

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN



FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.



V.01

Contenido

1. Cobertura de nuestros servicios.....	3
2. Procedimiento de contratación.- ¿Cómo gestionar mis pólizas y pagar mis recibos atrasados?	3
3. Información sobre los servicios.....	4
4. Información sobre los pagos atrasados.....	4
5. Oferta y aceptación.....	5
6. Información sobre medios de pago.....	5
¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi pago online?	5
¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?.....	5
¿Mi tarjeta ha sido rechazada, que puedo hacer?	6
Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta. ¿Qué debo hacer?	6
Información sobre su comprobante de pago.....	7
Problemas con el pago.....	7
Resolución de Conflictos.....	8
Legislación aplicable y jurisdicción.....	8
Resolución extrajudicial de conflictos.....	8
Hojas de reclamación.....	8
Menores de edad.....	8
Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.....	9
Política de seguridad.....	9
Condiciones de contratación a distancia y derecho de desistimiento.....	9
Datos identificativos de la compañía.....	10
Descripción de las características de los seguros objeto de contratación.....	10
Procedimiento de contratación a distancia y derecho de desistimiento.....	10
Derecho de desistimiento.....	10
Excepciones al derecho de desistimiento:.....	10
Otros derechos de resolución anticipada del contrato.....	11
Medios de reclamación e indemnización.....	11
Resolución extrajudicial de conflictos.....	11
Textos legales.....	11

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el prestador y el usuario en el momento en que éste acepta la compra durante el proceso de contratación.

La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un servicio concreto.

Estas Condiciones Generales vinculan a ambas partes y forman parte íntegra e inseparable del contrato de compraventa. La eficacia de este contrato opera en el momento de la suscripción del pedido a instancia del Usuario, a través de los mecanismos de contratación que posteriormente se especificarán, todo ello de conformidad con lo previsto en el art. 1.255 del Código Civil que recoge el principio de la autonomía de la voluntad y pactos entre las partes contratantes.

1. Cobertura de nuestros servicios.

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. opera a través del sitio web www.activeseguros.com solo en territorio español.

Teléfono de contacto: 96 351 98 85

Correo electrónico de contacto: atencion@activeseguros.com

La utilización de esta web así como cualquier compra realizada en el mismo se considera efectuada en España, y por tanto sujeta a las leyes y normas españolas vigentes, cuando proceda, sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

2. Procedimiento de contratación.- ¿Cómo gestionar mis pólizas y pagar mis recibos atrasados?

Para que usted pueda acceder a los servicios ofrecidos por **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** y realizar los pagos pendientes de abonar relativos a sus pólizas contratadas, deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Para que el usuario pueda crearse una cuenta en la página web y acceder al pago de sus recibos deberá tener la condición de cliente con una póliza de seguros contratada con nosotros. A continuación, se le indicará como registrarse y realizar los pagos referidos.

Se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

Pagar en **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** es muy sencillo. Sólo tienes que seguir los siguientes pasos:

1. El usuario debe poseer una póliza contratada previamente con la organización.
2. Una vez el cliente queda registrado dentro de la plataforma, recibirá un email con el código que permite el acceso a su cuenta de usuario, validando el registro.
3. Este código es de un solo uso, igualmente el usuario podrá elegir la contraseña, manteniéndola segura.
4. Dentro del área de usuario, el cliente tendrá acceso a sus pólizas pendientes contratadas y aquellos pagos que se encuentran pendientes de abono. Desde ese momento, podrá acceder a la pasarela de pago y realizar su pago de manera segura.
5. A continuación, deberá rellenar la información de facturación, los datos requeridos y el método de pago. En esta pantalla deberá validar y aceptar estas Condiciones Generales de Contratación que son las que regirán en el pago realizado.

“Entiendo y acepto las Condiciones de la Contratación.”

6. Introducidos los datos requeridos del medio de pago, haga click en *“Finalizar pago”*, e introduzca los datos de su tarjeta y su pago estará finalizado.

Para cualquier información sobre el servicio contratado y su pago, el usuario podrá contactar con **atención al cliente** a través del correo electrónico atencion@activeseguros.com

3. Información sobre los servicios.

El usuario tendrá acceso a sus pólizas en su área personal y podrá pagar de manera cómoda aquellos recibos que se encuentren impagados.

4. Información sobre los pagos atrasados.

En el área de cliente, el usuario encontrará la información sobre las pólizas y pagos pendientes, los cuales podrá pagar a través de la pasarela de pago ofrecida por nuestra plataforma.

Entre esta información se encontrarán los precios y plazos de dichas pólizas previamente contratada por los clientes, expresadas en la moneda euro (€) e incluyendo los impuestos legalmente aplicables (el IVA español).

5. Oferta y aceptación.

La relación que rige entre las partes es la que previamente se ha contratado con la póliza de seguro y que el pago a través de la página web se sujetará a los términos y condiciones que se expresan en este documento.

6. Información sobre medios de pago.

El pago del precio de los recibos atrasados a través de la página web se realizará desde la cuenta de usuario y **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** le enviará un mail de confirmación del pago, indicando que el pago se ha recibido correctamente. Este mail puede facilitarse en el transcurso de las 24 horas siguientes a la realización del pago.

