



# CONDICIONES GENERALES DE ANIMALES DOMÉSTICOS

Para declarar un siniestro sólo tiene que llamar y comunicarnos su nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesita.

Llame al: **902 31 12 31**

Disponible 24 horas al día, 365 días al año.

pelayo

ÍNDICE

Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos

**pelayo**  
Aseguradora Oficial de la Selección

pelayo

## Índice

▷ Carta del presidente	07
▷ Definiciones de interés para la comprensión de la póliza	09
▷ Marco jurídico de la póliza	13
▷ Responsabilidad Civil como propietario de animales domésticos	17
▷ Accidentes del animal	21
▷ Certificado de Garantía	25
▷ Condiciones comunes a todas las garantías	29
▷ Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza	33

En la búsqueda de la MÁXIMA TRANSPARENCIA en la información a suministrar por PELAYO MUTUA DE SEGUROS en sus productos, este documento permanece a disposición de las personas que lo soliciten para su revisión y estudio incluso antes de la celebración del contrato.

Apreciado mutualista:

PELAYO MUTUA DE SEGUROS tiene vocación de acercar el seguro a los ciudadanos, convirtiéndose en algo próximo y accesible. En esa línea trabajamos día a día, para poner a su disposición un seguro fácil de entender, sin trámites complicados y con la garantía de que cumpliremos lo pactado. Como podrá comprobar en las siguientes líneas no se trata de simples palabras.

La larga tradición y experiencia de PELAYO nos ha permitido conocer la importancia de establecer un estrecho contacto con nuestros clientes, escucharles y responderles con soluciones.

Sobre esta base le presentamos, incluso antes de contratar, nuestra Póliza de Seguro. Cuenta con las garantías más actuales, redactadas de forma clara, comprensible, sin "letra pequeña", para que pueda conocer mejor las posibilidades que esta póliza le brinda.

No sólo cuidamos nuestras formas. También nos preocupamos por ofrecer un servicio cómodo y cercano para atenderle en cualquier gestión que necesite, desde contratar un seguro, dar un parte o facilitarle toda información o aclaración que necesite, poniendo a su disposición una extensa red de mediadores y oficinas propias, así como internet y nuestro servicio de atención telefónica. Queremos estar a su servicio permanentemente, 24 horas al día, todos los días del año.

Queremos que el cliente sepa qué puede esperar de nosotros cuando utilice su seguro de automóvil, y lo hacemos mediante el cumplimiento estricto de unos niveles de servicio que garanticen una correcta gestión en los plazos de atención e intervención de prestaciones que consideramos fundamentales.

Para que sienta nuestro convencimiento de que haremos las cosas bien, ponemos a su alcance los medios más cualificados para la resolución de discrepancias sobre la póliza: el Defensor del Cliente y el Certificado de Garantía del Seguro.

Para finalizar una última aclaración: deseamos contar con Vd. para mejorar. Porque no hay nada más valioso que la opinión de los clientes o de quienes pueden llegar a serlo para poder adecuarnos a sus nuevas aspiraciones y necesidades.

Gracias por su confianza.



**José Boada Bravo**  
*Presidente*

pelayo

**DEFINICIONES DE INTERÉS PARA  
LA COMPRENSIÓN DE LA PÓLIZA**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## DEFINICIONES DE INTERÉS PARA LA COMPRESIÓN DE LA PÓLIZA

- La Entidad aseguradora es Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, persona jurídica que asume los riesgos cubiertos en la póliza (en adelante Pelayo).
- Se denomina MUTUALISTA o TOMADOR a la persona física o jurídica que contrata la póliza con Pelayo.
- El ASEGURADO es la persona física amparada por el seguro.
- Se llama PÓLIZA al conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y posteriores suplementos por modificación del contrato.
- Se denomina BENEFICIARIO a la persona física o jurídica que tiene derecho a la indemnización, cuando este derecho no corresponda al propio Asegurado.
- Se entiende por SUMA ASEGURADA o CAPITAL al importe máximo indemnizable por accidente en cada garantía. Pelayo garantiza el pago de las indemnizaciones previstas en las Condiciones Particulares de esta póliza.
- Se denomina ACCIDENTE a toda lesión corporal que sufra el animal objeto del seguro, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado, cuyas consecuencias pueden estar cubiertas por alguna garantía del seguro.

