

*Condiciones Generales*

# PÓLIZA

*de* **SEGURO**  
*del* **AUTOMÓVIL.**



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.



# DEFINICIONES de interés para la comprensión de la PÓLIZA

---

Asegurador. Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, persona jurídica que asume los riesgos cubiertos en la póliza (en adelante Pelayo).

Mutualista o tomador. Persona física o jurídica que contrata la póliza con Pelayo

Póliza. Conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y posteriores suplementos por modificación del contrato.

Asegurado. Persona física o jurídica titular del interés amparado por el seguro.

Accidente de Circulación Hecho imprevisto, violento, ajeno a la intención del Asegurado, que se produce por un hecho de la circulación.

Hechos de la Circulación. Los derivados del riesgo creado por la conducción de vehículos a motor, tanto por garajes y aparcamiento, como por vías o terrenos públicos y privados aptos para la circulación, tanto urbanos como interurbanos, así como por vías o terrenos que sin tener tal aptitud sean de uso común.

No se entenderán hechos de la circulación:

- Los derivados de la celebración de pruebas deportivas con vehículos a motor en circuitos especialmente destinados al efecto o habilitados para dichas pruebas.
- Los derivados de la realización de tareas industriales o agrícolas por vehículos a motor especialmente destinados para ello.
- La utilización de un vehículo a motor como instrumento de la comisión de delitos dolosos contra las personas y bienes.

Valor de nuevo. Precio de venta al público en estado de nuevo del vehículo asegurado incluyendo los impuestos que correspondan por su uso, excepto cuando sean fiscalmente deducibles por el propietario.

Valor de adquisición. Importe pagado por el propietario para la adquisición del vehículo asegurado incluyendo los impuestos que correspondan por su uso, excepto cuando sean fiscalmente deducibles por el propietario.

Valor Ganvam. Valor que el vehículo tendría en venta, obtenido del boletín estadístico que publica la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM), cuando ocurra el accidente.

Elemento de serie. Aquellos incluidos siempre para ese modelo de vehículo por el fabricante sin sobreprecio, sin que sea posible sin ellos adquirirlo en el mercado.

Accesorios extra. Aquellos solicitados expresamente por el comprador del vehículo o incluidos de manera adicional a los de serie como regalo u oferta.

Equipaje. Objetos que habitualmente un particular lleva consigo en caso de desplazamiento por carretera. En ningún momento se considerará como tal a las mercancías, carga y útiles de carácter profesional o mercantil.

## 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:

- La ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio.
- La Ley 50/1980 de Contrato de Seguro
- La Ley 30/1995 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- El Reglamento 2486/1998 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados
- La Ley 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 en la póliza.

Solución de discrepancias sobre la póliza.

En caso de litigio podrá presentar reclamación :

- Por escrito en cualquiera de las oficinas de Pelayo, a través del impreso de reclamación disponible.
- Al Defensor del Asegurado a través del apartado de correos correspondiente.
- A través de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.
- En la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través de su Sección de consultas y reclamaciones.
- En cualquier caso, en vía judicial ante los Jueces y Tribunales competentes.

Autoridad de control.

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



El Seguro Básico se compone de las siguientes coberturas

- La Responsabilidad Civil
- La Protección Jurídica del Automovilista
- Los Accidentes Personales

## La RESPONSABILIDAD CIVIL

### ¿Qué es?

El hecho de conducir o tener la propiedad de un vehículo implica una responsabilidad civil por los accidentes que se produzcan. Esta cobertura responde a la necesidad legal de establecer un seguro sobre el vehículo a motor.

En las Condiciones Particulares se establece la cuantía máxima de cobertura

### ¿Qué se cubre?

- Responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.

Las indemnizaciones a las que esté obligado legalmente como conductor o propietario del vehículo asegurado con motivo de hechos de la circulación. Esta obligación surge:

- Como responsable de los daños causados a las personas. No será responsable cuando se pruebe que los daños fueron debidos únicamente a la conducta o negligencia del perjudicado o a fuerza mayor extraña a la conducción o funcionamiento del vehículo
- Como responsable por los daños en los bienes, si se producen por culpa o negligencia del asegurado.

- Responsabilidad civil por el equipaje

Las indemnizaciones por los daños ocasionados a terceros por caída a la vía pública del equipaje transportado en el interior del vehículo, la baca o portaesquís.

- Dirección Jurídica

Pelayo se encargará de la dirección jurídica de la defensa civil del Asegurado en los procedimientos que pueda verse involucrado por la responsabilidad civil de las dos coberturas anteriores. Para ello, Pelayo designará letrado que le defienda y procurador que le represente. El Asegurado deberá prestar la colaboración necesaria y otorgará los poderes imprescindibles.

- Fianzas.

La constitución de fianzas exigidas judicialmente para garantizar la responsabilidad civil del Asegurado y el pago de las costas del proceso.

# La **PROTECCIÓN** Jurídica del Automovilista

---

## ¿Qué es?

En caso de resultar perjudicado por un accidente de circulación es imprescindible contar con un seguro que garantice el asesoramiento de expertos que realicen la reclamación de los daños, eviten molestias a las personas perjudicadas e intenten conseguir, de una manera profesional, que el responsable se haga cargo de los daños.

## ¿Qué se cubre?

El seguro de protección jurídica del automovilista cubre los siguientes hechos derivados de accidente de circulación del vehículo asegurado, hasta la cantidad establecida en condiciones particulares, sin sobrepasar los importes de las normas orientadoras del correspondiente colegio profesional:

### Defensa penal.

Pelayo cubre, en las causas penales dirigidas contra el conductor o propietario:

- Los honorarios de abogado y los derechos de procurador cuando su intervención sea preceptiva, incluyéndose el coste de los poderes procesalmente necesarios.
- La constitución de fianzas exigidas por la autoridad judicial para garantizar el pago de costas procesales y la libertad provisional.

