

TEXTOS CONTRACTUALES  
CIBERRIESGOS  
RAMO 02762



SEGUROS DE EMPRESAS  
DAÑOS

Activación de servicios
Objeto del seguro
Definiciones
Alteración, pérdida o robo de datos
Violación de la privacidad
Seguridad de datos en la industria de tarjetas de pago
Extorsión cibernética
Riesgo reputacional
Ciber crimen
Responsabilidad civil contra la violación de la confidencialidad
Responsabilidad civil contra la violación de la privacidad
Responsabilidad civil por la seguridad de la red
Responsabilidad civil por contenido multimedia
Interrupción de negocio
Servicios on line
Proveedores externos nombrados
Proveedores externos completa
Exclusiones generales
Condiciones generales

## Activación de servicios

Mediante la presente cláusula se hace constar que:

- La cobertura de la póliza está vinculada a que los equipos cumplan con el estándar de seguridad siguiente:
  - Existencia de contraseñas en los sistemas
  - Existe, y se encuentra actualizado, el anti-virus, anti-spyware, anti-malware.
  - Dispone de cortafuegos (firewalls) en todos los accesos a Internet.
  - Se realizan copias de seguridad de los sistemas automáticamente cada día.
- Es responsabilidad del asegurado que los equipos cumplan con el estándar de seguridad mencionado anteriormente. La aseguradora pone a su disposición, sin coste adicional, los servicios preventivos incluidos en póliza para que en todo momento pueda poner y mantener en seguridad los equipos asegurados.
- El asegurado dispone de un plazo de 5 días desde el momento de contratación de la póliza para realizar los análisis de vulnerabilidades que sus equipos puedan tener y proceder a su subsanación.
- Puede acceder a los servicios preventivos accediendo a la página web de la entidad aseguradora, previa alta en el servicio indicando con el número de póliza.

## **Objeto del seguro**

El asegurador indemnizará al asegurado conforme a los términos, condiciones, límites, franquicias y exclusiones contenidas en las condiciones particulares y generales que forman parte integrante de esta póliza.

El asegurador únicamente indemnizará al asegurado cuando el evento asegurado ocurra y el asegurado lo descubra siempre dentro del periodo de cobertura de la póliza o cuando ocurra y el asegurado no tendría que haberlo conocido con antelación al periodo de cobertura de la póliza.

### **Ámbito territorial**

Las coberturas del presente contrato se aplicarán a incidentes ocurridos y reclamaciones recibidas en todo el mundo.

# Definiciones

## Tomador del seguro

La persona, física o jurídica, que juntamente con el asegurador, suscribe esta póliza, y a la que corresponden las obligaciones que de la misma se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplimentadas por el asegurado.

## Asegurado

La persona, física o jurídica, titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. Sólo tendrán la condición de asegurados aquellos que figuren en la relación de personas incluidas en el seguro que aparece en las condiciones particulares.

## Asegurador

La entidad que figura en las condiciones particulares y asume el riesgo contractualmente pactado. Se denominará en lo sucesivo "el asegurador".

## Beneficiario

La persona física o jurídica que resulta titular del derecho a la indemnización.

## Tercero

Cualquier persona o corporación diferente del asegurado, del representante legal del asegurado o de cualquier empleado del asegurado.

## Ciente

Cualquier persona natural o entidad corporativa que solicite o compre bienes o servicios al asegurado.

## Empleado

Cualquier persona natural que preste servicio o aporte trabajo al servicio y en las instalaciones del asegurado en virtud de un contrato de empleo expreso o implícito, por el cual el asegurado o sus Representantes Legales tengan derecho a controlar los detalles de su prestación laboral. Esto abarcará también el personal externo contratado por el asegurado para prestar servicios TI trabajando dentro de la estructura operacional y bajo la autoridad funcional del asegurado. Dentro de esta definición no se incluirán los representantes legales.

## Expertos

Cualquier persona poseedora de un alto grado de pericia y/o conocimiento de un tema determinado, incluido, pero no limitado a especialistas en TI, abogados, consultores o auditores.

## Representante Legal

Cualquier ejecutivo, director, miembro del equipo directivo, pasado, presente o futuro, del asegurado y cualquier otra persona de la plantilla del asegurado dotado de un alto grado de responsabilidad y autoridad decisoria, que tenga el derecho de representar al asegurado y actuar en su nombre.

## Póliza

El documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: Las condiciones generales; las particulares que individualizan el riesgo; las especiales, si procedieren, y los Suplementos o Apéndices que se emitan a la misma para complementarla o modificarla.

## Límite máximo de indemnización

**La cantidad fijada por el tomador en cada una de las partidas de la póliza que constituye el límite máximo de indemnización a pagar por todos los conceptos por el asegurador en caso de siniestro. El límite máximo de indemnización que consta en condiciones particulares es el límite máximo de indemnización por siniestro y**

**por periodo de seguro, por lo que, en caso de siniestro indemnizable, el límite máximo de indemnización irá disminuyendo en la misma medida que los siniestros indemnizados.**

### **Evento**

El conjunto de pérdidas o daños total o parcialmente indemnizables por la póliza, derivados de una misma causa no excluida, ocurrida dentro del periodo de vigencia de la misma.

### **Franquicia**

La cantidad expresamente pactada, ya sea en cuantía monetaria o en periodo de espera, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro.

### **Prima**

El precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos que sean de legal aplicación.

### **Acto/s de terrorismo**

Cualquier acto, y/o amenaza por parte de cualquier persona o grupo/s de personas, que o bien actúan en solitario o por encargo de o en conexión con cualquier organización/es o gobierno/s por medio del uso de Sistemas Informáticos que ocasione un evento asegurado en los sistemas informáticos del asegurado, cometidos con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o provocar temor en la población o en parte de la misma.

### **Acto informático doloso**

Todo acto indebido llevado a cabo con la intención de causar daño o conseguir acceso ilegítimo a datos, sistemas informáticos o redes informáticas mediante el uso de cualquier sistema informático o red informática.

### **Archivos digitales**

Cualquier almacenamiento digital a largo plazo controlado y fiable que utilice determinados procesos, políticas, medios electrónicos y software para el almacenamiento y conservación a largo plazo de datos que ofrezca protección, seguridad, autenticidad y disponibilidad de los datos y defina y controle el acceso a los propios datos.

### **Computación en nube**

Cualquier servicio basado en una red informática, incluido, pero no limitado a servidores, almacenamiento de datos y aplicaciones entregadas por computadoras y dispositivos de un tercero a través de Internet o provistas por equipos físicos (Hardware) de servidor virtual y simulados por software procesado por uno o varios dispositivos reales.

### **Copia informática de seguridad (Backup)**

Copia física de un fichero individual de datos o de un juego completo de ficheros de datos en un medio electrónico que permite almacenar los datos en un lugar distinto y restaurarlo en un sistema informático.

### **Coste de defensa legal**

Todos los costes, gastos y honorarios a pagar a expertos, abogados, profesionales, comparencia ante tribunales, investigación, verificación y/o procedimientos necesarios para la defensa en los sectores civil, comercial, administrativo y/o criminal del asegurado.

### **Pérdida de Datos**

Cualquier introducción, corrupción, modificación, alteración o eliminación de datos que, al procesarlos en el sistema informático del asegurado, podrían tener como consecuencia el funcionamiento deteriorado, degradado o anómalo de los sistemas informáticos y/o la interrupción o alteraciones de las operaciones de proceso de datos.

## **Datos**

Cualquier información legible, independientemente del modo de uso o presentación (texto, cifras, voz o imágenes), Software incluido, transmitida o almacenada en formato digital fuera de la memoria de acceso aleatorio (RAM) propiedad del asegurado o por este operada. El término datos abarca también el de archivos digitales.

## **Denegación de servicios**

Cualquier ataque doloso del que resulte la privación total o parcial, la alteración y/o la falta de disponibilidad de sistemas informáticos o instalaciones de redes incluida la alteración o destrucción del software correspondiente, por medio de un aluvión de datos que sobrecargan sistemas informáticos con un flujo entrante de solicitudes, incluidos ataques por denegación repartida de servicios, utilizando una multitud de sistemas involucrados para coordinar un ataque simultáneo.

## **Proveedor de Servicios**

Cualquier proveedor de servicios de TI elegido por el asegurado, mediante contrato expreso por escrito, para ofrecer funciones o servicios de gestión, mantenimiento y/o desarrollo en beneficio del asegurado en un sistema informático controlado y gestionado por el proveedor de servicios de TI.

## **Servicios de TI**

Cualquier prestación de servicios ofrecidos por un proveedor de TI, basado en el uso de tecnología de la información y en el proceso de datos.

## **Error de programación**

Error ocurrido durante el desarrollo o la codificación de un software o de un sistema operativo que podría, una vez esté operando, dar lugar a un mal funcionamiento del sistema informático y/o a la interrupción de la operación y/o a un resultado equivocado.

## **Error humano**

Cualquier error de operación TI cometido por negligencia o involuntariedad, incluido un error en la elección del software a emplear, un error de configuración o cualquier otra operación indebida llevada a cabo por un empleado del asegurado.

## **Equipos físicos**

Los componentes físicos de cualquier sistema informático o dispositivo usado para almacenar, procesar, leer, modificar o controlar datos, incluidos medios electrónicos, dispositivos móviles de telecomunicación utilizados para transmitir y almacenar datos.

## **Guerra**

Cualquier situación de conflicto (ya sea declarado o no) con empleo de fuerzas armadas y/o de violencia para resolver una cuestión litigiosa entre dos o más estados o naciones, incluidos actos bélicos tales como invasión, insurrección, revolución o golpe militar.