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del pago. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

[¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi pago online?](#)

El pago podrá realizarse mediante:

1. **Tarjeta de crédito o débito. Visa, Visa Electron 4B, Visa Internacional, MasterCard. Amex, Maestro y Shop Pay, N26, Transferwise, Bnext, Revolut** (Sin incremento sobre el precio final).

Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer click en "Comprar y proceder al pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.

[¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?](#)

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de

encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al hacer el pago a través de pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

¿Mi tarjeta ha sido rechazada, que puedo hacer?

Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta, deberás contactar con tu banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con **políticas de seguridad de pagos**. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. **En caso contrario, la transacción será rechazada.**
2. **La tarjeta puede estar caducada.** Comprueba que tu tarjeta no exceda la fecha de validez.
3. **Límites de crédito o retención de fondos.** Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. **Datos incorrectamente introducidos.** Revisa que has rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, tu banco es el único que puede facilitarte el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta. ¿Qué debo hacer?

Usted deberá notificar a **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

Información sobre su comprobante de pago.

En cada entidad bancaria, podrá acceder al justificante del pago que hubiera realizado. **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** por su parte, le enviará el mail de confirmación de que se ha realizado el pago correctamente.

Problemas con el pago

Si se produce algún error durante el proceso de pago que tenga que ver con la entidad bancaria, deberá resolverse ante esta. Si por el contrario, el error se ha producido por un mal funcionamiento de la plataforma o se ha pagado una cantidad errónea que no correspondía, el usuario deberá ponerse en contacto con **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** a través de los canales de comunicación anteriormente facilitados.

Responsabilidad y exoneración de responsabilidad.

Nuestras condiciones no excluyen ni limitan nuestra responsabilidad por:

1. Muerte o daños personales causados por nuestra negligencia,
2. Declaraciones fraudulentas,
3. Cualquier otra responsabilidad que no puede quedar limitada o excluida por la ley aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, no seremos responsables de:

1. Las pérdidas económicas (incluyendo la pérdida de ingresos, datos, beneficios, contratos, negocios o ahorros previstos) o pérdida de buena voluntad o reputación o de pérdidas por daños especiales o indirectos sufridos o incurridos por usted que surja de o en conexión con estas Condiciones.
2. Casos de fuerza mayor que incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable e incluirán es especial (sin limitación) lo siguiente acontecimientos:
 - Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
 - Conmoción civil, revuelta, invasión, ataque terrorista o amenaza terrorista, guerra haya sido declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
 - Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
 - Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
 - Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

- Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de otros gobiernos.

Durante los acontecimientos nombrados con anterioridad, las obligaciones adquiridas en este contrato se entenderán suspendidas mientras persista la causa que lo originó.

Lo dispuesto en este apartado no afecta a sus derechos legales como consumidor, ni a su derecho de desistir el contrato.

Resolución de Conflictos.

Legislación aplicable y jurisdicción.

La relación entre **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

Resolución extrajudicial de conflictos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

Hojas de reclamación.

En caso de querer presentar una queja, le informamos que tenemos hojas de reclamación a su disposición que podrá solicitar en el correo electrónico: sac@activeseguros.com. Podrá hacerla llegar a través de esta misma vía o dirigirla a la dirección: Avenida de las Cortes Valencianas, Nº17, Entresuelo 8, (46015) Valencia.

Menores de edad.

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. dirige sus servicios a **usuarios mayores de 18 años**. Los menores de esta edad NO están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. Informamos de que, si se diera tal circunstancia **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A.** no se hace responsable de las posibles consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento del aviso que en esta misma cláusula se establece.

Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual.

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, te rogamos nos comuniquemos esta incidencia al correo electrónico: lopd@activeseguros.com

Política de seguridad.

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE S.A. ha contratado para su sitio web un certificado SSL.

Un certificado SSL permite proteger toda la información personal y confidencial que se pueda manejar en un sitio web, independientemente de la información que se esté transmitiendo, como por ejemplo, desde cualquiera de los formularios de contacto del sitio web hasta el servidor, o los datos introducidos para la suscripción de boletines de noticias o accesos a las áreas protegidas, etc.

La dirección del sitio web aparecerá en color verde, activándose el protocolo “*https*” que permite conexiones seguras desde un servidor web al navegador del usuario.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

Los presentes términos y condiciones regulan la operativa y el procedimiento de contratación a distancia de los seguros ofrecidos por **FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A.**, Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante la Compañía) a través de la web <https://www.activeseguros.com/>

Tienen por objeto facilitar y poner a disposición de los clientes, con suficiente antelación, la información concerniente a la Compañía, a los seguros objeto de contratación, a las condiciones de la contratación a distancia, al **derecho de desistimiento y a los medios de reclamación e indemnización.**

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA COMPAÑÍA

FAMILIAR DE SEGUROS ACTIVE, S.A., con domicilio social en Avda. de las Cortes Valencianas nº17 entresuelo 8 – 46015, Valencia, con N.I.F. A-46001186, inscrita en el Registro Mercantil de València en el tomo 14 Folio 53, Hoja 317.