### Reclamación de daños.

Pelayo cubre la reclamación de daños y perjuicios causados por un tercero al vehículo asegurado y a las personas que en él viajen. La reclamación comprende:

- Los trámites y gestiones en vía amistosa.
- La asistencia jurídica para la reclamación vía arbitral o judicial.
- Atención directa de los daños materiales reclamados, cuando Pelayo haya obtenido la conformidad a su pago por la entidad aseguradora responsable.
- Los gastos de peritación de los daños materiales ocasionados en el vehículo.

### El peatón.

La garantía de la reclamación de daños se amplía en favor del tomador del seguro, del propietario y del conductor declarado en póliza para la reclamación de los daños que sufran en un accidente de circulación como peatones.

Datos imprescindibles para iniciar la reclamación

- Si el accidente lo ha provocado otro vehículo, la matrícula o el nombre completo y dirección del conductor contrario.
- Si el accidente lo ha provocado un peatón, su nombre completo y dirección, y si lo ha ocasionado un animal u objeto, esos mismos datos del propietario o poseedor.

Libertad de elección

El asegurado tiene derecho a elegir libremente al procurador que le represente y al abogado que le defienda desde el momento de la declaración del siniestro. Los citados profesionales gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica del asunto. Este derecho se entiende sin perjuicio del que ya le asiste según la legislación para elegir ante cualquier clase de procedimiento o en caso de conflicto de intereses, un abogado que le defienda y procurador que le represente.

Antes de proceder a su nombramiento, comunicará por escrito a Pelayo el nombre del procurador y abogado elegido.

Arbitraje de ley

El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada. Según lo establecido en el art. 76º E de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.

#### Deber de información

Deberá comunicar a Pelayo de forma inmediata, las reclamaciones, citaciones y notificaciones que reciba, indicando el medio y la fecha de recepción.

Informará con precisión, como exigencia necesaria para la justificación y determinación de los honorarios y gastos de abogado y procurador, sobre las actuaciones desplegadas en sus distintas fases, encargando al letrado designado que cumplimente en su nombre las pertinentes comunicaciones.

#### Obligaciones del asegurado en caso de buen fin de la reclamación

Una vez conseguidas indemnizaciones del tercero responsable, se aplicarán en primer lugar, a reintegrar a Pelayo las cantidades sobre las que hubiera adquirido derechos.

Si el asunto se gana con imposición de costas al contrario, deberá reclamarlas en ejecución de sentencia al condenado en costas. Sólo si fuera acreditada judicialmente la insolvencia del condenado en costas, Pelayo abonará los gastos causados.

#### Defensa de Multas de Tráfico

Pelayo asume la preparación y presentación de pliegos de descargo de denuncias y recursos administrativos contra las sanciones con repercusión económica relativas a la circulación en territorio español, debido a infracciones al Reglamento General de Circulación, Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y Ordenanzas Municipales, impuestas a los asegurados por las Jefaturas Provinciales de Tráfico u Organismos de Tráfico de las Comunidades Autónomas o Ayuntamientos sin los necesarios requisitos en fondo y forma para su validez jurídica.

Límite máximo: cinco multas al año

Están asegurados el conductor, tomador y propietario declarados en condiciones particulares en infracciones cometidas con el vehículo asegurado.

#### ¿Cómo utilizar el seguro?

Declarará el hecho y hará llegar a Pelayo la denuncia de la infracción con el sobre en el que fue remitida, en un plazo máximo de 5 días naturales desde la notificación. Deberá realizar la entrega personalmente en nuestras oficinas o por fax. Podrá enviarla igualmente por correo, pero en este caso no podemos responsabilizarnos de retrasos o pérdidas debidas al servicio de correos.

Pelayo no responde del importe económico de las sanciones ni de los recursos en vía ejecutiva para su cobro.

#### Asesoría del automóvil

Pelayo pone a disposición del asegurado un número de teléfono 902 35 22 35, a través del que se le proporcionará información y orientación verbal sobre la mejor forma de defender sus derechos y reclamar sobre los asuntos relacionados con su automóvil que se desarrollan a continuación. No se cubren los costes de los trámites, gestiones, honorarios de abogado y derechos de procurador en vía amistosa, arbitral o judicial, sobre cuya realización o intervención decidirá y costeará el propio asegurado a partir del asesoramiento de Pelayo.

#### ¿Quién puede utilizar este servicio?

- El tomador, conductor y propietario declarados en la póliza
- Su cónyuge o compañero
- Sus hijos, siempre que convivan en un mismo domicilio
- Sus ascendientes, siempre que convivan y dependan económicamente de él.

#### Relación de asuntos sobre los que se proporciona asesoramiento

- Garantías sobre reparaciones
- Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica
- Transferencias de vehículos
- Permisos de conducción
- Altas y bajas en tráfico
- Matriculaciones
- Inspección Técnica de Vehículos
- Garantía en la compra del vehículo

# Los Accidentes PERSONALES

---

## ¿Qué es?

Es un seguro de accidentes de circulación destinado, según se establezca en condiciones particulares, a la persona que conduce o a las personas que ocupan las plazas del vehículo. Es especialmente necesario para el conductor porque está excluido del seguro de responsabilidad civil.

## ¿Qué se cubre?

Las siguientes consecuencias, sobre el asegurado, de un accidente de circulación en el que esté implicado el vehículo de esta póliza.

- Fallecimiento
  - El capital establecido en condiciones particulares
  - El doble del capital, en caso de fallecimiento en el mismo accidente del matrimonio o pareja de hecho con hijos comunes menores o mayores de edad incapacitados.
  - En caso de fallecimiento de incapacitados o menores de catorce años, puesto que según la legislación no son asegurables para el caso de muerte, se pagará exclusivamente la cantidad destinada a cubrir los gastos del sepelio.