## **Plan de reacción a incidencias**

Cualquier incidente o plan de reacción por emergencia para hacer frente y gestionar los eventos asegurados, las secuelas de una violación de seguridad TI o ataque (también conocido como incidente) y que configura el conjunto de acciones que se deberán poner en marcha tras un evento adverso que afecte a un sistema informático o una red informática de la empresa. El objetivo de un plan de reacción ante un incidente consiste en controlar la situación de forma que se limite el daño y se reduzca el tiempo y los costes de recuperación.

## **Información confidencial**

Toda actividad comercial sensible y cualquier información de secreto comercial de cualquier naturaleza y cualquier forma que no sea de dominio público, ya este marcada o estampillada como confidencial o no.

## **Propiedad Intelectual**

Cualquier derecho que proteja la propiedad intangible, como productos de inteligencia y de la creatividad humana, patentes, ideas, marcas comerciales, copyrights, secretos de fabricación y secretos comerciales.

## **Datos de carácter personal**

Cualquier información personal utilizable directa o indirecta, por sí misma o en conexión con otra información, para identificar, contactar o localizar a una sola persona o para identificar a un individuo en un contexto, incluidos pero no limitados a cualquier apellido paterno, número de seguridad social, información médica o información protegida relativa a la seguridad, el permiso de conducir, número de identidad fiscal, número de tarjeta de crédito o de débito, dirección o número de teléfono, referencia de la cuenta individual o contraseña y cualquier otra identificación personal, conforme a lo especificado en la Legislación de protección de datos de carácter personal.

## **Infraestructura**

Cualquier equipo telefónico, aire acondicionado, instalaciones de abastecimiento ininterrumpido de corriente, generadores independientes, unidades de inversión de frecuencia, transformadores y otras instalaciones utilizadas para el mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones electrónicas que apoyan la operación de los sistemas informáticos y de datos.

## **Internet**

La red pública mundial de datos que permite la transmisión de datos, incluidas intranets y redes virtuales privadas.

## **Intranet**

La red interna de datos de una persona o entidad local privada o de acceso restringido, conectada para sus actividades privadas y destinada a su uso único y exclusivo por parte de los empleados y de determinados socios de negocio de la actividad.

## **Malware o código maligno informático**

Cualquier software hostil o intruso, incluidos virus informáticos, programas espías, gusanos, troyanos, rootkits, ransomware, keyloggers, dialers, programas espías, adware, objetos maliciosos de ayuda del explorador y software de seguridad fraudulento, diseñados para infiltrarse e interrumpir operaciones de ordenadores, recopilar información sensible o acceder a sistemas informáticos sin autorización.

## **Medios de información**

Cualquier medio impreso, tal como diarios, cartas de información, revistas, libros y obras literarias de cualquier formato, folletos y publicaciones de todas clases, medios publicitarios, incluidos envoltura, fotos e impresiones digitales.

## **Medios electrónicos**

Cualquier dispositivo de tratamiento de la información (incluido, pero no limitado a discos duros internos o externos, CD-Rom, DVD, cintas o discos magnéticos, lápices (USB), utilizados para el proceso, almacenaje o registro de los datos.

## **Sistemas Informáticos**

Sistemas de tecnología de la información y comunicaciones, infraestructura, software o equipamiento usado para fines de creación, acceso, proceso, protección, recuperación, visualizado o transmisión de datos.

## **Sistemas Informáticos Externalizados**

Sistemas informáticos controlados y gestionados por el proveedor de servicios externalizados, que sean propiedad o estén concedidos bajo licencia o alquilados por el proveedor de servicios externalizados o por el asegurado.



## **Sistemas Informáticos del asegurado**

Sistemas Informáticos controlados y gestionados por el asegurado, de su propiedad, bajo licencia o alquilados por el asegurado.

## **Software**

Cualquier programa digital estándar, personalizado o desarrollado individualmente, o una aplicación mantenida o procesada en un sistema informático, que comprende un conjunto de instrucciones capaces, una vez incorporadas a un medio legible por máquina, de hacer que un aparato con capacidad de proceso de información indique, lleve a cabo o logre una determinada función, tarea o función.

## **Token de Seguridad**

Cualquier dispositivo tangible de acceso y verificación de identidad utilizado para autorizar el acceso a sistemas informáticos por medio de un número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés).

## **Uso no autorizado**

Todo uso ilegítimo de Sistemas Informáticos.

## **Virus Informáticos**

Software intruso u hostil o pieza de código capaz de crear réplicas de sí mismo (programas auto-replicantes) una vez integrados en otro software o en zonas interiores del sistema o que puede difundir copias de sí mismo o partes de sí mismo enviándolas a otro sistema informático. Un gusano informático es similar a un virus informático.

## **Reclamación**

Cualquier procedimiento judicial o administrativo o bien una notificación escrita, comunicadas por primera vez durante el periodo de cobertura de la póliza, por un tercero contra el asegurado o asegurador en el ejercicio de la acción directa como presunto responsable de un perjuicio amparado por la póliza.

## **Perjuicio**

La pérdida económica como consecuencia directa de los eventos asegurados por la póliza sufridos por un tercero.

## **Red informática**

Grupo de sistemas informáticos y otros dispositivos de hardware digital conectados por medio de tecnología de comunicación, que permiten a redes de dispositivos digitales intercambiar datos y otros recursos, entre ellos conexión de datos, Internet, Intranet o redes virtuales privadas.

## **Robo**

Cualquier acto informático doloso de copia ilegítima o para extraer, por ejemplo, información confidencial, datos o datos de carácter personal de sistemas informáticos.

## **Terrorismo cibernético**

Cualquier acto o series de actos de amenaza de cualquier persona o grupo de personas, ya sea actuando en solitario o en nombre de o en conexión con cualquier organización por medio del uso de sistemas informáticos para destruir, perturbar o socavar sistemas informáticos, redes informáticas, infraestructuras, Internet, Intranet, telecomunicaciones y/o su contenido con la intención de causar daño o por razones religiosas, políticas o ideológicas, incluido pero no limitado a la influencia en cualquier gobierno y/o causar miedo en la población o en parte de la misma.

## **Sistema de control de accesos**

Cualquier regla, derecho y privilegio requerido para el acceso legítimo a los sistemas informáticos del asegurado.

### **Autoridades reguladoras**

Autoridad protectora, organización gubernamental u organismo estatutario en cualquier jurisdicción, autorizado para imponer obligaciones legales relativas al tratamiento o al control de la información personal de identificación.

### **Procedimiento regulatorio**

Todo modo de proceder relativo a leyes formales o estatutos impuestos por la Agencia Española de Protección de Datos.

### **Extorsión cibernética**

Cualquier uso ilegal e intencionado de una amenaza dirigida por un extorsionador contra los datos de un sistema informático del asegurado o contra los sistemas informáticos del asegurado para obtener un rescate por extorsión cibernética pagado por el asegurado a fuerza de coerción.

### **Extorsionador**

Cualquier tercero que cometa, instigue o sea cómplice de una extorsión cibernética.

### **Informante**

Persona que de forma secreta proporciona información acerca de actividades delictivas a las autoridades policiales.

### **Rescate por extorsión cibernética**

Cualquier cantidad de dinero, en efectivo o de otra forma, fondos o propiedades, así como bienes, productos y/o servicios que el asegurado se vea forzado a pagar o entregar al extorsionador.

### **Entorno de seguridad del asegurado**

Medidas tomadas y recursos empleados por el asegurado para proteger y asegurar sus sistemas informáticos, en particular contra actos informáticos dolosos, robo de datos o información, uso no autorizado de los sistemas, Malware y virus informático.

# Sección I: Alteración, pérdida o robo de datos

## Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza, los costes especificados en esta cobertura como consecuencia directa de alguno de los siguientes eventos asegurados:

- La pérdida de datos en los sistemas informáticos del asegurado ocasionados directamente por un acto informático doloso, malware o error humano que se produzca en el propio sistema asegurado; o
- El robo de datos en los sistemas informáticos del asegurado; o
- La denegación de servicios a los sistemas informáticos del asegurado.

Una serie de estos eventos asegurados durante 30 días consecutivos, se considerará como un solo evento asegurado.

Dentro de esta garantía el asegurador asumirá, a través de los expertos por este designados, los siguientes costes:

### 1. Costes de restauración y recreación de los datos perdidos o robados necesarios:

- Para recuperar, restaurar o recrear el software dañado, perdido o destruido
- Para adquirir licencias de sustitución del software cuyo sistema físico de protección haya resultado dañado, perdido o destruido.

En el caso de que el evento asegurado afecte a un software, el cual, ya no se encuentre disponible en el mercado, y en caso de pérdida de las copias informáticas de seguridad aplicables, se garantizarán los costes generados para adaptar el nuevo software a las funciones equivalentes que se tenían con el software anterior.

- Para buscar o recopilar datos disponibles en copias informáticas de seguridad (Backup), medios electrónicos u otros medios de información, incluyendo la fuente o la documentación original en la que se basaban los datos, o para volver a introducir los datos a mano o por otros medios adecuados con el objeto de recuperar, restaurar o recrear los datos dañados, perdidos o robados.

La obligación del asegurador para recuperar, restaurar o recrear datos, tendrá vigencia hasta la fecha en el que el asegurador o el experto determine que no es posible recuperar, restaurar o recrear los datos.