Constituye un solo y único accidente el conjunto de lesiones derivadas de un mismo hecho.

- La FRANQUICIA es la cantidad a cargo del asegurado, que se deducirá de la indemnización en caso de accidente, cuando así se contrate.

pelayo

**MARCO JURÍDICO DE LA PÓLIZA**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## MARCO JURÍDICO DE LA PÓLIZA

Esta póliza de seguro debe interpretarse en el marco de la legislación vigente. Merecen mención especial por su trascendencia sobre las garantías de esta póliza, las siguientes normas:

- El RDL 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 otras leyes complementarias.
- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- La Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- El Real Decreto Legislativo 8/2004 de 29 de octubre sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de vehículos a Motor y su Reglamento.

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición del seguro o de las cláusulas acordadas, podrá reclamar a Pelayo en el plazo de un mes desde la entrega de la póliza para subsanar la divergencia. Transcurrido dicho plazo se estará a lo dispuesto.

### Solución de discrepancias sobre la póliza.

En caso de litigio podrá presentar reclamación:

- Por escrito en cualquiera de las oficinas de Pelayo y en el Departamento de Atención al Cliente, a través del impreso de reclamación disponible.
- Al Defensor del Cliente a través del apartado de correos correspondiente o dirección de correo electrónico.
- A través de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios tanto públicas como privadas.
- En la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través del Comisionado para la Defensa del Asegurado.
- En cualquier caso, en la vía judicial ante los Jueces y Tribunales competentes.

- El sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo es voluntario, por lo que en -aplicación de la legalidad vigente- Pelayo Mutua de Seguros ha optado por no someterse al mismo, de modo que no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo, al disponer de los procedimientos necesarios para dilucidar cualquier litigio o controversia que surja entre la entidad y sus asegurados. En cualquier caso, los consumidores y usuarios pueden dirigirse a las oficinas administrativas de consumo para la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de este contrato.

### Autoridad de Control.

El control de la actividad de Pelayo corresponde en España al Ministerio de Economía a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



pelayo

**RESPONSABILIDAD CIVIL  
COMO PROPIETARIO DE  
ANIMALES DOMÉSTICOS**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## RESPONSABILIDAD CIVIL COMO PROPIETARIO DE ANIMALES DOMÉSTICOS

Pelayo toma a su cargo la responsabilidad civil extracontractual que pueda derivarse para el Asegurado, de acuerdo con los artículos 1902 y siguientes del Código Civil, como consecuencia de los daños y perjuicios causados involuntariamente a terceros, actuando en calidad de propietario del animal doméstico designado en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué se cubre?

- Se garantiza hasta el límite fijado en las Condiciones Particulares, las indemnizaciones de las que el Asegurado pudiera resultar civilmente responsable por los daños causados a terceros.
- Fianzas . La constitución de fianzas exigidas judicialmente para garantizar la responsabilidad civil del asegurado y el pago de costas procesales.
- Defensa Civil. Se garantiza el pago de las costas judiciales y el de los honorarios de los profesionales encargados por Pelayo de la defensa jurídica frente a la reclamación del perjudicado, en aquellos procedimientos en que pueda verse involucrada la responsabilidad Civil del Asegurado, con el límite de 3.000 euros por siniestro.

### Se cubre también:

**DEFENSA PENAL.** En las causas penales dirigidas contra el asegurado derivadas de un accidente cubierto en la garantía de responsabilidad civil se garantiza la constitución de fianzas judiciales para garantizar el pago de las costas procesales y la libertad profesional, el coste de los poderes procesalmente necesarios y los honorarios de abogado y derechos de procurador cuando su intervención sea necesaria, hasta el límite fijado para esta garantía en las Condiciones Particulares.