Las prestaciones pactadas por fallecimiento e invalidez se actualizarán en cada vencimiento anual en función del Índice de Precios de Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

- Invalidez
  - El capital establecido en condiciones particulares en caso de invalidez permanente absoluta, que es aquella que inhabilita al asegurado que sufrió el accidente de circulación con alcance completo y de forma permanente para toda profesión u oficio.
  - El doble del capital de invalidez permanente absoluta cuando se trate de gran invalidez y, por tanto, ésta impida realizar los actos más esenciales de la vida: levantarse, acostarse, vestirse, asearse o tomar alimentos.
  - Un porcentaje del capital de invalidez permanente absoluta según la tabla por secuelas permanentes de carácter funcional que determinen una invalidez permanente parcial que aparece más adelante.
  - La prestación diaria establecida en las condiciones particulares a los asegurados entre 16 y 70 años de edad cuando precisen como consecuencia del accidente asistencia sanitaria y se encuentren temporalmente incapacitados de forma absoluta para el trabajo, de acuerdo a las siguientes normas:
    - Cuando el asegurado realice una actividad remunerada, la prestación se satisfará mientras la invalidez temporal le impida dedicarse absolutamente a su trabajo y se encuentre en situación de baja médica, que deberá acreditar con los correspondientes partes de baja y alta.
    - Cuando el asegurado no realice una actividad remunerada, la prestación diaria será satisfecha por los días que la invalidez temporal le impida dedicarse absolutamente a la actividad no remunerada que desempeñe, para lo que deberá presentar certificado médico que acredite dicho número de días.

- Asistencia sanitaria

Los siguientes gastos de la asistencia sanitaria prestada en los 365 días siguientes al accidente, hasta la cantidad establecida en condiciones particulares:

- Asistencia médica y quirúrgica
- Internamiento sanatorial
- Traslado en ambulancia
- Gastos de farmacia
- Rehabilitación física y transporte a rehabilitación mientras las secuelas no estén definitivamente consolidadas
- Gastos de rescate y servicio de salvamento por servicios especializados requeridos por la autoridad competente o servicios médicos de urgencia

- Implantación y reposición de prótesis, piezas dentales y lentes correctoras de la visión por lesiones y roturas producidas en el accidente, hasta el 10 por 100 del capital de la garantía de invalidez permanente absoluta.

### **Reglas aplicables en fallecimiento**

---

El beneficiario ha de proporcionar a Pelayo para recibir el capital pactado:

- Certificación del médico que haya asistido al asegurado e informe del forense con fecha, circunstancias y causas del fallecimiento.
- Certificado de defunción y D.N.I. del fallecido.
- Certificación del Registro General de Actos de Ultima Voluntad.
- Copia del testamento y, en su caso, copia de la declaración notarial o judicial de herederos.
- D.N.I. y N.I.F. de cada beneficiario.
- Copia del impreso cumplimentado de liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

### **Reglas aplicables en invalidez**

---

- **Si un órgano afectado presentaba con anterioridad al accidente limitaciones funcionales, el porcentaje aplicable en la invalidez permanente será la diferencia entre el de la invalidez preexistente y el de la resultante del accidente.**
- **La invalidez se evaluará, a lo sumo, al transcurrir un año desde la fecha del accidente, salvo que el lesionado continúe precisando asistencia médica. Si el médico designado por Pelayo dictamina, antes de que transcurra el año, que las consecuencias de las lesiones van a derivar irremediablemente en una determinada invalidez, se procederá sin demora al pago de la prestación según dicho dictamen.**
- **Las prestaciones de fallecimiento y las de invalidez permanente son incompatibles entre sí.**
- Para obtener el pago de la prestación por invalidez permanente, deberá presentar certificado médico que indique la fecha de origen, causas, evolución y secuelas del accidente, de modo que pueda determinarse el tipo de invalidez permanente resultante, así como someterse a reconocimiento por médico designado por Pelayo para que efectúe la valoración oportuna.
- Los tipos de invalidez que no aparezcan se indemnizarán por analogía con otros casos de la tabla.
- Las limitaciones y las pérdidas anatómicas parciales serán indemnizadas con un criterio de proporcionalidad.
- La suma de porcentajes por varios tipos de invalidez parcial en un mismo miembro u órgano no puede ser superior al porcentaje establecido para el caso de su pérdida total

No son indemnizables las cicatrices, secuelas estéticas y deformidades carentes de significación funcional. Varios tipos de invalidez derivados del mismo accidente se indemnizarán acumulando sus porcentajes, con un máximo del 80 por 100.

### **Tabla de secuelas**

---

60 %	30 %	10 %
Pérdida o incapacidad funcional completa de la mandíbula, de un brazo, de una mano, de una pierna o de un pie; anquilosis completa de la cadera, deformación grave de las vértebras cervicales; resección total de pulmón; gastrectomía total; estenosis de laringe; afectación hepática grave, nefrectomía bilateral o insuficiencia renal grave (diálisis permanente).	Pérdida o incapacidad funcional completa de un ojo, de un oído, de un dedo pulgar; anquilosis completa de hombro o codo; reducción de la capacidad visual o auditiva en más de un 50 por 100; acortamiento en más de 5 centímetros de un miembro inferior; pérdida de potencia de una pierna, superior a un 50 por 100; deformación grave de las vértebras dorsales y lumbares; amputación de tres o más dedos de un pie o una mano; cistostomía; prótesis aórtica o valvular	Anquilosis de muñeca; pérdida de dos dedos de la mano, del pulgar o del dedo gordo del pie; extirpación del bazo; deformación grave de las vértebras sacras.



El Seguro Combinado se compone del Seguro Básico más las siguientes coberturas:

- El Robo
- Las Lunas
- El Incendio

## EL ROBO

### ¿Qué es?

Esta garantía comprende la sustracción del vehículo, ya sea en sus modalidades de robo o hurto. Robo es la sustracción con fuerza en el vehículo. Hurto es la sustracción sin el empleo de fuerza.