### 2. Costes de descontaminación de malware o código maligno informático

Para descontaminar, limpiar y restaurar, datos, copias informáticas de seguridad y medios electrónicos, incluyendo los costes de restauración de los sistemas informáticos del asegurado afectados por el malware o código maligno informático.

### 3. Costes de investigación e indagación

Para identificar el origen, las circunstancias y limitar el impacto del evento asegurado o evaluar la cuantía de costes y gastos sostenidos con respecto a un evento asegurado

### 4. Costes de restauración del sistema de control de accesos

- Para restaurar el sistema de control de acceso del sistema Informático del asegurado.
- Para restaurar el perímetro de seguridad alrededor del sistema informático del asegurado al estado anterior al evento asegurado.
- Para recoger cualquier dispositivo de autenticación o Token de Seguridad revocado.
- Para la creación y/o actualización de las identificaciones y contraseñas.

## Exclusiones

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- **Cualquier pérdida como resultado de cualquier mejora, rediseño o reconfiguración de los sistemas informáticos o datos del asegurado para introducirlos en el sistema y que conlleve una mejora de los sistemas del asegurado con respecto a cómo funcionaban los propios sistemas en el momento anterior a que se produjera el evento asegurado.**
- **Sustitución, reemplazo o reparación de equipos de hardware y/o periféricos.**

- Datos cuya fuente original no exista.

Quedan excluidas las recuperaciones de datos que sean consecuencia de:

- Cualquier pérdida de datos provocada por un daño físico del dispositivo de almacenamiento o cuando no exista un ataque de seguridad.
  - Manipulación por personal no profesional.
  - Incendios.
  - Pérdida de pistas (sobre escrituras de configuración interna del disco).
  - Sobre escrituras de información (p.ej. formateo y reinstalación).
  - Impactos.
  - Daños físicos en la superficie magnética (head crash)
- Así mismo quedan excluidas las averías del dispositivo de soporte.

# Sección I: Violación de la privacidad

## Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza, los costes especificados en esta cobertura como consecuencia directa de alguno de los siguientes eventos asegurados:

- La pérdida de datos de Carácter Personal confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en los sistemas informáticos del asegurado ocasionados directamente por un acto informático doloso, malware o error humano que se produzca en el propio sistema informático del asegurado, o
- El robo o la revelación a terceros no autorizados, de datos de carácter personal confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en medios electrónicos o en los sistemas informáticos del asegurado.

Una serie de estos eventos asegurados durante 30 días consecutivos, se considerará como un solo evento asegurado.

Dentro de esta garantía el asegurador asumirá, a través del experto por este designado, los siguientes costes:

### 1. Costes de investigación e indagación

Para identificar el origen y las circunstancias de un evento asegurado, cuando forme parte de un procedimiento regulatorio relacionado con la protección de datos de carácter personal.

### 2. Costes de gestión de requisitos regulatorios

En la gestión e interacción de procedimientos con las autoridades regulatorias y/o para acciones exigidas en un procedimiento regulatorio en relación con la protección de datos de carácter personal.

### 3. Costes de defensa legal

En concepto de defensa legal cuando una autoridad reguladora lleve a cabo un procedimiento regulatorio contra el asegurado debido a la violación de datos de carácter personal.

### 4. Costes de notificación y comunicación

5. Cualquier coste razonable y necesario incurrido por el asegurado para comunicar y notificar, a las personas afectadas, de forma coherente con la legislación de protección de datos sobre la violación de datos de carácter personal. Multas administrativas

6. Modificando el punto número 18 de las exclusiones generales de la póliza, se cubrirá cualquier sanción o multa legalmente impuesta al asegurado por la autoridad reguladora por el incumplimiento de la legislación de protección de datos personales, excluyéndose cualquier multa o sanción impuesta en relación a cualquier otra medida cautelar

# Sección I Seguridad de datos en la industria de tarjetas de pago

## Definiciones

A los efectos de esta cobertura se entenderá por:

- Asesor cualificado de seguridad: experto en posesión de un certificado expedido por el consejo PCI DSS que lo faculte para la auditoria de comercios/empresas relativa al cumplimiento de PCI DSS.
- Consejo de normas de seguridad del PCI: cuerpo global que, entre otras cosas, implementa PCI DSS mediante la realización de evaluaciones.
- PCI DSS: estándares de seguridad de datos aceptados generalmente y publicados por la industria de tarjetas de pago (PCI).

## Alcance de cobertura:

**Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza, los costes especificados en esta cobertura como consecuencia directa de alguno de los siguientes eventos asegurados:**

- La pérdida de datos de carácter personal confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en los sistemas informáticos del asegurado ocasionados directamente por un acto informático doloso, malware o error humano que se produzca en el propio sistema informático del asegurado, o
- El robo o la revelación a terceros no autorizados, de datos de carácter personal confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en medios electrónicos o en los sistemas informáticos del asegurado.

Dentro de esta garantía el asegurador asumirá, a través del experto por este designado, los siguientes costes:

### 1. Costes de investigación e indagación

Para identificar el origen y las circunstancias de un evento asegurado.

### 2. Costes por honorarios de expertos

Para preparar un informe sobre el cumplimiento de PCI DSS

Asimismo, se indemnizarán, sujeto a la previa autorización por escrito por el asegurado los:

### 3. Costes adicionales

- para volver a expedir cualquier tarjeta de crédito, débito, de valor depositario o de prepago
- para la obtención de una nueva certificación PCI DSS una vez que el asegurado haya cumplido con todos los requisitos establecidos en el informe sobre el cumplimiento de PCI DSS

## Exclusiones

**Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:**

**Cualquier pérdida, robo o revelación a terceros no autorizados de datos o datos de carácter personal ocurridos cuando el asegurado no esté en posesión de una certificación válida PCI DSS expedida por un asesor cualificado de seguridad.**

## Sección I: Extorsión cibernética

### Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza, cualquier extorsión cibernética real, creíble, inminente y verificable creada por un extorsionador, el cual amenaza con:

- La pérdida de datos confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en los sistemas informáticos del asegurado resultante directamente de un acto informático doloso o malware.
- El robo o la revelación a terceros no autorizados de datos confiados al cuidado, custodia y control del asegurado en médicos electrónicos, en los sistemas informáticos del asegurado.
- La denegación de servicios a los sistemas informáticos del asegurado.

Dentro de esta garantía el asegurador asumirá, a través del experto por este designado, los siguientes costes:

**1. Costes por honorarios de Expertos:**

- Para consultar la forma de proceder frente a la propia extorsión cibernética sufrida.
- Para evitar, mitigar o reducir las consecuencias perjudiciales de la extorsión cibernética.

Asimismo, se indemnizarán, sujeto a la previa autorización por escrito por el asegurador los:

**2. Costes adicionales en los que pueda incurrir el asegurado siempre que estos sean asegurables por ley.**

### Obligaciones del asegurado

El asegurado se obliga a dar de inmediato aviso por escrito tanto al asegurador como a la policía o a cualquier autoridad responsable del cumplimiento de la ley o autorizar al asegurador o a alguno de sus representantes, a realizar el propio aviso de cualquier extorsión cibernética sufrida. En caso de no comunicarlo al asegurador, el asegurado perderá todos los derechos que nazcan de la presente póliza.

El asegurado garantiza que se mantiene la confidencialidad con respecto a la existencia de este seguro y de esta cobertura de extorsión cibernética, en caso contrario, el asegurador podrá denegar la cobertura y dar por terminado el seguro y la cobertura de esta garantía con efecto inmediato, efectivo desde la fecha en que se haya hecho de dominio público o se haya revelado a un tercero.

### Exclusiones

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- **Toda extorsión perpetrada por cualquier entidad gubernamental o autoridad pública.**
- **Cualquier extorsión o acto voluntario, deliberado, malicioso, fraudulento o deshonesto cometido por un directivo, accionista, empleado del asegurado y/o cualquier otra persona o entidad autorizada a acceder a los sistemas informáticos del asegurado.**

# Sección I: Riesgo de la reputación

## Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza, los costes especificados en esta cobertura como consecuencia directa de cualquier información negativa publicada en los medios de comunicación y que dé lugar a una percepción negativa del asegurado con respecto a sus clientes, referente a alguno de los siguientes eventos asegurados:

- La pérdida de datos de los sistemas informáticos del asegurado ocasionados directamente por un acto informático doloso, malware o error humano que se produzca en el propio sistema informático del asegurado; o
- El robo de datos en los sistemas informáticos del asegurado; o
- La denegación de servicios a los sistemas informáticos del asegurado.

Si dos o más eventos asegurados ocurrieran dentro del periodo de los 14 días, los mismos se considerarán como un único evento asegurado y se tendrá en cuenta como inicio del evento asegurado el momento de publicarse la información negativa por primera vez en los medios de comunicación.

Dentro de esta garantía el asegurador asumirá, a través de los expertos o empresa de relaciones públicas por este designado, los costes razonables de la gestión de crisis en los medios de comunicación por medio de una campaña de publicidad inmediata y del borrado de apariciones no deseadas, no más de 14 días desde la fecha y hora de la primera publicación en los medios de comunicación del evento asegurado.

