades precontractuales y contractuales de contratos con LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L.U. en los casos en los que el producto o servicio contenga alguna **cobertura de seguros** contratada a través de póliza individual o colectiva asegurada por LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

- LEGÁLITAS IMPULSA, S.L.U., con NIF B13885538 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 45.261, folio 150, hoja número M-796286, inscripción I, para la atención de solicitudes relacionadas con la prestación de servicios y obligaciones contractuales en contratos realizados con esta entidad, así como para los tratamientos relacionados con la prospección comercial y cumplimiento de actividades precontractuales de los mismos.

En adelante, esta política se referirá a todas ellas, que forman parte del Grupo Legálitas, como LEGÁLITAS, para cuanto sea común a las mismas.

2. DATOS DE CONTACTO DPO:

El domicilio social de LEGÁLITAS se encuentra en Vía de los Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª, 28033, Madrid, y la dirección de correo electrónico de contacto del Delegado de Protección de Datos es dpo@legalitas.es.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO Y BASE DE LEGITIMACIÓN:

Los datos personales aportados por los Usuarios y/o Clientes de LEGÁLITAS serán incorporados en un Registro de Tratamientos titularidad de LEGÁLITAS y serán tratados con las siguientes finalidades:

i. En aplicación de medidas precontractuales o la intención de concluir un contrato (art. 6.1.b RGPD):

- La tramitación y gestión de la solicitud de información y/o asesoramiento, precontrato o contrato realizada por el Usuario y/o Cliente a través de internet, el teléfono, el WhatsApp, el correo electrónico, o a través de terceros con los que Legálitas tiene contratos, que lo ofrecen con o sin coste a su propia cartera de clientes.
- Gestión de cobro del importe de los servicios o productos contratados.

ii. Por ser un tratamiento necesario para la ejecución de contrato en el que el interesado es parte (art. 6.1.b RGPD):

- Prestación del servicio o seguro contratado por cualquiera de los medios de acceso elegidos por el cliente (teléfono, WhatsApp, email, correo postal o área privada a través del sitio web o aplicaciones que se descargue al efecto el cliente), que puede incluir las siguientes, en función de cada contrato:

- Prestación del servicio jurídico y de la cobertura de defensa jurídica.
- Prestación del servicio de defensa ante sanciones de tráfico que conlleva, además del asesoramiento y gestiones administrativas correspondientes, la localización en nombre del cliente de sanciones de tráfico en boletines oficiales y gestión de cursos de recuperación de carnet de conducir y subsidios de retirada de carnet.
- Asistencia en pólizas de seguros de asistencia en viaje que puede incluir tratamientos relativos a la anulación del viaje, indemnizaciones relacionadas con el mismo (tales como demoras o anulaciones de

vuelos), asistencia médica en viaje, pérdidas pecuniarias, repatriación, localización de equipajes.

- Servicios contratados con LEGÁLITAS IMPULSA que se describan en la hoja de encargo al efecto. Para el caso de que conlleven tratamiento de datos de terceros de los que el cliente es Responsable, LEGÁLITAS IMPULSA actuará como Encargado del Tratamiento. A estos efectos se estará a lo dispuesto en las Condiciones Generales de Contratación del servicio y al Apéndice I del las mismas.

- Gestión del área privada de la web y en su caso la activación y administración del alta como Usuario en el área reservada del Sitio Web.
- Gestión de los sistemas de LEGÁLITAS necesarios para la prestación del servicio, propios o de terceros con los que LEGÁLITAS tenga acuerdos de colaboración.