### ¿Qué se cubre?

- Robo o hurto del vehículo
  - El 100 % del valor de nuevo del vehículo en el primer año desde la primera matriculación del vehículo, si el asegurado es el primer propietario. Si el asegurado es el segundo o posterior propietario, el 100 % del valor de adquisición en vez del valor de nuevo.
  - El 100 % del valor GANVAM del vehículo si ha transcurrido un año desde la primera matriculación.
- Daños al vehículo recuperado mientras estaba robado o hurtado  
Sin sobrepasar la indemnización por robo o hurto, se cubre el 100 % del coste de dichos daños, tasados previamente por perito profesional, excepto los neumáticos, que se cubren según su antigüedad: 100% en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Robo o hurto de elementos y piezas de serie del vehículo  
El 100 % del valor de nuevo, excepto los aparatos de audio, batería y neumáticos que se valorarán según su antigüedad: 100% en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Robo o hurto de accesorios extra del vehículo declarados en condiciones particulares  
En caso de estar declarados en las condiciones particulares y según su antigüedad, se cubre el 100 % del valor de nuevo en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Daños en las cerraduras, lunas e interiores, ocasionados para robar el vehículo.  
El 100 % del coste de dichos daños, tasados previamente por perito profesional
- Traslado al taller más cercano o domicilio del asegurado desde el lugar de recuperación

En caso de robo el asegurado deberá prestar colaboración en la recuperación y presentar a Pelayo copia de la denuncia cursada de forma inmediata ante el organismo policial competente.  
El asegurado deberá recibir el vehículo si se recupera antes de ser indemnizado por Pelayo.  
En el momento de la indemnización debe entregar y firmar la documentación necesaria para que pueda realizarse la transferencia de la propiedad a favor de Pelayo en caso de que apareciese el vehículo con posterioridad. En el momento en que esto se produjera, podrá optar por reintegrar a Pelayo la indemnización y recuperarlo.

## Las LUNAS

---

### ¿Qué es?

Esta garantía sirve para cubrirse de eventuales impactos o choques que produzcan la rotura de lunas del vehículo.

### ¿Qué se cubre?

- Las roturas de
  - Parabrisas delantero
  - Luneta trasera
  - Lunetas laterales
  - Techo solar de serie, o como accesorio extra si está declarado en condiciones particulares
- Servicio a domicilio de reparación de parabrisas para pequeños impactos

## EL INCENDIO

---

### ¿Qué es?

Esta garantía comprende tanto la combustión o abrasamiento con llama como la explosión y las consecuencias de la caída del rayo.

### ¿Qué se cubre?

- Incendio del vehículo
  - El 100 % del valor de nuevo del vehículo en el primer año desde la primera matriculación del vehículo, si el asegurado es el primer propietario. Si el asegurado es el segundo o posterior propietario, el 100 % del valor de adquisición en vez del valor de nuevo.
  - El 100 % del valor GANVAM del vehículo si ha transcurrido un año desde la primera matriculación.
- Incendio de elementos y piezas de serie del vehículo  
El 100 % del valor de nuevo, excepto los aparatos de audio, batería y neumáticos que se valorarán según su antigüedad: 100% en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Incendio de accesorios extra del vehículo declarados en condiciones particulares  
En caso de estar declarados en las condiciones particulares y según su antigüedad, se cubre el 100 % del valor de nuevo en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Gastos de extinción y de las medidas tomadas para impedir el incendio
- Traslado de urgencia al taller más cercano al lugar del incendio.
- La responsabilidad civil generada como consecuencia de la acción directa del incendio del vehículo.

En caso de incendio, si existe denuncia, el asegurado deberá entregar a Pelayo copia de la declaración hecha al organismo policial competente, precisando lugar, fecha y hora del incendio, su duración y posible causa.



El Seguro a Todo Riesgo se compone del Seguro Combinado más las siguientes coberturas:

- Los Daños Propios

## Los **DAÑOS Propios**

### ¿Qué es?

Esta garantía permite ampliar la cobertura del seguro a los daños del vehículo ocurridos por accidente de circulación, con independencia de quien sea el responsable, más una serie de coberturas adicionales que se relacionan a continuación.

La cobertura puede contratarse con franquicia, que es la cantidad a cargo del asegurado en caso de accidente. La franquicia no se aplica cuando el único daño del accidente sea la rotura de lunas, pagándose por tanto en su totalidad.

### ¿Qué se cubre?

#### ● Daños al vehículo

Para los daños producidos en todos los elementos de serie del vehículo por:

- Accidente de circulación.
- Impacto de objetos, pedrisco o granizo.
- Caída del vehículo y hundimiento de terrenos o construcciones.
- Hechos malintencionados de terceros y vandalismo.
- Traslado del vehículo en otros medios de transporte.

Se cubre:

- El 100 % del valor de nuevo del vehículo en el primer año desde la primera matriculación del vehículo, si el asegurado es el primer propietario. Si el asegurado es el segundo o posterior propietario, el 100 % del valor de adquisición en vez del valor de nuevo.
- El 100 % del valor GANVAM del vehículo si ha transcurrido un año desde la primera matriculación.
- En caso de estar declarados en las condiciones particulares, un porcentaje del valor de nuevo de los accesorios extra según su antigüedad: 100 % en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año.
- Siempre que el coste total de la reparación, tasada previamente por perito profesional, no supere las cantidades anteriores, se cubre la reparación al 100 % para todos los elementos de serie excepto los neumáticos, que se cubren según su antigüedad: 100% en el primer año, 80 % en el segundo y tercero y 50 % a partir del cuarto año. Cuando se incluyan en condiciones particulares, se cubre también al 100 % el coste de la reparación de los accesorios extra.