## Exclusiones

- a) Los siniestros que sean consecuencia de la destrucción de las propiedades por orden de cualquier autoridad pública**
- b) Los perjuicios ocasionados como consecuencia de la falta de acceso a los locales o instalaciones aseguradas, o de temor en las personas.**
- c) Los siniestros que sean consecuencia de una operación deliberada y continua de la planta, maquinaria, conducciones u otros bienes del asegurado en exceso de las tolerancias de seguridad y basadas en instrucciones específicas e intencionadas de la alta dirección de la empresa asegurada.**
- d) Los perjuicios resultantes de insuficiencia de seguro contra el riesgo causante del siniestro.**
- e) Los perjuicios ocasionados por siniestros de naturaleza extraordinaria, cuya indemnización, en cuanto a daños materiales, fuese a cargo del Consorcio de Compensación de Seguros, que serán asumidos por el citado organismo según las condiciones previstas en su reglamento vigente.**
- f) Los perjuicios ocasionados por siniestros debidos a coberturas opcionales contratadas, salvo pacto expreso en contrario reflejado en las cláusulas de la póliza y mediante el pago de la correspondiente sobreprima**
- g) Los siniestros que sean consecuencia de la retirada o trabajo lento de los trabajadores, cierre patronal, y, en general, cualquier cese de trabajo.**
- h) La indemnización de perjuicios cubiertos si la empresa asegurada no vuelve a reanudar su actividad, aunque, si bien, si el cese se debe a una causa de fuerza mayor, se indemnizarán los gastos generales permanentes realizados hasta el momento en que haya tenido conocimiento de la imposibilidad de reanudar la explotación.**
- i) Las consultas sobre cómo realizar acciones y campañas de publicidad de acuerdo a la legislación sobre protección de datos.**



## Sección I: Ciber Crimen

**Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las Condiciones Particulares de la póliza, indemnización de los fondos hurtados al asegurado como resultado directo de un Ciber Crimen.**

Ciber Crimen se entiende como pérdida pecuniaria de fondos del asegurado como resultado directo de una transferencia electrónica no autorizada y fraudulenta desde la cuenta bancaria de la persona jurídica asegurada por un actor externo o como resultado directo de una alternación fraudulenta de datos en los sistemas informáticos del asegurado por un actor externo y siempre que el asegurado no sea capaz de recuperar estos importes.

### **Definiciones**

- Actor externo: un tercero que no sea empleado, Represente Legal de la persona jurídica asegurada ni la misma persona jurídica asegurada
- Fondo: cualquier dinero en efectivo, dinero o moneda en la propiedad del asegurado o depositado en una institución financiera de forma electrónica en nombre del asegurado. Moneda de marca, digital o virtual no se considera dinero o moneda oficial nacional.

## Sección II: Responsabilidad civil contra la violación de la confidencialidad

### Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza los perjuicios ocasionados a terceros, de los que esté obligado legalmente a responder como consecuencia directa de las reclamaciones derivadas de alguno de los siguientes eventos asegurados: la pérdida de información confidencial confiada al cuidado, custodia y control del asegurado en el sistema informático del asegurado causado directamente por un acto informático doloso, malware o error humano; o

- El robo o la revelación a terceros no autorizados de información confidencial confiada al cuidado, custodia y control del asegurado en medios electrónicos, medios de información o en los sistemas informáticos del asegurado.
- Una serie de estos eventos asegurados durante 30 días consecutivos, se considerará como un solo evento asegurado.
- Dentro de esta garantía el asegurador indemnizará:
  - El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la responsabilidad civil del asegurado.
  - Los gastos de defensa y pago de las costas y gastos judiciales o extrajudiciales inherentes al siniestro.
  - La constitución de las fianzas judiciales exigidas al asegurado para garantizar su responsabilidad civil.

### Exclusiones

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- Cualquier reclamación relacionada con la real o supuesta descripción inexacta, inadecuada o incompleta del precio de los bienes, productos o servicios, así como toda garantía de costes, representaciones de costes o cálculos de precios contractuales, la autenticidad de cualquier bien, producto o servicio, o la falta de conformidad de cualquier bien o servicio con respecto a cualquier calidad declarada o a estándares de prestación.
- Cualquier reclamación relacionada con errores cometidos en cualquier dato financiero publicado por el asegurado, incluidos, pero no limitados al informe anual del asegurado y cuentas y cualquier comunicación transmitida al mercado de valores.
- Cualquier reclamación relacionada con el hecho de no haber retirado por parte del asegurado, publicaciones de una página de internet después de haber recibido una queja o notificación por parte de un tercero relacionada con la publicación
- Cualquier reclamación relacionada con cualquier publicación realizada en cualquier página web o cuyo contenido pueda publicar cualquier persona sin registrarse, o cualquier página web o contenido que no esté directamente controlado por el asegurado.
- Cualquier reclamación relacionada con descuentos, servicios de créditos, rebajas, reducciones de precios, cupones, premios, distinciones u otro tipo de incentivos, contractuales o no, promocionales o alicientes ofrecidos a clientes del asegurado.
- Cualquier reclamación relacionada con pagos de intereses, cargos bancarios por descubiertos e indemnizaciones por ejecuciones tardías.

## Sección II: Responsabilidad civil

### Contra la violación de la privacidad

#### Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza los perjuicios ocasionados a terceros, de los que esté obligado legalmente a responder como consecuencia directa de las reclamaciones derivadas de alguno de los siguientes eventos asegurados: la pérdida de información confidencial confiada al cuidado, custodia y control del asegurado en el sistema informático del asegurado causado directamente por un acto informático doloso, malware o error humano; o

- El robo o la revelación a terceros no autorizados de información confidencial confiada al cuidado, custodia y control del asegurado en medios electrónicos, medios de información o en los sistemas informáticos del asegurado.
- Una serie de estos eventos asegurados durante 30 días consecutivos, se considerará como un solo evento asegurado.
- Dentro de esta garantía el asegurador indemnizará:
  - El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la responsabilidad civil del asegurado.
  - Los gastos de defensa y pago de las costas y gastos judiciales o extrajudiciales inherentes al siniestro.
  - La constitución de las fianzas judiciales exigidas al asegurado para garantizar su responsabilidad civil.

#### Exclusiones

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- Cualquier reclamación relacionada con la real o supuesta descripción inexacta, inadecuada o incompleta del precio de los bienes, productos o servicios, así como toda garantía de costes, representaciones de costes o cálculos de precios contractuales, la autenticidad de cualquier bien, producto o servicio, o la falta de conformidad de cualquier bien o servicio con respecto a cualquier calidad declarada o a estándares de prestación.
- Cualquier reclamación relacionada con errores cometidos en cualquier dato financiero publicado por el asegurado, incluidos, pero no limitados al informe anual del asegurado y cuentas y cualquier comunicación transmitida al mercado de valores.
- Cualquier reclamación relacionada con el hecho de no haber retirado por parte del asegurado, publicaciones de una página de internet después de haber recibido una queja o notificación por parte de un tercero relacionada con la publicación.
- Cualquier reclamación relacionada con cualquier publicación realizada en cualquier página web o cuyo contenido pueda publicar cualquier persona sin registrarse, o cualquier página web o contenido que no esté directamente controlado por el asegurado.
- Cualquier reclamación relacionada con descuentos, servicios de créditos, rebajas, reducciones de precios, cupones, premios, distinciones u otro tipo de incentivos, contractuales o no, promocionales o alicientes ofrecidos a clientes del asegurado.
- Cualquier reclamación relacionada con pagos de intereses, cargos bancarios por descubiertos e indemnizaciones por ejecuciones tardías.

## Sección II: Responsabilidad civil por la seguridad de la red

### Alcance de cobertura

Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las condiciones particulares de la póliza los perjuicios ocasionados a terceros de los que esté obligado legalmente a responder como consecuencia directa de las reclamaciones derivadas de alguno de los siguientes eventos asegurados: la pérdida de datos en un sistema informático de terceros; o

- El robo de datos perpetrado en el sistema informático de terceros; o
- La denegación de servicios al sistema informático de terceros que resulten directamente un acto informático doloso un Malware que se produzca en el propio sistema informático del asegurado debidos al fallo o a la violación del entorno de seguridad del sistema del asegurado.

Dentro de esta garantía el asegurador indemnizará:

- El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la responsabilidad civil del asegurado.
- Los gastos de defensa y pago de las costas y gastos judiciales o extrajudiciales inherentes al siniestro, con excepción de los amparados en la sección i de la presente póliza.
- La constitución de las fianzas judiciales exigidas al asegurado para garantizar su responsabilidad civil.

### Exclusiones

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- **Cualquier reclamación relacionada con descuentos, servicios de créditos, rebajas, reducciones de precio, cupones, premios, distinciones u otros tipos de incentivos, contractuales o no, promociones o alicientes ofrecidos por terceros.**
- **Cualquier reclamación presentada por un proveedor de servicios de TI prestados al asegurado.**
- **Cualquier reclamación relacionada con pago de interés, cargos bancarios por descubierto e indemnizaciones por ejecuciones tardías.**

## **Sección II: Cobertura de Responsabilidad Civil**

### **por Contenido Multimedia**

**Por esta cobertura, el asegurador garantiza al asegurado hasta el límite de la suma pactada para esta garantía en las Condiciones Particulares de la póliza los perjuicios ocasionados a Terceros, de los que esté obligado legalmente a responder como consecuencia directa de:**

- Difamación
- Violación de derechos de autor, título, eslogan, marca registrada, nombre o denominación comercial, marca de servicios, o nombre de dominio, o
- Violación o interferencia de derechos de privacidad, que resulten de los Actividades en medios de comunicación en línea

Dentro de esta garantía el asegurador indemnizará:

- El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la responsabilidad civil del asegurado
- Los gastos de defensa y pago de costas y gastos judiciales o extrajudiciales inherentes al siniestro
- La constitución de las fianzas judiciales exigidas al asegurado para garantizar su responsabilidad civil.

#### **Definiciones**

- Actividades en medios de comunicación en línea: cualquier texto, imágenes, videos o sonido distribuido por la página web del Asegurado, presencia en medios de redes sociales o email.