Se informa a los interesados de que estos tratamientos, en ejecución del **contrato, pueden incluir categorías especiales de datos personales** (salud, afiliación sindical, infracciones penales o administrativas, origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas...). La habilitación para que LEGÁLITAS pueda tratarlos viene establecida en el apartado 2 del artículo 9. Como ejemplo, trataremos sus datos para la defensa de nuestros clientes con la excepción del artículo 9.2.f del RGPD y del artículo 10 de la LOPDGD, que lo permite cuando sea necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones o cuando los tribunales actúen en ejercicio de su función judicial. Asimismo, también se tendrá en cuenta lo recogido en el artículo 9.3 del RGPD.

iii. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (art. 6.1.c RGPD):

- Dar cumplimiento con las obligaciones fiscales, contables, normativa de seguros y aplicables a sector.
- La ejecución del contrato puede incluir datos de terceros (contraparte) del expediente extrajudicial o judicial, facilitados por el cliente, como parte de la tutela judicial efectiva, por el artículo 24.2 de la Constitución.
- La ejecución del contrato puede incluir el tratamiento de datos penales o contenidos en sentencias dictadas en el orden penal.
- Atender los ejercicios de derechos de los interesados en relación con la privacidad ante la empresa.

iv. Consentimiento del interesado:

- Envío de comunicaciones comerciales con base en consentimiento, de acuerdo al prestado por el cliente en cada caso.

v. Con base en el interés legítimo (art. 6.1.f del RGPD):

- Ofrecer al Usuario productos y servicios o contenidos personalizados mediante la obtención de perfiles y labores de segmentación, ampliando o mejorando aquellos con los que el Cliente cuente al amparo del artículo 21.2 de la Ley 34/2011, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI), ofreciendo al destinatario la posibilidad de oponerse a este tratamiento en el momento de recogida de sus datos y en cada una de las comunicaciones comerciales que LEGÁLITAS le dirija. De igual forma, LEGÁLITAS enviará a sus clientes documentación de bienvenida, notificaciones de interés, información de producto y otras comunicaciones relacionadas con el uso de los mismos.
- Control de calidad del servicio prestado a través de los datos registrados en los expedientes y de la grabación de parte de las llamadas de servicio.
- Ofrecer al usuario pago aplazado, en los casos en los que así esté previsto en la promoción o producto/servicio contratado, mediante la consulta a ficheros de solvencia.

4. DATOS PERSONALES DE TERCEROS:

En caso de que los datos personales aportados por persona distinta del usuario o titular de los datos que actúe en calidad de representante de éste, dicho representante garantiza que ha informado al titular de los datos que facilita esta Política de Privacidad y ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a LEGÁLITAS para las finalidades señaladas, o de quien deba prestarlo en su nombre en caso de que este sea menor de 16 años o tenga medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.

Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

En cuanto a los datos de la contraparte aportados por el cliente, igualmente este es responsable de que sean veraces y actualizados.

5. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:

Los datos personales proporcionados se conservarán:

- Mientras que se mantenga la relación contractual. Expresamente se informa al interesado que en caso de que el contrato haya finalizado pero el cliente tenga aún derecho a seguir utilizando el servicio por quedar alguna gestión pendiente o esté en plazo para declarar un siniestro ocurrido durante el plazo en que la póliza estaba en vigor, la relación contractual se mantiene, en su beneficio, para que pueda ejercer los derechos que le correspondan recogidos en el contrato o póliza, en los casos previstos, hasta la finalización del plazo correspondiente.
- Finalizada la relación contractual, los datos personales se conservarán siempre que exista una obligación legal de conservación para la formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones, si bien éstos permanecerán bloqueados hasta la finalización del plazo en el que pueden ejercerse, o plazo de prescripción.
- Mientras exista consentimiento del interesado para recibir comunicaciones con finalidad comercial o promocional, en productos de LEGÁLITAS o de terceros que pudieran resultar de su interés, durante el plazo para el que haya prestado su consentimiento para ello, pudiendo retirarlo en cualquier momento por el procedimiento sencillo y gratuito que se indica más adelante.
- Mientras exista una obligación legal que exija a LEGALITAS conservar los datos, tales como la obligación de acreditar la existencia del contrato y la información precontractual facilitada para la realización del mismo, obligaciones fiscales, y cualquier otra norma de aplicación.
- Mientras exista una acción de reclamación a favor de LEGALITAS por incumplimiento del cliente de sus obligaciones de pago del producto contratado, y hasta que se produzca el plazo de prescripción de la misma.