- Gestión de retirada y desguace de los restos del vehículo accidentado, previa baja en tráfico.
- Reparación de urgencia sin peritación

Para reparaciones inferiores a 150 €

#### ● **Traslado de urgencia al taller más cercano al accidente.**

#### ● **Vehículo de alquiler**

Hasta 210 € del coste de un vehículo de alquiler, en el primer año desde la primera matriculación, cuando los daños sobrepasan el 100 % de cobertura.

# Condiciones COMUNES a todas las COBERTURAS

---

## Cobertura geográfica

El seguro cubre en:

- España y Principado de Andorra.
- Los países que integran la Unión Europea.
- Los países adheridos al sistema de Carta Verde que figuran en el Certificado Internacional de Seguro.

Si el hecho ocurre en un Estado distinto a los anteriores, pero integrante del Espacio Económico Europeo o adherido al Convenio Multilateral de Garantía, se cubrirá la Responsabilidad Civil hasta el límite establecido como de aseguramiento obligatorio en ese Estado. No obstante, se aplicarán los límites de la legislación española si son superiores.

## Precio del seguro

El precio del seguro se determina y actualiza en función de estadísticas, sectoriales y propias de Pelayo, obtenidas a partir de datos sobre número de accidentes ocurridos, coste de las indemnizaciones por lesiones, en transacción amistosa o judicial, asistencia sanitaria, costes de mano de obra en la reparación, piezas de reposición, y demás factores que modifiquen el riesgo soportado por Pelayo.

El precio es diferente en función de:

- El domicilio.
- El conductor.
- El modelo de vehículo y servicio a que se destina.
- La forma de pago

El precio variará también en cada renovación del seguro en función del número de accidentes conocidos en los doce meses anteriores al envío del aviso de cobro en el que le comunicamos el precio, sin considerar aquellos accidentes sin lesiones en los que exista un tercero responsable cuya Compañía de Seguros haya aceptado la culpa. Una vez informado con el aviso de cobro, puede rescindir la póliza hasta el mismo día del vencimiento, mejorando a su favor la exigencia establecida por la Ley de Contrato de Seguros de comunicar la baja con dos meses de antelación.

Por todo lo anterior, deberá comunicar a Pelayo cualquier cambio en los datos anteriores, puesto que si lo declarado no coincide con la realidad pueden suceder dos cosas:

- Que las prestaciones de su póliza se vean reducidas porque el precio del seguro en función de lo declarado sea menor que el precio en función de la realidad.
- Que esté pagando más de lo necesario porque el precio del seguro en función de lo declarado sea mayor que el precio en función de la realidad.

## Peritación previa a la reparación.

Es indispensable la valoración de los daños por perito profesional, iniciada en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el asegurado comunicó el taller en el que debe realizarse la peritación.

## Exigibilidad de la factura

Para indemnizar la reparación y reposición de piezas del vehículo, Pelayo deberá contar con las correspondientes facturas.

## Repetición de Pelayo

Pelayo podrá repetir, por el importe de las indemnizaciones pagadas, contra:

- El conductor, propietario y asegurado, en caso de dolo
- El tercero responsable de los daños
- El tomador y asegurado, por causas derivadas de las leyes y del contrato de seguro.

## 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.

## CLÁUSULAS a las que deberá prestar especial atención por LIMITAR la COBERTURA de su PÓLIZA

### En todas las garantías

---

Se excluyen los hechos y consecuencias siguientes:

- a) Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- b) La conducción sin permiso o licencia en vigor.
- c) La conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o psicotrópicos con independencia de que se determine por las pruebas practicadas o por signos evidentes.
- d) Los daños en accesorios del vehículo no declarados.
- e) Los causados intencionadamente por el tomador, el asegurado, propietario, conductor o familiares, así como el caso de falsedad intencionada o simulación en la declaración del siniestro.
- f) La modificación de la estructura atómica de la materia y sus efectos.
- g) Los conflictos armados, y hechos declarados por el gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".

En caso de fraccionamiento del pago en los recibos, el impago de cualquiera de ellos facultará a Pelayo a retirarle este beneficio de aplazamiento en el pago y a resolver el contrato tras las comunicaciones de aviso pertinentes.

Surtirán efecto, como si se hubieran recibido, las comunicaciones escritas rehusadas por el interesado, las certificadas no recogidas de la oficina de correos correspondiente y las que no lleguen al poder del tomador por haber cambiado de domicilio sin haber informado a Pelayo.

Pelayo no podrá utilizar las cláusulas b y c para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.

### En el Seguro de Responsabilidad Civil

---

Se excluyen los daños ocasionados:

- a) Todos los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor
- b) En el vehículo asegurado, en las cosas en él transportadas, en los bienes de los que resulten titulares el tomador, asegurado, propietario, conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- c) A las personas y bienes cuando el vehículo haya sido robado o hurtado.
- d) En el desempeño de labores agrícolas o industriales.
- e) En vehículos no autorizados a transportar personas.
- f) Transportando materias inflamables, explosivas, tóxicas o peligrosas en general.
- g) En competiciones y pruebas preparatorias.
- h) En el interior de puertos o aeropuertos.

Pelayo no podrá utilizar las cláusulas e y f para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.

## En el Seguro de Protección Jurídica del Automovilista

---

Está excluido:

- a) La defensa de la responsabilidad civil, ya que se cubre por el Seguro de Responsabilidad Civil.
- b) Las reclamaciones y recursos inviables o temerarias. Podrá continuarlas el asegurado por su exclusiva cuenta, pagando Pelayo los honorarios de los profesionales si obtuvieran indemnizaciones superiores a las ofrecidas por los responsables.
- c) Los gastos de habilitación o colegiación de letrado o procurador y sus gastos de viaje, hospedaje y dietas.
- d) Las reclamaciones de los ocupantes contra el conductor del vehículo en el que viajan o contra Pelayo.
- e) La intervención de profesionales no comunicados a Pelayo según establece el contrato.
- f) Pliegos de descargo y recursos por infracciones a la normativa de Ordenación del Transporte Terrestre de mercancías y personas y a la relativa al medio ambiente.
- g) Los recursos contencioso-administrativos.