## Sección III: Interrupción de negocio

### Definiciones

A los efectos de esta cobertura complementaria se entenderá por:

- Periodo de indemnización: aquel que comienza el día del siniestro y tiene como límite la duración fijada en las condiciones particulares de la póliza y durante el cual los resultados de la empresa son afectados por el siniestro.
- Volumen de negocio de referencia: el volumen de negocio obtenido durante el periodo de tiempo comprendido dentro de los doce meses inmediatamente anteriores a la fecha de ocurrencia del siniestro, que se correspondan con el periodo de indemnización.
- Gastos generales permanentes: aquellos que no varían en función directa de las actividades de la empresa y que, en consecuencia, deberán ser mantenidos a pesar de la interrupción total o parcial de la explotación provocada por el siniestro.
- Gastos generales permanentes asegurados: los gastos generales permanentes que sean consecuencia del siniestro asegurado, salvo los que expresamente hayan sido excluidos en las condiciones particulares de la póliza.
- Beneficio neto o pérdida neta: la diferencia entre el volumen de negocio y los costes de explotación de la empresa, entendiéndose que éstos últimos comprenden todos los gastos generales y amortizaciones imputables al periodo considerado antes de la deducción de impuestos que recaen sobre los beneficios del mismo periodo.

**No entran en el cálculo los beneficios o pérdidas resultantes de operaciones financieras y, en general, todas las operaciones atípicas o no propias de la actividad de la empresa.**

- Beneficio bruto: los gastos generales permanentes más el beneficio neto. En caso de pérdida, el beneficio bruto se entenderá como el total de los gastos generales permanentes asegurados menos un porcentaje de la pérdida neta igual a la relación entre los gastos generales permanentes asegurados y el total de gastos generales de la empresa.
- Porcentaje de indemnización: el porcentaje de gastos generales permanentes asegurados o del beneficio bruto, sobre el volumen de negocio durante el ejercicio económico anual inmediatamente anterior a la fecha del siniestro.

### Opciones de contratación

La presente garantía puede contratarse en alguna de las dos modalidades siguientes, que figurará indicada en las condiciones particulares:

- Opción a: los gastos generales permanentes.
- Opción b: la disminución del beneficio bruto.

### Alcance de cobertura

**Mediante esta cobertura se incluyen, con el límite de la suma asegurada y por el período de indemnización contratado que se indican en las condiciones particulares, los gastos generales permanentes o la disminución de beneficio bruto según se haya contratado, que sufra la empresa asegurada a causa de una paralización o interrupción total o parcial de su actividad, exclusivamente en el caso de que dicha paralización sea consecuencia de un evento asegurado y efectivamente indemnizados por la cobertura de esta póliza según se define en la presente póliza y que dicho evento asegurado de lugar a una reducción del volumen de negocio o a un aumento del coste de explotación por los gastos adicionales razonables y necesarios directamente destinados a evitar o reducir la disminución del volumen de negocio, sin que los mismos puedan superar la indemnización que correspondería a la reducción evitada.**

### Siniestros – tramitación

**El tomador del seguro o el asegurado, deberán comunicar al asegurador el importe aproximado de la interrupción del negocio que afecte a la presente póliza, como igualmente la duración estimada para reanudar la actividad total de la empresa. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

Tan pronto como sea razonablemente posible y como máximo dentro del plazo pactado en las condiciones particulares, el tomador o el asegurado entregará al asegurador una relación escrita dando detalles de su reclamación.

### **Determinación de la indemnización**

El límite máximo de indemnización por siniestro y anualidad representa el límite máximo de la indemnización a pagar por el asegurador en cada siniestro en el que resulte afectado el riesgo.

La pérdida sufrida se calcula de la forma siguiente:

a) Con respecto a la disminución del volumen de negocio:

- El volumen de negocio obtenido durante el período de indemnización se compara con el volumen de negocio de referencia el cual es el de la anualidad anterior en las mismas fechas en las que ha ocurrido el siniestro.
- **Las operaciones que entran en la actividad de la explotación asegurada que, por el hecho del siniestro y durante el período de indemnización, son realizadas por terceros o por otro sistema informático adicional del asegurado que actúan por su cuenta, forman parte integrante igualmente del volumen de negocio del período mencionado.**
- El importe de la pérdida se obtiene aplicando el porcentaje de beneficio bruto a la reducción constatada.

b) Con respecto al aumento en el coste de explotación:

**Los gastos adicionales, en los que necesaria y razonablemente incurra el asegurado con el único fin de evitar o reducir la disminución del volumen de negocio que, sin este desembolso, hubiera ocurrido durante el período de indemnización por causa del evento asegurado, pero sin exceder de la suma que resulte de aplicar el porcentaje de beneficio bruto a la cantidad de disminución que de este modo se evita.**

Si alguna clase de gasto permanente no está cubierta por ésta póliza, se tendrá en cuenta, al calcular la cantidad a recobrar como aumento en el coste de explotación, sólo la proporción del desembolso adicional que resulta de comparar la suma del beneficio neto y los gastos permanentes asegurados con respecto a la suma del beneficio neto y todos los gastos permanentes.

### **Coexistencia de otros seguros**

Si el tomador del seguro o el asegurado, al contratar esta póliza o en cualquier momento durante la vigencia de la misma, tuviese ya contratado o contratase, con cualquier otro asegurador, otro seguro de este tipo ya sea con nuestra compañía o con otra compañía del mercado, teniendo en cuenta a efectos de la indemnización lo previsto en las condiciones generales con relación al mismo riesgo cubierto, los aseguradores contribuirán al abono de la indemnización y a los gastos que se incurran en proporción a la suma que aseguren, sin que pueda superarse en ningún caso la cuantía de la pérdida. El asegurado deberá comunicar a cada asegurador los demás seguros que estipule. Si por dolo se omitiera esta comunicación, y en caso de sobreseguro, se produjera el siniestro el asegurador no estará obligado a pagar la indemnización.

### **Ajustes**

Para la determinación del porcentaje del beneficio bruto, del volumen de negocio de referencia, se tendrá en cuenta la tendencia general de la empresa, y de los factores interiores o exteriores que hayan modificado la marcha general de esta, antes o después del siniestro. Estos ajustes tienen por finalidad determinar, lo más exactamente posible, los resultados que habría obtenido la empresa en ausencia del siniestro

### **Cese de actividades**

No procederá indemnización alguna si la empresa asegurada no vuelve a reanudar su actividad. Sin embargo, si el cese de la actividad se debe a una causa de fuerza mayor se convendrá una indemnización al asegurado en compensación de los gastos generales permanentes realizados hasta el momento en que haya tenido conocimiento de la imposibilidad de continuar la explotación.

### **Franquicia temporal**

En caso de siniestro se establece la franquicia indicada en las condiciones particulares de la póliza la cual se encuentra expresada en un período temporal, indicada en horas

Si la franquicia se pactase en horas, durante el periodo citado siguiente a la fecha de ocurrencia del siniestro, el asegurador no satisfará indemnización alguna en concepto de pérdida de beneficios.

En consecuencia, serán indemnizables únicamente las pérdidas consecuenciales producidas a partir del momento en que finaliza el plazo de la franquicia temporal establecida en esta garantía.

### **Exclusiones**

Estas exclusiones serán adicionales a las exclusiones generales de la póliza:

- Los siniestros que sean consecuencia de la destrucción de las propiedades por orden de cualquier autoridad pública.
- Las pérdidas económicas como consecuencia de la falta de acceso a los locales o instalaciones aseguradas, o de temor en las personas.
- Los siniestros que sean consecuencia de una operación deliberada y continua de la planta, maquinaria, conducciones u otros bienes del asegurado en exceso de las tolerancias de seguridad y basadas en instrucciones específicas e intencionadas de la alta dirección de la empresa asegurada.
- Las pérdidas económicas resultantes de insuficiencias de seguro contra el riesgo causante del siniestro.
- La indemnización de las pérdidas económicas cubiertas si la empresa asegurada no vuelve a reanudar su actividad, aunque, si bien, si el cese se debe a una causa de fuerza mayor, se indemnizarán los gastos generales permanentes realizados hasta el momento en que haya tenido conocimiento de la imposibilidad de reanudar la explotación.



## Servicios On line

El asegurado podrá acceder a la prestación de este servicio a través de la página web de Seguros Catalana Occidente en el siguiente link:

<https://www.seguroscatalanaoccidente.com>, o bien directamente en la dirección <https://ciberriesgos.seguroscatalanaoccidente.com/servicios>.

También podrá contactar a través del número de teléfono 932.203.406

El horario de atención a la plataforma será las 24 horas del día los 365 días del año.

### Descripción del servicio

Los servicios On line permiten al asegurado ponerse en contacto con un técnico informático para la obtención de los servicios preventivos de ayuda frente a cuestiones relacionadas con la seguridad de sus sistemas informáticos, parcheo de posibles vulnerabilidades, configuración segura del sistema, así como con las dudas que tenga con el uso de su equipo informático profesional y de las herramientas informáticas de uso más frecuente.

La forma de prestación de este servicio se realizaría vía teléfono o chat On line, pudiendo el técnico tomar el control remoto de los equipos del asegurado cuando sea necesario. De esta forma, un técnico previamente autorizado por el asegurado y siempre bajo su supervisión, podrá acceder remotamente a los equipos para atender la consulta o incidencia planteada. En los casos en que el asegurado no disponga de conexión a internet o así lo prefiera, la asistencia se realiza vía telefónica.