### DEFENSA DEL ASEGURADO

Salvo pacto en contrario, en cualquier procedimiento judicial que se derive de un siniestro amparado por la póliza, Pelayo asumirá, a sus expensas, la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, designando los letrados y procuradores que defenderán y representarán al Asegurado en las actuaciones judiciales que se le siguieren en reclamación de responsabilidades civiles cubiertas por esta póliza, y ello aún cuando dichas reclamaciones fueran infundadas.

El Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria de dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fueren precisos.

Sea cual fuere el fallo o resultado del procedimiento judicial, Pelayo se reserva la decisión de ejercitar los recursos legales que procedieren contra dicho fallo o resultado, o el conformarse con el mismo.

pelayo

**ACCIDENTES DEL ANIMAL**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## ACCIDENTES DEL ANIMAL

### *¿Qué se entiende por accidente?*

Se entiende por accidente del animal cualquiera de las siguientes causas:

- Atropello
- Accidentes de circulación durante su desplazamiento en vehículos a motor.
- Peleas con otros animales
- Caídas desde alturas que causen al animal daños internos y/o traumatismos.
- Ingestión de cuerpos extraños por parte del animal, limitado a un siniestro por anualidad de seguro.
- Cualquier otra lesión corporal que sufra el animal, derivada de una causa súbita, violenta, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado.

### MUERTE O SACRIFICIO NECESARIO DEL ANIMAL

#### *¿Qué se cubre?*

Se garantiza hasta el límite fijado en las Condiciones Particulares, las indemnizaciones con motivo de muerte o sacrificio necesario del animal asegurado, siempre que tengan su causa en un accidente sufrido por el mismo.

El Valor de animal en caso de muerte o de sacrificio necesario del mismo equivaldrá al valor de un cachorro de características similares al animal asegurado, con el límite máximo que figure en las condiciones particulares del seguro.

### ASISTENCIA VETERINARIA POR ACCIDENTE

ASISTENCIA VETERINARIA: entendiéndose por tal los gastos originados por las actuaciones necesarias de un veterinario, como consecuencia de un accidente sufrido por el animal asegurado y hasta el límite máximo que figure en las condiciones particulares del seguro. Se consideran también dentro de los gastos de asistencia veterinaria los costes para el sacrificio necesario y los de la eliminación del cadáver, si así resulta aconsejable por dictamen del veterinario como consecuencia de las lesiones sufridas en un accidente cubierto por este seguro.

pelayo

**CERTIFICADO DE GARANTÍA**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**



pelayo

## CERTIFICADO DE GARANTÍA

En Pelayo tenemos vocación de Compromiso con nuestros clientes, pero también con la sociedad de la que formamos parte a través de la Fundación Pelayo, desarrollando proyectos dirigidos a los colectivos más desfavorecidos, habiendo obtenido el reconocimiento tanto de Cruz Roja Española, de Accesibilidad Universal de AENOR, o de Aldeas Infantiles SOS.

Pero nuestro principal compromiso es con los clientes, ofreciéndoles la máxima calidad en los servicios ofrecidos. Prueba de ello es que, hemos sido distinguidos con el sello de calidad de Madrid Excelente, que reconoce a las empresas que destacan por su calidad y excelencia en su relación con los empleados, los clientes y la sociedad. Asimismo, los centros de Atención al Cliente de Madrid y Ávila han renovado la certificación del sistema de Calidad ISO 9001:2008 de AENOR, sello que garantiza en todos los procesos de la entidad el mismo nivel de calidad. También la Mutua ha sido reconocida como la séptima empresa mejor valorada del sector asegurador, según el Informe MERCO 2009 (Monitor Español de Reputación Corporativa) que evalúa el prestigio y la imagen corporativa de las empresas, teniendo en cuenta los resultados, la responsabilidad social corporativa y ética.

Sin embargo, si Usted considera que no hemos conseguido darle una solución satisfactoria o con el nivel de calidad que nos hemos exigido, le informamos que puede hacérselo constar presentando una queja o reclamación formal siguiendo nuestra Guía de la Reclamación.