## 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".

## La Asistencia en Viaje

Es un seguro de prestación de servicios en viaje que puede incluirse como garantía adicional en el Seguro del Automóvil de Pelayo Mutua de Seguros.

En la búsqueda de la máxima transparencia en la información a suministrar en nuestros productos, le indicamos a continuación aquellas cuestiones que pueden significar una limitación de las coberturas indicadas en este documento:

- La asistencia será prestada exclusivamente a través del número de teléfono que se proporciona con la tarjeta de Asistencia en Viaje.
- Cuando el vehículo asegurado circule como transporte público de personas, solo se cubre la asistencia en viaje al vehículo y al conductor.
- Se excluyen los vehículos de servicio público de mercancías y remolques adaptados para transporte de embarcaciones.

## Asistencia DESDE Km. 0

Le proporcionamos los siguientes servicios de asistencia por hechos ocurridos con el vehículo asegurado en las condiciones particulares de la póliza y en cualquier vía apta para la circulación en Europa o países limítrofes del Mediterráneo y desde la puerta de su domicilio:

### ● Reparación de urgencia

Le proporcionamos la ayuda técnica necesaria por avería o accidente, para intentar reanudar el viaje, siendo a su cargo el coste de las piezas empleadas. Además, se atienden las averías en los limpiaparabrisas, luces delanteras y traseras, intermitentes, batería descargada, pinchazo de neumáticos, falta o error de combustible, pérdida o rotura de llaves o cualquier situación que le impida entrar en su vehículo

Cuando se realiza una reparación urgente aconsejamos revisar con posterioridad el vehículo en un taller reparador especializado

### ● Remolque y traslado del vehículo

En caso de avería, accidente o robo, trasladamos el vehículo hasta el taller más próximo al lugar del suceso. Recuperaremos el vehículo aunque haya caído a un lugar de difícil acceso.

Además, si la avería o accidente se produce en el extranjero y el vehículo no puede repararse en el día, puede ordenar el traslado del vehículo hasta el taller que elija dentro del territorio español.

Límite de cobertura: 100 % del valor de nuevo en el primer año y, en los siguientes, el valor de segunda mano publicado por la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios.

### ● Recuperación en caso de robo

Podrá optar entre utilizar un medio de transporte adecuado al trayecto o solicitarnos el envío de un conductor para recoger el vehículo asegurado.

### ● Envío de repuestos

Si tras una avería no fuera posible obtener en la misma localidad las piezas necesarias nos hacemos cargo de los gastos de envío de esos repuestos.

### ● Gastos de estancia en taller

Por la estancia imprescindible del vehículo asegurado en dicho lugar tras el accidente, avería o robo.

Límite 150 €

## Ampliación de la Asistencia DESDE Km. 25 por hechos ocurridos CON EL vehículo asegurado - Km.10 en Islas Canarias y Baleares –

● Si la avería, accidente o robo se produce a más de 25 kilómetros de su domicilio - 10 en las Islas Canarias y Baleares -, y no puede realizarse la reparación o no aparece el vehículo robado en el mismo día, entonces para todas las personas que viajen en el vehículo le damos a elegir entre:

- Un alojamiento, hasta la reparación o recuperación, de hasta 3 noches de hotel con un máximo de tres estrellas.
- Un vehículo de alquiler hasta 2 días para regresar al domicilio habitual o punto de destino del viaje.

Esta cobertura no incluye el combustible

Con posterioridad, le cubrimos el transporte más adecuado al trayecto para recoger el vehículo reparado o recuperado o bien, si lo prefiere, podemos enviar un conductor.

## Ampliación de la Asistencia DESDE km. 25 por ENFERMEDADES o LESIONES en cualquier medio de transporte - Km.10 en Islas Canarias y Baleares –

El tomador de la póliza y su cónyuge o pareja de hecho, así como sus ascendientes y descendientes que convivan en el mismo domicilio y dependan económicamente del tomador, tienen además, y con independencia del medio de transporte que hayan utilizado para el viaje, las coberturas relacionadas a continuación cuando los hechos ocurran a partir del km. 25 desde el domicilio - 10 en las Islas Canarias y Baleares -. No obstante, si el hecho se produce viajando en el vehículo de las condiciones particulares, las coberturas se extienden además a todos los ocupantes del vehículo.

Si el tomador es persona jurídica entonces la persona cubierta será el conductor declarado en las condiciones particulares de la póliza.

● Traslado sanitario y hospitalización de heridos o enfermos.  
Trasladaremos a los heridos o enfermos hasta un centro hospitalario cercano a su residencia, o a su domicilio cuando no necesiten hospitalización. El médico de Pelayo, en contacto con el médico que trate al paciente, decidirá, en función de la urgencia y gravedad del caso, sobre la conveniencia del traslado, el transporte a utilizar y el centro adecuado.

Pelayo nunca sustituirá a los organismos de socorro de urgencia ni se hará cargo del coste de estos servicios

Cuando las lesiones o enfermedad impidan al resto de asegurados continuar su viaje por los medios inicialmente previstos, serán igualmente trasladados al lugar de hospitalización del herido o enfermo o a su domicilio habitual.

Si el médico que trate al herido o enfermo estima que de momento no puede regresar a su domicilio y la hospitalización debe exceder de diez días, Pelayo se hará cargo de su alojamiento en un hotel de tres estrellas con un límite de 10 días.

Si las lesiones o enfermedad del asegurado hacen necesaria su hospitalización por un mínimo de 10 días, impidiendo su regreso inmediato, facilitaremos el transporte en el medio más adecuado al trayecto que permita a una persona acudir al lado del hospitalizado. Además, si la hospitalización se produce en el extranjero, a esta persona le abonaremos, contra los justificantes oportunos, el alojamiento de hasta 10 noches en hotel de tres estrellas.