Puede contactar con el TITULAR por cualquiera de los siguientes medios:

- Teléfono: 963 519 885.
- Correo electrónico de contacto: lopd@activeseguros.com.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SEGUROS OBJETO DE CONTRATACIÓN

La información sobre los seguros se encuentra a disposición de los clientes en las condiciones que los regulan, a las que se puede acceder en la web <https://www.activeseguros.com/>, así como en la documentación que se facilita antes de la contratación del seguro.

Los precios de los seguros se proporcionan en esta web en función de los datos facilitados por los usuarios sobre el riesgo a asegurar e incluyen los recargos e impuesto legalmente aplicables. Pueden variar si se verifican otras circunstancias reales del riesgo en el momento de la contratación.

3. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

La contratación del seguro se podrá realizar a través de la web <https://www.activeseguros.com/>. Para ello, los clientes deberán facilitar los datos que se solicitan en el formulario correspondiente.

Se podrá formalizar la contratación del seguro, previa **lectura y aceptación por los clientes de todos los documentos y condiciones reguladoras del seguro, así como también de la Política de Privacidad**, en la que se informa de todos los extremos relativos al tratamiento de sus datos de carácter personal derivados de la contratación del seguro solicitado.

En caso de duda o pregunta podrá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente al teléfono: 96.351.98.85.

4. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Conforme a la regulación del artículo 10 de la Ley 22/2007, de 11 de julio sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el cliente dispone de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia en los seguros de no vida y de 30 días naturales en caso de seguros de vida, a contar desde la fecha de entrega de la póliza. A estos efectos se considera que dicha fecha es la que figura en las condiciones particulares.

El derecho de desistimiento se tendrá que comunicar antes de que finalice el plazo por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho, en un soporte de papel o en otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario.

El cliente podrá gestionar su derecho de desistimiento mediante su notificación a la dirección electrónica: atencion@activeseguros.com . Una vez recibida la notificación de desistimiento por la Compañía, la cobertura del contrato de seguro quedará sin efecto.

La Compañía devolverá a la mayor brevedad y dentro de un plazo máximo de 30 días naturales desde la comunicación del desistimiento la prima satisfecha salvo, en su caso, la parte de la misma correspondiente al periodo de cobertura transcurrido desde el inicio del seguro hasta el momento del desistimiento.

5. EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO:

En caso de comunicación de un siniestro no se podrá ejercer el derecho de desistimiento.

6. OTROS DERECHOS DE RESOLUCIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

La Compañía podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de una reserva o inexactitud en las declaraciones efectuadas por el cliente antes de la celebración del contrato sobre circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo asegurado.

La Compañía podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de una agravación del riesgo por la alteración de factores y circunstancias respecto a los declarados en el momento de la perfección del contrato que, de haber sido conocidas por la Compañía en ese momento, no lo habría celebrado. En los seguros de personas, no hay obligación de comunicar a la Compañía la agravación de circunstancias relativas al estado de salud del asegurado.

La legislación española aplicable a las relaciones derivadas del contrato de seguro figura en

La información previa, las condiciones del contrato, así como la formalización del contrato y la ejecución de las prestaciones derivadas del mismo, se facilitan en español.

7. MEDIOS DE RECLAMACIÓN E INDEMNIZACIÓN

La información sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que puede acceder el cliente se proporciona en:

<https://www.activeseguros.com/buzon-quejas-sugerencias.html>

El Consorcio de Compensación de Seguros tiene encomendada una función de protección a los acreedores por contrato de seguro (asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados) en los casos de compañías en liquidación encomendada al Consorcio, o que se encuentren en situación de concurso de acreedores.

8. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

9. TEXTOS LEGALES

En este apartado nuestros clientes podrán consultar los textos íntegros de **las principales leyes que se mencionan en los condicionados de FAMILIAR DE SEGUROS**

ACTIVE, S.A. Solo deben buscar la ley, pinchar sobre ella y te aparecerá una pantalla con el texto correspondiente.

- Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- La Ley 1/1970 de 4 de abril de Caza fue derogada por Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre.
- Ley 50/1980 de 8 de octubre de Contrato de Seguro.
- Reglamento del Seguro de Responsabilidad Civil del Cazador de suscripción obligatoria (Real Decreto 63/1994, de 21 de enero).
- Ley 22/2003 de 9 de Julio, Concursal
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Ley 34/2003 de 4 de noviembre de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados.
- Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (R.D. Legislativo 8/2004 de 29 de octubre).
- Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 2282/1998 de 23 de octubre por el que se modifican los artículos 20 y 23 del Reglamento General de Circulación.
- Ley de Uso y Circulación de Vehículos a Motor: Derogada por R.D Legislativo 8/2004 de 29 de octubre.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 35/2006 de 28 de noviembre del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Consorcio de Compensación de Seguros.

Soy mayor de edad, he leído y acepto los **términos y condiciones de pago**.