### Guía de la reclamación.

*¿Qué debe hacer si ha decidido interponer una queja o reclamación?*

- Puede presentarla en cualquiera de nuestras oficinas distribuidas en todo el territorio nacional, donde existen impresos para poder expresarnos su insatisfacción y el Servicio de Atención al Cliente de Pelayo dictará resolución en el plazo de máximo de 30 días.

Si lo desea, puede presentar su reclamación directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, que se resolverá en el plazo máximo de dos meses.

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Apdo. de Correos: 10.112 • 28080 Madrid  
garantia@pelayo.com

- Si prefiere que sea el Defensor del Cliente quien dé contestación a su reclamación, el cual tiene la misión de proteger sus derechos e intereses relacionados con el contrato de seguro que tiene suscrito con Pelayo debe presentar la misma directamente en esta instancia. El Defensor del Cliente puede resolver reclamaciones cuyo importe económico no supere los 60.000 euros, en el plazo máximo de 30 días, siendo sus decisiones vinculantes para Pelayo.

**DEFENSOR DEL CLIENTE**  
Apdo. de Correos: 10.927 • 28080 Madrid  
pelayodefensor@pelayo.com

- Puede Usted utilizar cualquiera de las instancias citadas anteriormente, pero debe tener en cuenta que no puede dirigirse simultáneamente al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, debiendo optar por una de estas dos figuras.

Por último, le recordamos que, si una vez finalizado el procedimiento en cualquiera de las instancias anteriores no está conforme con el resultado del pronunciamiento o no le ha sido totalmente favorable a sus intereses, puede dirigirse a :

**DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS**  
Servicio de Reclamaciones  
Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid

Una larga tradición de atención y servicio al mutualista, permiten a Pelayo Mutua de Seguros dar un paso más en nuestro compromiso de Garantía de Calidad, poniendo a su disposición las instituciones necesarias para garantizar la calidad de nuestros productos, así como sus derechos como consumidor.

### CERTIFICADO DE GARANTÍA.

El certificado de garantía es el compromiso de Pelayo con sus clientes, por el que no se cobrará el precio del seguro el próximo año, cuando el asegurado o mutualista haya interpuesto una reclamación al entender que no hemos cumplido lo pactado en el contrato, y la misma haya sido estimada totalmente a su favor, debiendo por ello Pelayo rectificar además su postura. El certificado de garantía no es acumulable a ninguno de los demás compromisos ofertados por Pelayo. La solicitud de la compensación por el certificado de garantía deberá realizarse por el asegurado ante el servicio de atención al cliente por correo certificado o electrónico, en un plazo máximo de 30 días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha en que se tenga conocimiento de la resolución.

Será necesario el cumplimiento de este plazo para la tramitación de la solicitud de compensación. Pelayo responderá en el plazo de cinco días laborables desde su solicitud. Es decir, en dicho plazo se indicará si el tomador de la póliza será compensado o no. Esta comunicación se realizará también por correo.

En caso de que la aceptación de la reclamación por el incumplimiento se realizara, una vez emitido el aviso de renovación correspondiente a la próxima anualidad, el beneficio de la compensación no se generará en esa anualidad sino en la siguiente.

Cuando existan modificaciones en las condiciones contractuales de la póliza que supongan un incremento de la próxima anualidad superior al 10%, se descontará de ésta únicamente, el precio del seguro del momento en que se produjo la aceptación de compensación por el certificado de garantía.

pelayo

**CONDICIONES COMUNES  
A TODAS LAS COBERTURAS**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## CONDICIONES COMUNES A TODAS LAS COBERTURAS

### Actualización de las prestaciones.

Las prestaciones pactadas en las Condiciones Particulares podrán actualizarse en cada vencimiento anual de las siguientes formas:

- Siguiendo las fluctuaciones del Índice de Precios de Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística.
- Sin actualización anual.

