



**CAJA DE SEGUROS REUNIDOS**  
**Cía. De Seguros y Reaseguros, S.A. – CASER –**  
Avda. de Burgos, 109 – 28050 Madrid  
www.caser.es

## **INFORMACIÓN PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

Información facilitada al consumidor, en aplicación de lo establecido en el artículo 7 y siguientes de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

### **Datos identificativos de Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – CASER –:**

Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – CASER – (en adelante CASER), es una entidad aseguradora de nacionalidad española, con domicilio social en 28050 Madrid, Avenida de Burgos nº 109, con NIF: A – 28013050, estando inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 2245, Folio 179, Hoja M-39662, y en el Registro de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número C-0031.

CASER es una Entidad habilitada para prestar los servicios de seguros a los que se refiere el La Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, así como su Reglamento de desarrollo, y la Ley de Contrato de Seguro, estando sujeta a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Datos descriptivos del producto asegurador:** Seguro de asistencia sanitaria en el que el Asegurador se compromete a proporcionar al Asegurado la prestación del servicio de asistencia médica, en los términos y condiciones descritas en la cobertura de la póliza del producto contratado, a cambio del pago por parte del Asegurado de una prima y la aplicación de las franquicias que correspondan en su caso.

**Derecho de desistimiento:** Con las excepciones que se dirán, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días naturales, desde la celebración del contrato o desde la recepción de las condiciones e información contractuales, si es posterior, para desistir del mismo sin penalización alguna, siempre que no se haya producido un siniestro, (30 días naturales si se trata de seguros de vida), salvo que, por petición expresa suya, se ejecute el contrato en su totalidad.

En el caso de querer ejercitar el derecho de desistimiento, el cliente deberá comunicarlo a la Aseguradora, dentro de dicho plazo de 14 días naturales, mediante carta dirigida a la siguiente dirección: "CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -CASER-, en Avenida de Burgos 109 de Madrid (28050)"

Si el cliente decide desistir del contrato dentro del citado plazo, deberá abonar el servicio financiero realmente prestado por la Aseguradora hasta el momento del desistimiento. Los servicios excluidos de derecho de desistimiento, son los siguientes:

- Contrato de seguro en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos.
- Los de viaje o equipaje de una duración inferior a un mes.
- Aquéllos cuyos efectos terminen antes del plazo de los 14 días naturales, para seguros distintos del de vida y 30 días naturales en caso de contratos de seguro de vida.
- Los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador.
- Los planes de previsión asegurados.
- Los planes de pensiones.

**Duración Contractual:** La duración contractual será anual y renovable, salvo otro pacto expreso.

**Legislación y Jurisdicción aplicables:** Para cualquier cuestión que pudiera surgir sobre contenidos, actividades, productos y servicios ofrecidos por la Aseguradora, será de aplicación la legislación española, siendo competentes igualmente los Juzgados y Tribunales Españoles.

**Lenguas de Comunicación:** Las comunicaciones relacionadas con los servicios que se presten por la Aseguradora, así como la recepción de documentos y de otras informaciones relacionadas con la misma, se efectuarán en lengua castellana en todo el territorio nacional, pudiendo efectuarse en lengua catalana, gallega, vasca, así como en inglés, francés y alemán, cuando así lo solicite el cliente. No obstante, las comunicaciones relacionadas con la Aseguradora por Internet se realizarán en lengua castellana, sin perjuicio de que cuando las condiciones técnicas lo permitan, se admitan comunicaciones en otras lenguas.

**Medios extrajudiciales de reclamación e indemnización:**

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

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

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

3. Una vez obtenida la resolución y agotada la vía de reclamación ante el Servicio de Defensa al Asegurado, en caso de mantener su disconformidad con el resultado del pronunciamiento o habiendo transcurridos dos meses desde la fecha de su recepción sin que dicho Servicio haya resuelto, podrá el reclamante presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web [www.caser.es](http://www.caser.es), nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa al Asegurado de la Entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este Servicio y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones.

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