



# Información general previa a proporcionar por la Aseguradora

## Entidad aseguradora

---

La entidad aseguradora que otorga la cobertura es AXA Aurora Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, con CIF A-48464606 y domicilio social en Bilbao, calle Alameda de Urquijo 78 planta baja. Inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya, hoja BI-640 (A), inscripción 691. Inscrita en el registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C-711.

## Derecho de desistimiento

---

El cliente dispondrá de un plazo de treinta días naturales desde la celebración del contrato para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. El cliente que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar el importe de la prima que sea proporcional al tiempo transcurrido hasta el momento del desistimiento.

El cliente deberá remitir comunicación dirigida a AXA Aurora Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros pudiendo hacerlo a través de la dirección de correo electrónico: [contratar.web@axa.es](mailto:contratar.web@axa.es) indicando en el asunto: Desistimiento del contrato con número de Póliza XXXXXXXX y Dni: xxxxxxxx, o bien a través del tlfno. 91 111 95 08.

El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos de seguro que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador de conformidad con la legislación vigente en cada caso.

## Procedimiento e instancias de reclamación

---

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse, como sigue:

a) El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: [centro.reclamaciones@axa.es](mailto:centro.reclamaciones@axa.es), directamente o a través de la página [www.axa.es](http://www.axa.es) o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado.

Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098.

Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>

b) Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 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 leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.

c) Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.

d) Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).

Más información en la web [axa.es](http://www.axa.es) donde podrá encontrar tanto las Condiciones Generales del producto como la documentación precontractual del mismo.