### Comunicación del accidente

Tan pronto como sea posible, el Tomador o el Asegurado deberán comunicarlo a Pelayo, que pone a su disposición su amplia red de oficinas, así como su centro de atención telefónica.

### Documentos justificativos:

Para los siniestros que afecten a las garantías de Accidentes del animal se aplicarán las siguientes reglas:

El asegurado se deberá dirigir al veterinario más cercano al lugar del siniestro y deberá aportar a Pelayo junto con la factura y la cartilla veterinaria un informe del veterinario en el que consten:

- Los datos de la clínica, fecha y hora de entrada en la misma
- La descripción del animal atendido (raza, edad, peso, nombre, número de chip)
- Descripción de las lesiones sufridas, atención veterinaria prestada y tratamiento a seguir
- Nombre del veterinario, número de colegiado y firma del mismo.
- Someterse a reconocimiento por veterinario designado por Pelayo para que efectúe la valoración oportuna.

### Cobertura geográfica

Las garantías de esta póliza se extienden y limitan a los accidentes ocurridos en el territorio español y reclamadas o reconocidas por tribunales españoles.

### Vigencia Temporal del Seguro de Responsabilidad Civil.

Queda cubierta por el seguro la responsabilidad civil derivada de los daños que se produzcan durante la vigencia del Contrato de Seguro.

### Repetición de Pelayo

Pelayo podrá repetir por el importe de las indemnizaciones que deba satisfacer contra:

- El asegurado y tomador por causas del contrato de seguro
- El asegurado en aquellos casos en que como causante del daño incurra en delito de omisión de socorro.
- El asegurado por cualquier otro hecho que suponga conducta dolosa.

### Régimen de derramas

Los resultados de cada ejercicio darán lugar a la correspondiente derrama activa o retorno y, en su caso, pasiva. Para el cálculo y distribución de derramas se estará a lo dispuesto en los Estatutos Sociales.

La falta de pago de las derramas pasivas será causa de baja del mutualista, una vez transcurridos sesenta días naturales desde que hubiera sido requerido fehacientemente para el pago; no obstante, el contrato del seguro continuará vigente hasta el próximo vencimiento del período de seguro en curso, en cuyo momento quedará extinguido, pero subsistiendo la responsabilidad del mutualista por sus deudas pendientes.



pelayo

**CLÁUSULAS A LAS QUE DEBERÁ  
PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN  
POR LIMITAR LA COBERTURA  
DE SU PÓLIZA**

**Condiciones Generales de la  
Póliza de Animales Domésticos**

pelayo

## **CLÁUSULAS A LAS QUE DEBERÁ PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN POR LIMITAR LA COBERTURA DE SU PÓLIZA**

### **En todas las garantías**

Se excluyen del contrato los hechos siguientes:

- a) Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- b) Daños debidos únicamente a culpa o negligencia del perjudicado.
- c) Fuerza mayor.
- d) Los daños sufridos por bienes, que por cualquier motivo (depósito, uso, manipulación, transporte u otro) se hallen en poder del asegurado o de personas de quién éste sea responsable.
- e) Cualquier daño sufrido por el que se sirve del animal.

### **En la garantía de Accidentes del animal**

Se excluyen del contrato los hechos siguientes:

- a) Las lesiones derivadas de la edad del animal
- b) Envenenamientos o intoxicaciones
- c) Intervenciones quirúrgicas de tipo estético
- d) La cesárea o el parto
- e) Las enfermedades de cualquier tipo incluso las transmitidas mediante picaduras o mordeduras de ácaros, insectos roedores o cualquier otro animal.

### **Acontecimientos extraordinarios**

Se excluyen del contrato:

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: Terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caída de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

Estos riesgos están cubiertos por el Consorcio a través de "Los Riesgos Extraordinarios y el Consorcio de Compensación de Seguros"



Para declarar un siniestro sólo tiene que llamar y comunicarnos su nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesita.

Llame al:

**902 31 12 31**

Disponibile 24 horas al día, 365 días al año.