Cuando el viaje se esté realizando con el vehículo asegurado en condiciones particulares y ningún ocupante pueda encargarse de la conducción, nos haremos cargo del envío de un chófer profesional para realizar el traslado hasta el domicilio habitual en España.

● Traslado en caso de fallecimiento.

En caso de fallecimiento de un asegurado, nos hacemos cargo del transporte del cuerpo, desde el lugar del óbito hasta el de inhumación en España.

También se cubre el regreso hasta su domicilio del resto de acompañantes asegurados.

Se cubren los gastos del traslado, no los de inhumación.  
Límite 1.500 €

● Regreso anticipado por fallecimiento

Cuando un asegurado deba interrumpir su viaje por fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho o familiar en primer grado, nos encargaremos del desplazamiento hasta el lugar de inhumación en España, en el medio de transporte más adecuado al trayecto y, si fuera necesario, también en viaje de regreso al lugar donde se encontraba inicialmente.

## Y además...

---

● Ayuda a la localización y envío de equipaje

En caso de desaparición o robo de equipaje, le prestaremos la ayuda y asesoramiento necesario para la denuncia de los hechos ante la autoridad competente. Si se recuperaran las pertenencias nos encargaremos de su expedición hasta el destino del viaje o hasta su domicilio.

Límite 150 €

● Envío de medicamentos y objetos de primera necesidad

Enviaremos, allá donde se encuentre, los objetos o medicinas de primera necesidad que hubiera olvidado en su domicilio al emprender el viaje o en el transcurso del mismo.

También enviaremos los medicamentos indispensables para un tratamiento médico, que no existieran en la localidad donde se encontrara, siendo abonado el importe del medicamento por el asegurado a la entrega del mismo.

Límite 150 €

● Asistencia exclusiva fuera de España

• Pago de gastos médicos

Pelayo pagará o reembolsará los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización, originados a consecuencia de un accidente o enfermedad imprevisible.

Límite 4.500 € ó 60 € en caso de gastos de odontólogo

• Anticipo de fianza judicial por accidente de circulación.

El asegurado tendrá que reintegrar el importe de la fianza anticipada en el plazo máximo de 3 meses a partir de su petición a Pelayo.

Límite 6.000 €

• Gastos de intérprete, abogado y procurador en procedimiento judicial por accidente de circulación.

Límite 750 €

● Transmisión de mensajes urgentes por hechos cubiertos en la póliza.



## LOS RIESGOS EXTRAORDINARIOS Y EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

---

### ¿Qué es?

De acuerdo con la ley, Pelayo no cubre los hechos derivados de riesgos extraordinarios. En estos casos, aparece la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros, Entidad que indemnizará los daños a personas y bienes asegurados por acontecimientos extraordinarios ocurridos en España. En estos casos, será de aplicación la siguiente cláusula que, según la legislación, debe insertarse de forma obligatoria en el contrato y que explica cuales son esos riesgos extraordinarios.

#### Cláusula de indemnización de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España

---

De conformidad con lo establecido en los artículos 6 y 8 del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el artículo 4º de la Ley 21/1990, de 19 de diciembre (Boletín Oficial del Estado del 20), el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo en favor de la citada entidad de Derecho Público, mencionados en el artículo 7 del mismo Estatuto Legal, tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente, satisfaciendo el Consorcio de Compensación de Seguros las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, a los asegurados que, habiendo satisfecho los correspondientes recargos a su favor, se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por póliza de Seguro.
- b) Que aún estando amparado por póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieron ser cumplidas por haber sido declarada en quiebra, suspensión de pagos o que, hallándose en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o ésta hubiera sido asumida por la Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto Legal, modificado por la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados ("Boletín Oficial del Estado" del 9); en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Real Decreto 2022/1986, de 29 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Riesgos Extraordinarios sobre las Personas y los Bienes ("Boletín Oficial del Estado" de 1 de octubre), y disposiciones complementarias.

## I.- Resumen de normas legales

---

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

Se entiende por acontecimientos extraordinarios:

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

### 2. Riesgos excluidos

No serán indemnizables por el Consorcio de Compensación de Seguros los daños o siniestros siguientes:

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en las personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como "catástrofe o calamidad nacional".
- f) Los derivados de la energía nuclear.
- g) Los debidos a la mera acción del tiempo o agentes atmosféricos distintos a los fenómenos de la naturaleza antes señalados.
- h) Los causados por actuaciones producidas en el curso de reuniones manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, así como durante el transcurso de huelgas legales.
- i) Los indirectos o pérdidas de cualquier clase derivadas de daños directos o indirectos.
- j) Los causados por mala fe del asegurado.
- k) Los producidos antes del pago de la primera prima.
- l) Los producidos encontrándose la cobertura en suspensión de efectos o el contrato extinguido por falta de pago de primas.
- m) Los correspondientes a pólizas cuya fecha o efecto, si fuera posterior, no precedan en treinta días a aquel en que haya ocurrido el siniestro, salvo en los casos de reemplazo o sustitución de póliza, o revalorización automática de capitales.

### 3. Franquicia

En los Seguros contra daños será de un 10 por 100 de la cuantía del siniestro, no pudiendo exceder del 1 por 100 de la suma asegurada ni ser inferior a 150,25 Euros.

El citado límite inferior no será de aplicación cuando la suma asegurada sea igual o inferior a 15.025,30 Euros. En los supuestos en los que dicha suma asegurada sea igual o superior a 6.010.121,04 Euros, se aplicará la escala de franquicias, en porcentaje del siniestro, y los límites máximos absolutos que se establecen en el artículo 9º del Reglamento de Riesgos Extraordinarios sobre las Personas y los Bienes, en la redacción que al mismo día el Real Decreto 354/1988 de 19 de Abril. La franquicia se aplicará en cada siniestro y por cada situación de riesgo.