6. CATEGORÍAS DE DESTINATARIOS:

Los datos personales de Usuarios y/o Clientes de LEGÁLITAS podrán ser comunicados a las siguientes categorías de interesados, cuya intervención es necesaria para la ejecución del contrato:

- Entidades Aseguradoras o reaseguradoras con las que LEGÁLITAS tenga acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato de seguros.
- Entidades Financieras, con las que LEGÁLITAS tenga acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato.
- Las propias Sociedades del Grupo, para prestación de servicios administrativos y otros, necesarios para la ejecución del contrato. De la misma manera, sus datos podrán ser comunicados a las empresas pertenecientes al Grupo cuando: (i) sea necesaria para la gestión administrativa interna del Grupo. (ii) la petición del usuario vaya dirigida o se ajuste mejor a otra entidad perteneciente al Grupo. (iii) o para incluirle en el programa de beneficios que incluye prestaciones adicionales al servicio contratado.
- Los proveedores de servicios informáticos, incluso servicios de "computación en la nube".
- Despachos de Abogados, Gestorías, Peritos y otros profesionales con los que las Sociedades de Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato.

En los casos en los que los colaboradores de LEGÁLITAS tengan condición de cesionarios y no de encargados de tratamiento, se solicitará siempre consentimiento al interesado para la cesión de los datos.

Asimismo, si su relación con LEGÁLITAS es a través de un contrato de seguros, de conformidad con el art. 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y demás normas

concordantes, se informa que los datos personales facilitados podrán ser cedidos a ficheros comunes para la liquidación de siniestros, colaboración estadístico actuarial y elaboración de estudios de técnica aseguradora.

LEGÁLITAS podrá comunicar los datos de Usuarios y/o Clientes a aquellos organismos públicos o partes implicadas, cuando fuera estrictamente imprescindible para la ejecución del servicio contratado y/o exista una obligación o habilitación legal que así lo requiera.

En todo caso, LEGÁLITAS garantiza a sus Usuarios y/o Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

7. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES:

LEGÁLITAS realiza transferencias internacionales de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) en los siguientes casos:

- Datos personales obtenidos a través de cookies, cuando estas sean aceptadas por el interesado, de acuerdo a la política de cookies.
- Datos de Potenciales clientes; para la actividad de prospección comercial con potenciales clientes a fin de que sean contactados telefónicamente desde países de Sudamérica, siempre con sujeción a las restricciones contractuales (Clausulas Tipo aprobadas por la Comisión Europea) relativas a confidencialidad y seguridad de los datos contenidas en las leyes y normas relativas a la protección de datos de carácter personal.
- LEGÁLITAS no realiza transferencias internacionales de datos personales de clientes, salvo para las pólizas de seguro con cobertura de asistencia en viaje. En esos supuestos, las transferencias internacionales se realizan para los siguientes tratamientos: Anulación de viajes, abono de indemnizaciones relacionadas con el viaje tales como demoras de vuelo, asistencia médica, pérdidas pecuniarias, repatriación y localización de equipajes.

8. DERECHOS DE LOS INTERESADOS:

El Usuario y/o Cliente podrá ejercitar ante LEGÁLITAS los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición y/o portabilidad, y a oponerse a decisiones individuales automatizadas. Asimismo, podrán revocar su consentimiento en caso de que lo hayan otorgado para alguna finalidad específica, pudiendo modificar sus preferencias en todo momento.

Podrá ejercitar cualquiera de los derechos, mediante el envío de un correo electrónico indicando el derecho que ejercita a saclopd@legalitas.es, o bien mediante el envío de una carta firmada dirigida a LEGÁLITAS, Vía de los Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalía, Edificio 5, planta 5ª, 28033, Madrid, adjuntando, siempre y cuando fuese necesario, una copia del DNI, N.I.E o pasaporte y la documentación que, en su caso, fundamente la petición.

Adicionalmente, en caso de no ser correctamente atendida su solicitud o por cualquier otra causa, se informa que puede dirigir cualquier tipo de reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es. Para cualquier otra cuestión puede usted dirigirse a saclopd@legalitas.es así como interponer reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

La política de privacidad de Legálitas se encuentra publicada en www.legalitas.com, y cualquier modificación a esta política será comunicada a través de la misma.