### Alcance de la cobertura

Los servicios On line están dispuestos para que el asegurado reciba soporte preventivo sobre la seguridad de sus sistemas, actualizaciones o parches sobre los siguientes sistemas y aplicaciones:

- Las vulnerabilidades detectadas en el análisis previo independientemente del sistema operativo o aplicaciones que utilice el asegurado.
- Verificación y configuración del antivirus.
- Verificación y configuración del firewall, anti-spyware y malware del sistema.
- Configuración segura de la red wifi del asegurado.
- Configuración de smartphones y periféricos (discos duros externos, webcams, etc).
- Soporte sobre aplicaciones de ofimática como Microsoft office, Apple iwork, Acrobat y otras de uso habitual.
- Soporte sobre navegadores de internet entre otros: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, etc,
- Configuración y soporte sobre cuentas de correo electrónico: Gmail, Outlook, Yahoo Mail, etc.
- Instalación de códecs necesarios para visualización en los programas multimedia.
- Compresores, entre otros: winzip, winrar.

### Servicios de seguridad y mantenimiento

Los servicios On line de la póliza también ofrecerán al asegurado que lo solicite los siguientes servicios:

- Revisión del sistema informático del asegurado. El asegurado podrá contactar con el servicio técnico en cualquier momento para solicitar un análisis de vulnerabilidades interno, que consistirá en el escaneo de vulnerabilidades de la red interna del sistema del asegurado, así como la detección y eliminación de malware, archivos temporales y servicios que ralenticen o pongan el peligro los datos o el funcionamiento de los ordenadores propiedad del asegurado cubiertos por la póliza.
- Tendrá acceso al servicio de análisis de vulnerabilidades externas de la IP pública de la empresa asegurada y de la página web corporativa propiedad del asegurado, bajo autorización previa.

- Dispondrá de un técnico de soporte remoto para la corrección y el parcheo de las vulnerabilidades detectadas.
- Se instalará una aplicación anti secuestro de información o ransomware en los ordenadores cubiertos por la póliza para la prevención de los secuestros de información.
- Recuperación de datos de discos duros o sistemas de almacenamiento de equipos tecnológicos cubiertos por la póliza, que se vean afectados por rotura, secuestros de información, virus y/o malware.
- Aplicación de geolocalización del smartphone, tablets o portátiles para localizar o bloquear el dispositivo en caso de pérdida o robo. Es necesario que el asegurado active previamente este servicio con el equipo técnico para que el dispositivo quede protegido.
- Configuración de un sistema de back up on line, para mantener una copia de seguridad en la nube de los datos más relevantes, con una capacidad máxima de 512gb, para disponer de los datos en caso de incidente de seguridad, pérdida o secuestro de información.
- Asesoramiento y soporte en la compra y post-venta de productos tecnológicos.
- Consultas relacionadas con la seguridad del uso de internet: compras, certificados digitales, seguridad, almacenamiento en la nube etc.
- Borrado de huella digital, es decir, el borrado de la información pública en internet que afecte reputacionalmente a la marca/empresa, tanto de los buscadores como de las redes sociales y prensa escrita.
- Ayuda en la configuración segura de los dispositivos de la empresa asegurada.
- Resolución de problemas relacionados con la seguridad de los dispositivos y aplicaciones.

### **Características del servicio**

El servicio On line será de aplicación a los dispositivos con las siguientes características:

- Ordenadores de trabajo (pc, mac, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc...), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows 7/8/10, MAC OS X o superior, IOS 8/9/10r, Android 4/5/6/7 y Windows server 2008/2012.

### **Exclusiones**

- **Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones no estándar desarrolladas específicamente para el asegurado.**
- **El soporte y/o actualizaciones de software utilizado por el asegurado sin contar con las licencias necesarias en vigor.**
- **El asegurador no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, malware, software espía o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo en su ordenador y que se comporte de forma maliciosa.**
- **Las vulneraciones de datos que no están custodiados por el asegurado, como por ejemplo, datos entregados y custodiados por un servicio de informática en nube (cloud computing) o datos o páginas web alojados en servidores de un tercero (servicio de hosting)**
- **Queda expresamente excluida la instalación de elementos de hardware si esta instalación no tiene su origen en una avería cubierta por la póliza.**
- **Este servicio no incluye la asistencia técnica "in situ" en el domicilio del asegurado.**

## **Cobertura de Proveedores Externos Nombrados**

Cualquier acto informático doloso, malware, error humano, o una sospecha razonable del mismo, que ocurra en el sistema informático de uno de los proveedores de servicios de TI externalizados abajo nombrados y que tenga un impacto en sus sistemas informáticos, ocurrido durante la prestación de servicios de TI concedidos por contrato escrito y en vigor con el asegurado, será cubierto tal como ocurriera en los Sistemas informáticos del asegurado, salvo que este estipulado de otra manera o expresamente excluido.

**Proveedor(es) de Servicios de TI:**

## **Cobertura completa de Proveedores de Servicios Externalizados**

Cualquier acto informático doloso, malware, error humano, o una sospecha razonable del mismo, que ocurra en el sistema informático de uno de los proveedores de servicios de TI externalizados y que tenga un impacto en sus sistemas informáticos, ocurrido durante la prestación de servicios de TI concedidos por contrato escrito y en vigor con el asegurado, será cubierto tal como ocurriera en los sistemas informáticos del asegurado, salvo que esté estipulado de otra manera o expresamente excluido.

# Condiciones generales

## Exclusiones generales

Quedan excluidos de indemnización por la presente póliza cualquier pérdida o reclamación resultante de lo siguiente:

1. Cualquier acto de terrorismo generado a excepción del terrorismo cibernético.
2. Guerra civil o internacional, invasión, actos de enemigo extranjero, conflictos armados nacionales o internacionales, haya o no mediado declaración oficial; actos realizados por tropas nacionales o extranjeras en tiempo de paz, levantamientos militares o populares, asonada, rebelión, sedición, revolución, poder militar o usurpado, así como cualquier acto de persona o personas que actúen en nombre de, o en conexión con, organizaciones cuyas actividades estén dirigidas hacia el derrocamiento, con uso de la fuerza, de gobiernos “de jure” o “de ipso” o para influenciarlos por medios terroristas o por la violencia.
3. Cualquier huelga legal o ilegal o conflicto laboral de cualquier clase, revuelta o disturbio civil.
4. Reacción o radiación nuclear y/o contaminación radiactiva.
5. Cualquier dispositivo que se sirva para realizar fisión o fusión nuclear y/o reacciones similares o fuerza o materia radioactiva.
6. Armas químicas, biológicas, bioquímicas o electromagnéticas.
7. Mohos, hongos, esporas u otros microorganismos de cualquier tipo, naturaleza o descripción.
8. Retirada de amianto, dioxina o bifenilos policlorados.
9. Descarga dispersión, vertido, migración, alivio o escape de sustancias peligrosas, contaminantes o polucionadoras de cualquier procedencia.
10. Dolo o culpa grave, comportamiento imprudente o mal intencionado, conducta indebida o fraude, ya sea por omisión o por comisión del asegurado.
11. Incendio, impacto de rayo, descarga electromagnética, explosión, vendaval, tormenta de granizo, inundación, daños causados por el agua, congelación, caída de objetos, peso de la nieve, hielo, o aguanieve, actividad volcánica, temblores de tierra, hundimientos, humo, aeronaves o vehículos.
12. Embargo, requisición, confiscación, destrucción, daños o pérdida del sistema informático o de datos del asegurado resultantes de la aplicación de cualquier reglamento de aduanas o de cuarentena o por orden de cualquier gobierno legítimo o de facto o de cualquier autoridad civil o militar.
13. Uso de software ilegal o sin licencia.
14. Falla, defecto, error u omisión en el diseño, la planificación, la especificación, el material o la mano de obra de los sistemas informáticos del asegurado.
15. Error de programación.
16. Desgaste, disminución del rendimiento u obsolescencia de equipos electrónicos o de otros equipos utilizados por el asegurado resultante de la operación normal o del deterioro progresivo que por lo habitual deberían estar cubiertas por un contrato de mantenimiento completo.
17. Llamamiento para la retirada de productos en el mercado.
18. Penalizaciones, multas o sanciones de carácter civil o penal como aquellas no asegurables por ley, incluyendo las fianzas que se impongan a consecuencia de las mismas, a excepción de las sanciones impuestas por la agencia española de protección de datos.
19. Cualquier pérdida sufrida en el mercado financiero o en el mercado comercial, así como en la realización de transacciones financieras de fondos, dinero, valores o instrumentos negociables para o provenientes de cualquier banco o institución financiera.
20. Deuda, insolvencia, problemas financieros por parte del asegurado o de terceros.