En los Seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

### 4. Pactos de inclusión facultativa en el seguro ordinario

En los casos en que la póliza ordinaria incluya cláusulas a primer riesgo, seguro a valor de nuevo, capital flotante o compensación de capitales, dichas formas de aseguramiento serán de aplicación también a la compensación de pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en los mismos términos, amparando dicha cobertura los mismos bienes y sumas aseguradas que la póliza ordinaria. Tales cláusulas no podrán incluirse en la cobertura de riesgos extraordinarios sin que lo estén en la póliza ordinaria.

### 5. Infraseguro y sobreseguro

En los casos en que exista infraseguro, el asegurado será propio asegurador de la parte correspondiente. Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés, se indemnizará el daño efectivamente causado.

## II.- Procedimiento de actuación en caso de siniestro

---

En caso de siniestro, el asegurado deberá:

- a) Comunicar en las oficinas del Consorcio de Compensación de Seguros o de la entidad aseguradora emisora de la póliza, la ocurrencia del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que será facilitado en dichas oficinas, acompañando la siguiente documentación:
- Copia o fotocopia del recibo de prima acreditativo del pago de la prima correspondiente a la anualidad en curso, y en la que conste expresamente el importe, fecha y forma de pago de la misma.
  - Copia o fotocopia de la cláusula de cobertura de riesgos extraordinarios, de las condiciones generales, particulares y especiales de la póliza ordinaria, así como de las modificaciones, apéndices y suplementos de dicha póliza, si las hubiere.
  - Copia o fotocopia del documento nacional de identidad o número de identificación fiscal.
  - Datos relativos a la entidad bancaria donde deban ingresarse los importes indemnizables, con indicación del número de entidad, número de sucursal, dígito de control y número de cuenta, así como del domicilio de dicha entidad.

Conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías o actas notariales, gastos que serán por cuenta del asegurado. Asimismo, deberá procurar que no se produzcan nuevos desperfectos o desapariciones, que serían a cargo del asegurado.

# Garantía de **Calidad**



Si no cumplimos, **le devolvemos su dinero**



Una larga tradición de atención y servicio al mutualista, permiten a Pelayo Mutua de Seguros dar un paso más con este 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. Para sellar este compromiso, le presentamos nuestro:

## Certificado de GARANTIA

### Tan seguros que le devolvemos su dinero

Si considera que no hemos cumplido lo pactado en el contrato, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Pelayo, a la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) o al Defensor del Asegurado, de tal manera que si estiman a su favor la reclamación, Pelayo rectificará de forma inmediata su postura y, además, le devolverá el importe íntegro del recibo correspondiente al momento del hecho que causó la reclamación.

#### ¿Quién tiene derecho al Certificado de Garantía?

El mutualista, asegurado o beneficiario de la póliza o el perjudicado por un accidente cubierto por Pelayo.



#### ¿Adónde puedo dirigirme?

En nuestras oficinas tiene a su disposición impresos para realizar la reclamación por escrito, pero también puede dirigirse a nosotros mediante teléfono, fax o correo electrónico, indicando su deseo de iniciar la reclamación. Pelayo le responderá en 15 días rectificando o confirmando su postura.

Servicio de Reclamaciones  
Teléfono 902 35 22 35 - Fax 91 446 33 72  
garantia@pelayo.com

#### Si no resulta satisfecho podrá dirigirse a:

El Defensor del Asegurado tiene la misión de proteger sus derechos e intereses relacionados con el contrato de seguro suscrito con Pelayo. Los asuntos recibidos por el Defensor del Asegurado no podrán ser mediados por CECU.

Defensor del Asegurado  
Apdo. de correos 10.927  
28080 Madrid  
pelayodefensor@pelayo.com

La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) y Pelayo han firmado el Pacto por la Transparencia, cuyo principal objetivo es que Pelayo proporcione información transparente sobre las condiciones de la póliza. De esta forma CECU ofrece su mediación cuando no se cumple con lo pactado en el contrato.

C.E.C.U.  
C/Cava Baja, 30 28005 Madrid  
Fax: 91 366 90 00  
gabinetejuridico@cecu.es



Por último, le recordamos que, según la legislación vigente, si la resolución de la reclamación no le ha sido favorable, puede dirigirse a:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Sección de Consultas y Reclamaciones  
Pasen de la Castellana, 44 CP 28046 Madrid

## Guía de la reclamación

Si se dirige al Defensor del Asegurado:

- a) Ante la reclamación, el Defensor del Asegurado solicitará de Pelayo la información necesaria que le será entregada en el plazo de 5 días hábiles.
- b) El Defensor del Asegurado dispone de 10 días hábiles para su estudio desde que la recibe.
- c) Si lo considera necesario, éste podrá prorrogar el plazo anterior en otros 10 días a lo sumo, para requerir ampliaciones sobre las alegaciones efectuadas por las partes o citarlas en audiencia en la Cámara de Comercio para que las defiendan verbalmente. El interesado podrá asistir acompañado de un hombre bueno y el acto podrá tener carácter público.
- d) Agotado el trámite de alegaciones, el Defensor del Asegurado dictará resolución por escrito en el plazo de 5 días hábiles.
- e) La resolución tomada por el Defensor del Asegurado vincula a Pelayo Mutua de Seguros hasta un límite de 60.101,21 euros. El interesado puede aceptar la resolución o ejercer las acciones legales que estime oportunas.

Si se dirige a CECU:

- a) Tras recibir la reclamación, la asociación dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para tomar la resolución oportuna.
- b) Este plazo inicialmente establecido podrá ser ampliado otros 15 días hábiles cuando C.E.C.U. lo considere necesario.
- c) C.E.C.U. notificará al reclamante y a Pelayo la resolución finalmente adoptada.
- d) La resolución tomada por C.E.C.U. vincula a Pelayo Mutua de Seguros hasta un límite de 12.020,24 euros.
- e) El interesado puede aceptar la resolución o ejercer las acciones legales que estime oportunas.