



Conozca su seguro

ARAG Defensa Jurídica ante la Ocupación Ilegal

Condiciones generales

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Definiciones que interesa conocer

ARAG SE, Sucursal en España.

Tomador del seguro

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, con las obligaciones y derechos derivados del mismo.

Asegurado

La persona titular del interés asegurado, que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

Beneficiario

La persona física o jurídica a la que corresponde el derecho a la indemnización, por cesión y designación expresa del Asegurado, que en su caso constará en las Condiciones Particulares de la póliza.

Póliza

El documento contractual que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

Prima

El precio del seguro.

Bien inmueble

Construcciones de todo género adheridas al suelo, edificios, viviendas, locales, terrenos, así como todo lo que esté unido a un inmueble de una manera fija, de suerte que no pueda separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto.

Ocupación ilegal

A efectos de la presente póliza, se entenderá por ocupación ilegal aquella que se produce cuando una o varias personas entran en posesión del bien inmueble objeto del presente seguro sin ostentar para ello título alguno que lo justifique y sin contar con el consentimiento del Asegurado para hacerlo.

Condiciones Generales

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?
2. ¿Cuál es el objeto de este seguro?
3. Garantías
4. ¿Qué alcance tiene el seguro?
5. ¿Qué gastos cubren las garantías de defensa jurídica?
6. ¿Qué pagos no cubren las garantías de defensa jurídica?
7. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?
8. ¿Cuándo se abonan las primas?
9. ¿Qué debe entenderse por siniestro?
10. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?
11. ¿Existe mínimo litigioso?
12. ¿Qué siniestros no están cubiertos?
13. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?
14. ¿Cómo se tramita el siniestro?
15. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?
16. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?
17. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?
18. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?
19. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?
20. ¿Cuál es la duración del seguro?
21. ¿Cómo se solucionan los posibles conflictos entre las partes?
22. ¿Existe subrogación?
23. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?
24. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
25. Quejas y reclamaciones

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?

Tiene la condición de Asegurado, la persona física o jurídica que sea propietaria, usufructuaria o poseedora legítima por otro título de los bienes inmuebles que se detallan en las Condiciones Particulares de esta póliza.

2. ¿Cuál es el objeto de este seguro?

Esta póliza ARAG tiene por objeto prestar al Asegurado la defensa jurídica de sus derechos e intereses en relación con el bien inmueble asegurado mediante las coberturas, siguientes:

3. Garantías

3.1. Asistencia jurídica telefónica

Mediante esta garantía ARAG pondrá a disposición del Asegurado, un abogado para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en relación con el inmueble objeto de cobertura y de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a

través del número de teléfono que, a tal efecto, se facilitará al Asegurado.

3.2. Reclamación por ocupación ilegal del bien inmueble.

ARAG garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza**, los gastos para la defensa de los intereses del Asegurado en los conflictos que se planteen con relación a la ocupación ilegal del bien inmueble designado en las Condiciones Particulares de la póliza. La garantía comprende:

3.2.1 La reclamación para la efectiva recuperación del bien inmueble

- El procedimiento judicial destinado a obtener la efectiva recuperación de la posesión del bien inmueble por parte del Asegurado.

No serán objeto de cobertura por la presente garantía las reclamaciones que se dirijan contra aquellos ocupantes que, no teniendo título para justificar la posesión del inmueble, contaron en algún momento con el consentimiento del Asegurado para ocuparlo, ni las que se dirijan contra aquellos otros que en algún momento hubieran tenido un título que justificaba la posesión del inmueble pero que se extinguió.

3.2.2. La reclamación por los daños ocasionados al inmueble

- La reclamación del importe de los daños causados en el bien inmueble ocupado ilegalmente y en sus anexos, así como al mobiliario, aparatos e instalaciones en ellos contenidos y propiedad del asegurado, causados por la persona o personas que lo han ocupado ilegalmente, **siempre que las mismas estén debidamente identificadas y no sean declaradas insolventes.**

Para los supuestos de reclamación judicial de daños se establece un mínimo litigioso cuyo importe se indica en las Condiciones Particulares del presente contrato.

No serán objeto de cobertura por la presente garantía las reclamaciones que se dirijan contra aquellos ocupantes que, no teniendo título para justificar la posesión del inmueble, contaron en algún momento con el consentimiento del Asegurado para ocuparlo, ni las que se dirijan contra aquellos otros que en algún momento hubieran tenido un título que justificaba la posesión del inmueble pero que se extinguió.

3.3. Defensa en cuestiones administrativas municipales

ARAG garantiza la defensa del Asegura-

do en los procedimientos seguidos por la autoridad municipal en relación con el inmueble amparado por el seguro, por cuestiones de su competencia, tales como ordenanzas y demás disposiciones relativas a vados, instalaciones, limpieza, obras, aparcamientos, ascensores, prevención de incendios y otros.

Esta cobertura comprenderá siempre la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa.

Incluirá también la vía contencioso-administrativa en los casos en que se impongan sanciones derivadas de infracción tipificada como muy grave.

El Asegurado responderá directamente del importe de las multas o sanciones que, definitivamente, pueda imponerle la autoridad municipal, sin que alcance al Asegurador responsabilidad alguna por tal concepto.

4. ¿Qué alcance tiene el seguro?

ARAG asumirá las prestaciones garantizadas y los gastos jurídicos causados como consecuencia de la intervención del Asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y le

Condiciones Generales

prestará los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro, **dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.**

Asimismo y **dentro de los límites establecidos en el contrato**, ARAG también se hará cargo de los gastos que puedan incurrir los Asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, **siempre que dicho procedimiento derive de un hecho garantizado en la póliza y se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.