21. Cumplimiento de cualquier ley gubernamental, ordenanza, regulación o reglamento que regule o restrinja la construcción, la instalación, la reparación, la sustitución, el desmantelamiento, la ocupación, la operación o cualquier otro uso del sistema informático del asegurado o del proveedor externo contratado por el propio asegurado, encargado de realizar el mantenimiento o la gestión del sistema informático.
22. Tiempo de paralización planeados, cortes planeados o periodos de inactividad de sistemas informáticos o de parte de los mismos incluyendo, pero no limitado al cese de la producción, la operación, el servicio, la entrega o recepción de bienes, que no hubieran tenido lugar o se podrían haber evitado con o sin un evento asegurado.
23. Suspensión, cancelación o caducidad de cualquier contrato, licencia o pedido cursado por clientes del asegurado, el asegurado o el proveedor de servicios externos.
24. Lesión corporal, daño psicológico, aflicción emocional, angustia, trauma, enfermedad, dolencia o muerte sufrida por una persona.
25. Robo, violación, revelación o infracción de cualquier propiedad intelectual. Espionaje real o supuesto.
26. Rescate o suma económica de extorsión exigida.
27. Fallo o interrupción ocasionada en el acceso a la infraestructura de un tercero o a la del proveedor del servicio, incluidos telecomunicaciones, servicios de internet, satélite, cable, electricidad, gas, agua u otros proveedores públicos.
28. Error humano cometido por el proveedor de servicios externos o cualquier fallo, error u omisión generado por un tercero contratado por el propio proveedor de servicios externos.
29. Cualquier responsabilidad contractual que exceda de la propia responsabilidad legal.
30. Daños materiales y personales
31. Cualquier coste incurrido directamente por el asegurado en concepto de los trabajos efectuados por expertos por él designados.
32. La cobertura de cualquier evento asegurado ocurrido durante la prestación de \_servicios de ti concedidos por contrato a los proveedores de servicios externalizados.

## **Preliminar**

El presente contrato de seguro se rige por lo establecido en:

- La Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de contrato de seguro (B.O.E. De 17 de octubre de 1980).
- Las condiciones particulares, especiales y generales de la póliza y los suplementos que se emitan a la misma para complementarla o modificarla.
- La Ley 26/2006, de 17 de Julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.
- El Real Decreto legislativo 6/2004, de 29 de Octubre que aprueba el texto refundido de la ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.
- El Real Decreto 2486/1998, de 20 de Noviembre, por el que se aprueba el reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados.

Y cuantas disposiciones actualicen, complementen o modifiquen a las citadas normas.

## **Cláusula de aplicación de sanciones y embargos**

El asegurador no estará obligado en ningún caso a dar cobertura o a indemnizar un siniestro o un daño o a pagar ninguna prestación en cumplimiento del presente contrato si con ello se contraviene una sanción, interdicción o restricción dictada por naciones unidas o por la unión europea o recogida en la demás legislación aplicable al asegurador.

En caso de que el asegurador hubiera dado cobertura a un riesgo asegurable que estuviera afectado por alguna medida restrictiva, una congelación de bienes o un embargo, el asegurador colaborará con el asegurado para obtener de las autoridades competentes la autorización para abonar la indemnización debida.

Si no pudiese obtenerse dicha autorización, el asegurador depositará la indemnización debida en una cuenta de depósito o en una cuenta bloqueada o de consignación, siempre y cuando estuviera permitido legalmente. Los gastos ocasionados por el depósito serán de cuenta del asegurado. La suma depositada devengará un interés calculado al 70% de la media de los doce TMM (media mensual del índice EONIA publicado por la federación bancaria de la Unión Europea).

## **Bases del contrato**

### **Declaraciones del tomador del seguro, plazo para subsanar errores de la emisión de la póliza**

El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario al que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

El tomador del seguro quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete al cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro. Corresponderán al asegurador, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al período en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del tomador del seguro quedará el asegurador liberado del pago de la prestación.

### **Concurrencia de Seguros**

Cuando en dos o más contratos estipulados por el mismo tomador con distintos aseguradores se cubran los efectos que un mismo riesgo puede producir sobre el mismo interés y durante idéntico tiempo, este contrato de seguro actuará en exceso del resto de seguros contratados.

## **Modificaciones del riesgo**

El tomador del seguro o el asegurador deberán, durante el curso del contrato, comunicar al asegurador, tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la perfección del contrato no la habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo, o de silencio por parte del tomador, el asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al tomador la rescisión definitiva.

El asegurador igualmente podrá rescindir el contrato comunicándolo por escrito al asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo. En el caso de que el tomador del seguro o el asegurado no haya efectuado su declaración y sobreviniere un siniestro, el asegurador queda liberado de su prestación si el tomador o el asegurado han actuado con mala fe. En otro caso, la prestación del asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

El tomador del seguro o el asegurado podrán, durante el curso del contrato, poner en conocimiento del asegurador todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato lo habría concluido en condiciones más favorables.

En tal caso, al finalizar el período en curso cubierto por la prima, deberá reducirse el importe de la prima futura en la proporción correspondiente, teniendo derecho el tomador, en caso contrario, a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre la prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo.

## **Transmisión del bien asegurado**

En caso de transmisión del objeto asegurado, el adquirente se subroga en el momento de la enajenación en los derechos y obligaciones que correspondían en el contrato de seguro al anterior titular. Se exceptúa el supuesto de pólizas nominativas para riesgos no obligatorios si en las condiciones generales existe pacto en contrario.

El asegurado está obligado a comunicar por escrito al adquirente la existencia del contrato del seguro de la cosa transmitida. Una vez verificada la transmisión, también deberá comunicarla por escrito al asegurador o a sus representantes en el plazo de quince días.

Serán solidariamente responsables del pago de las primas vencidas en el momento de la transmisión el adquirente y el anterior titular o, en caso de que éste hubiera fallecido, sus herederos.

El asegurador podrá rescindir el contrato dentro de los quince días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de la transmisión verificada. Ejercitado su derecho y notificado por escrito al adquirente, el asegurador queda obligado durante el plazo de un mes, a partir de la notificación. El asegurador deberá restituir la parte de prima que corresponda a períodos de seguro, por lo que, como consecuencia de la rescisión, no haya soportado el riesgo.

El adquirente de cosa asegurada también puede rescindir el contrato si lo comunica por escrito al asegurador en el plazo de quince días, contados desde que conoció la existencia del contrato.

En este caso, el asegurador adquiere el derecho a la prima correspondiente al periodo que hubiera comenzado a correr cuando se produce la rescisión.

Lo establecido anteriormente será también de aplicación en los casos de muerte, suspensión de pagos, quita y espera, quiebra o concurso del tomador del seguro o del asegurado.

En el caso de fusión y adquisición de algún riesgo, el asegurado deberá informar al asegurador en el plazo de 30 días tras su fusión con o adquisición de la mayoría de las acciones de otra entidad empresarial durante el periodo de vigencia de la póliza y deberá de pagar al asegurador una prima adicional basada en la exposición adicional a partir de la fecha de fusión o adquisición hasta la terminación del periodo de duración de la póliza.



## **Gestión de reclamaciones**

En el caso de reclamación recibida por parte de un asegurado de un evento asegurado o que pudiera dar lugar a un evento asegurado en póliza, el asegurado deberá de inmediato y por escrito, notificar al asegurador y/o sus expertos, conforme la existencia de esta reclamación.

## **Obligaciones del asegurado**

El asegurado deberá:

- Dar prueba escrita al asegurador y/o sus expertos de cualquier pérdida o daño incluyendo, pero no limitado a todas las circunstancias que conducen al evento asegurado, así como cualquier pérdida o daño resultante del mismo.
- Adoptar todas las medidas razonables y necesarias para minimizar la pérdida o los daños.
- Garantizar que todos los derechos están debidamente reservados y ejercidos.
- Actuar, contribuir y permitir que se haga todo aquello que pudiera parecer viable para averiguar la causa y el alcance de la pérdida o daño.
- Preservar cualquier equipo físico (hardware), software y ponerlos a disposición del asegurador o del experto del asegurador, para su inspección durante el tiempo que se considere necesario.
- Proporcionar cualquier información o prueba documental que el asegurador y/o sus expertos pudiera requerir junto con una declaración jurada sobre la veracidad de la reclamación en el caso de que sea necesario.
- Cooperar con el asegurador y los expertos del asegurador.

El incumplimiento de cualquiera de esas obligaciones facultará al asegurador para reducir la prestación haciendo partícipe al asegurado en el siniestro, en la medida en que por su comportamiento haya agravado las consecuencias económicas del siniestro.

## **Reclamaciones de terceros**

En el caso de que se presente una reclamación, el asegurado deberá:

- No admitir ninguna responsabilidad, no realizar ningún pago, no hacer o aceptar ninguna oferta de liquidación (ya sea en su totalidad o en parte) y no perjudicar ninguna conducta, defensa o liquidación del evento asegurado, sin el consentimiento previo por escrito del asegurador.
- Apoyar al asegurador en la investigación, defensa y/o liquidación frente a la reclamación recibida.
- A instancias del asegurador, consultar a un abogado nombrado por el asegurador, o sustituir a su abogado por el nuevo otorgándole poder legal, proporcionándole toda la información que requiera al igual que confiarle el desarrollo de los procedimientos.
- Conceder al asegurador todos los derechos y autoridades necesarias de hacerse cargo de cualquier negociación de liquidación o de procedimientos judiciales con terceros.

El incumplimiento de cualquiera de esas obligaciones facultará al asegurador para reducir la prestación haciendo partícipe al asegurado en el siniestro, en la medida en que por su comportamiento haya agravado las consecuencias económicas del siniestro, o en su caso, a reclamarle daños o perjuicios.

## **Cooperación**

Si es requerido por el asegurador, el asegurado deberá:

- Someterse a interrogatorio bajo juramento en los plazos que se puedan exigir de forma razonable sobre cualquier asunto relacionado con la presente póliza, incluido cualquier pérdida o daño.
- Renunciar a cualquier privilegio profesional
- Ofrecer al asegurador en todo momento cualquier cooperación y asistencia que pudiera requerir.
- Imponer cualquier derecho legal que el asegurado o el asegurador pudiera tener frente a cualquiera que pudiera ser responsable respecto del asegurado en relación con el evento asegurado.