En caso de que en el procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, **los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de procedimientos cubiertos.**

El Asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya **sido causado por mala fe del Asegurado.**

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, el Asegurador abonará dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

5. ¿Qué gastos cubren las garantías de defensa jurídica?

ARAG garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los

procedimientos cubiertos.

2. Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
3. Los honorarios y gastos de abogado.
4. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
5. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
6. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

6. ¿Qué pagos no cubren las garantías de defensa jurídica?

No están cubiertos por la póliza:

1. **Las indemnizaciones e intereses de ellas derivados y las multas o sanciones que se impusieran al Asegurado.**
2. **Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos oficiales.**

3. **Los gastos que procedan de una acumulación o reconvencción judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

7. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud de seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud del seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes, a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete a cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate

Condiciones Generales

de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Tomador deberá comunicar a ARAG, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por aquella en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, ARAG puede proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

8. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la prima.**

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

9. ¿Qué debe entenderse por siniestro?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza y que dé lugar al cumplimiento de las prestaciones

10. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?

En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, se entenderá producido el siniestro en el momento mismo en que el daño haya sido causado.

En las infracciones administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado, el hecho punible o sancionable.

11. ¿Existe mínimo litigioso?

Definamos, también, qué es un mínimo litigioso: es aquella cuantía objeto de litigio, por debajo de la cual, el trámite no se halla garantizado.

Para los supuestos de reclamación judicial de daños, en defecto de otra estipulación expresa, se establece un mínimo litigioso cuyo importe se indica en las Condiciones Particulares del presente contrato.

12. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

Con independencia de las exclusiones específicas de cada garantía, no que-

dan cubiertos por esta póliza los siniestros derivados de:

1. **Hechos voluntariamente causados por el Asegurado o en los que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**
2. **Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, invasión, fuerza militar, sedición, motín o tumulto popular, atentados con fines políticos o sociales, huelgas, cierres patronales, alborotos populares y terrorismo.**
3. **Erupción volcánica, terremotos, temblor, asentamiento, hundimiento, desprendimiento o corrimiento de tierras, huracán, tromba, marea, oleaje, inundación, contaminación, polución o corrosión, deslizamientos o corrimientos del terreno.**
4. **Reacción o radiación nuclear, alteraciones genéticas, contaminación radiactiva, cualquiera que sea la causa que la produzca, y las pérdidas de valor o de aprovechamiento a consecuencia de ello, así como los gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de los isótopos radiactivos de cualquier naturaleza y aplicación, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.**

5. **El proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, así como los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.**
6. **Los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.**
7. **Los conflictos derivados de un contrato de arrendamiento.**
8. **Las reclamaciones que pueda formular el Asegurado contra el Tomador o el Asegurador de esta póliza.**
9. **Hechos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de este contrato y aquellos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.**

13. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar a ARAG el acaecimiento del siniestro **dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido.**

En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. En caso de incumplimiento, el Asegurador tendrá derecho a reducir sus prestaciones en la proporción oportuna, considerando la importancia de los daños derivados de tal omisión y el grado de culpa del Asegurado.

Si los riesgos garantizados por el presente contrato estuvieran cubiertos por otro seguro, el Tomador o Asegurado deberán comunicarlo al Asegurador en el momento de declarar el siniestro.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

En caso de violación de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

14. ¿Cómo se tramita el siniestro?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, ARAG prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado. **La reclamación por dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.**

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión**, de una de las dos formas siguientes:

a) A partir del momento en que el Asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral, podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos

las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello al Asegurador.

b) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, ARAG los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de los procedimientos cubiertos.

ARAG se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares del seguro**, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 17 para el pago de honorarios profesionales.

Ningún miembro del personal de ARAG que se ocupe de la gestión de siniestros de Defensa Jurídica, realizará actividades parecidas en otros ramos o en otras entidades que operen en ramos distintos del de Vida.

15. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?

Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

En caso de desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 21 de estas Condiciones Generales.

El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

16. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle, a partir del momento en que se vea afectado

por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará a ARAG el nombre del abogado y procurador elegidos. El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 21.

Si el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

El abogado y procurador designados por el Asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, ARAG satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, ARAG informará

inmediatamente al Asegurado, a fin de que este pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

17. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de las coberturas de Defensa Jurídica de la póliza, que se establece en el artículo 4 de estas Condiciones Generales y expresamente en las Condiciones Particulares del contrato, ARAG satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del Asegurado, **con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del Asegurador.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 14, ARAG reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesio-

nal que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares de la póliza, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.**

Si, por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.

Quando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 14, ARAG asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.

18. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegu-

Condiciones Generales

rador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

19. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?

Las garantías contratadas serán de aplicación a los siniestros producidos dentro del territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.

20. ¿Cuál es la duración del seguro?

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato de seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el Asegurador.

El Asegurador deberá comunicar al Tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

21. ¿Cómo se solucionan los posibles conflictos entre las partes?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el presente contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

22. ¿Existe subrogación?

ARAG se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras per-

sonas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

23. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?

Las comunicaciones a ARAG se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o mediador autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

24. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

Las acciones derivadas de este contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

25. Quejas y reclamaciones

ARAG SE, Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al

Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: dac@arag.es, web: www.arag.es) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: www.dgsfp.mineco.es).