- Ejecutar cualquier documento que el asegurador considere necesario para asegurar sus derechos en virtud de la presente póliza.
- Asistir a audiciones y juicios.
- Prestar apoyo para ejecutar liquidaciones, asegurar y dar pruebas, lograr la comparecencia de testigos o seguir o defender pleitos.

### **Siniestros - tramitación**

Mediante este punto se hace constar que el tomador del seguro o el asegurado tiene la obligatoriedad de comunicar al asegurador con carácter inmediato, el momento en el cual es conocedor de cualquier incidencia relacionada y cubierta por la presente póliza.

El asegurado tiene a su disposición un servicio en caso de incidente, gestionado por un equipo de profesionales, los cuales se encargarán de solventar y subsanar las incidencias/siniestros cibernéticos cubiertas por la presente póliza.

Se deberá de poner en contacto con el proveedor del servicio, por medio de la página web de Seguros Catalana Occidente en el siguiente link [www.seguroscatalanaoccidente.com](http://www.seguroscatalanaoccidente.com) en el apartado de servicios al cliente de dicha página web, o bien directamente en la dirección <https://ciberriesgos.seguroscatalanaoccidente.com/servicios>.

También podrá contactar a través del número de teléfono 932.203.406

### **I. Aminorción de las consecuencias del siniestro**

El tomador del seguro o el asegurado estarán obligados a adoptar todas las medidas que favorezcan su defensa frente a las reclamaciones de responsabilidad, o daños, debiendo mostrarse tan diligente como si no existiera seguro. Comunicarán al asegurador inmediatamente su notificación sobre cualquier notificación judicial, administrativa o siniestro indemnizable por la póliza, que llegue a su conocimiento.

### **II. Defensa del asegurado**

Salvo pacto en contrario, en cualquier procedimiento judicial que se derive de un siniestro amparado por la póliza, el asegurador asumirá, a sus expensas, la dirección jurídica frente a las reclamaciones del perjudicado, designando los letrados y procuradores que defenderán y representarán al asegurado en las actuaciones judiciales que se le siguieren en la reclamación de responsabilidades civiles, penales o judiciales, cubiertas por la póliza y ella aun cuando dichas reclamaciones fueren infundadas. En consecuencia, el asegurado no podrá elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en las actuaciones judiciales referidas anteriormente.

El asegurado deberá prestar la colaboración necesaria a dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fueren precisos. Si por falta de esta colaboración se perjudicaren o disminuyeren las posibilidades de defensa del siniestro, el asegurador podrá reclamar al asegurado daños y perjuicios en proporción a la culpa del asegurado y al perjuicio sufrido.

La prestación de defensa y representación en causas criminales será potestativa del asegurador, salvo que en la póliza se haya pactado lo contrario.

Sea cual fuere el fallo o resultado del procedimiento judicial, el asegurador se reserva la decisión de ejercitar los recursos legales que procedieren contra dicho fallo o resultado, o el conformarse con el mismo. Si el asegurador considera improcedente el recurso, lo comunicará al asegurado, quedando este en libertad para interponerlo por su exclusiva cuenta y aquel obligado a reembolsarle los gastos judiciales y los del abogado y procurador, en el supuesto de que dicho recurso prosperase, por un importe no superior al ahorro producido en la indemnización a cargo del asegurador.

Cuando se produjere algún conflicto entre el asegurado y el asegurador motivado por tener que sustentar este en el siniestro interés contrario a la defensa del asegurado, el asegurador lo pondrá en conocimiento del asegurado, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa. En este caso, el asegurado podrá optar entre el o confiar su propia defensa a otra persona. En este

último caso, el asegurador quedará excluido a abonar los gastos de tal dirección jurídica corriendo estos mismos a cargo del asegurado

### **III. Tramitación de siniestros**

En el supuesto de que el siniestro no esté amparado por el seguro, el asegurador comunicará por escrito al asegurado las causas o razones en que se funda para rechazarlo, en el plazo máximo de un mes, contado desde la fecha en que haya recibido los antecedentes documentales solicitados.

En caso de rechazo del siniestro, si el asegurado no está conforme con el mismo, lo comunicará por escrito al asegurador y podrán ambas partes someter la divergencia al arbitraje previsto en estas condiciones generales.

En los casos cubiertos por el seguro, aceptado el siniestro, el asegurador realizará las gestiones para obtener un arreglo transaccional que reconozca las pretensiones o derechos del asegurado.

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el asegurado, se procederá a la tramitación por vía judicial, siempre que lo solicite el interesado y las características del hecho lo permitan. En este supuesto, el asegurador informará al asegurado de su derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en los correspondientes litigios.

En los demás supuestos, aceptado el siniestro, se procederá a la prestación del servicio o al pago de los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

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 el supuesto de que exista disconformidad en la tramitación del siniestro, ambas partes podrán acogerse al apartado de arbitraje existente en estas condiciones generales de la póliza.

### **Siniestros – pago de la indemnización**

El asegurador, dentro de los límites y condiciones de la póliza, abonará la indemnización que corresponda por el siniestro, en el plazo máximo de cinco días a partir de la fecha en que el importe de dicha indemnización haya sido fijada por sentencia firme o de la fecha en que la misma haya sido determinada por reconocimiento de responsabilidad hecho por el asegurador.

Si el asegurador incurriese en mora en el cumplimiento de la prestación, la indemnización de los perjuicios, no obstante entenderse válidas las condiciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado, se ajustará a las reglas que se establecen en las condiciones generales en el apartado intereses de demora de esta póliza.

### **Perfección, efectos del contrato y duración del seguro**

**El contrato se perfecciona por el consentimiento, manifestado por la suscripción de la póliza o del documento provisional de cobertura, de las partes contratantes. La cobertura contratada y sus modificaciones o adiciones no tomarán efecto, mientras no haya sido satisfecho el recibo de prima, salvo pacto en contrario en las condiciones particulares.**

En caso de demora en el cumplimiento de cualquiera de ambos requisitos, las obligaciones del asegurador comenzarán a las veinticuatro horas del día en que hayan sido cumplidos.

**Salvo pacto expreso en contrario, las garantías de la póliza entran en vigor en la hora y fecha indicada en las condiciones particulares y finalizarán en la hora y fecha que asimismo y a tal objeto se hagan constar, pudiendo ser tácitamente prorrogadas.**

**La duración del contrato se estipula en las condiciones particulares de la póliza y podrá establecerse que se prorrogue el plazo tantas veces como se satisfaga el recibo de renovación, por periodos no superiores a un año cada vez.**

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

## **Determinación de la prima**

En la póliza se indicará expresamente el importe de las primas devengadas por el seguro o constarán los procedimientos de cálculo para su determinación. En este último caso se fijará una prima provisional, que tendrá carácter de mínima y será exigible al comienzo de cada periodo de seguro.

## **Cálculo y liquidación de primas**

Si como base para el cómputo de la prima se hubieran adoptado elementos o magnitudes susceptibles de variación, en la póliza se señalará, al propio tiempo, la periodicidad con que deberá reajustarse la prima. Si no se indicara, se entenderá que la prima ha de reajustarse al final de cada periodo de seguro.

Dentro de los treinta días siguientes al término de cada anualidad de seguro, el tomador del seguro o el asegurado deberán proporcionar al asegurador los datos necesarios para dicha regularización.

El asegurador tendrá, en todo tiempo y hasta tres meses después de finalizado el contrato, el derecho de practicar inspecciones para verificación o averiguación de los datos referentes a los elementos o magnitudes sobre los que la prima esté convenida, debiendo facilitar el asegurado, o en su defecto al tomador del seguro, las informaciones, aclaraciones y pruebas necesarias para el conocimiento o comprobación de los referidos datos. Si estas inspecciones han sido motivadas por el incumplimiento del deber establecido en el párrafo anterior, el asegurador podrá exigir del tomador del seguro el pago de los gastos causados por dichas inspecciones.

Si se produjera el siniestro estando incumplido el deber de declarar lo previsto en el segundo párrafo de este apartado, o la declaración realizada fuera inexacta, se aplicarán las siguientes reglas:

- a)** Si dicha omisión o inexactitud es motivada por mala fe del tomador del seguro o del asegurado, el asegurador quedará liberado de su prestación.
- b)** En otro caso, la prestación del asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre el importe de la prima calculada y el de la que se hubiere aplicado de haberse conocido el importe real de las magnitudes que sirven de base para su cómputo.

## **Pago de la prima**

- a)** El tomador del seguro está obligado al pago de la primera prima o de la prima única en el momento de la formalización del contrato. De haberse pactado la prórroga tácita, las sucesivas primas se deberán hacer efectivas en los correspondientes vencimientos.
- b)** Si en las condiciones particulares no se determina ningún lugar para el pago de la prima, se entenderá que este ha de hacerse en el domicilio del tomador del seguro.
- c)** En el caso de que la póliza no deba entrar inmediatamente en vigor, el tomador del seguro o el asegurado podrá demorar el pago de la prima hasta el momento en que aquella debe tomar efecto.
- d)** Si por culpa del tomador del seguro o del asegurado la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Salvo pacto en contrario, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.
- e)** En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido.
- f)** En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.
- g)** Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador del seguro o asegurado pagó su prima.

**h)** En el caso de extinción del contrato durante la duración del mismo por parte del asegurador no se devolverá prima alguna.

**i)** En el caso de extinción del contrato por mutuo acuerdo, el asegurador retendrá el porcentaje proporcional correspondiente a la prima, a excepción de que, si se ha notificado una pérdida o daño relacionado la pérdida no se devolverá.

### **Derechos de terceros**

Dado que la relación jurídica del presente contrato se establece exclusivamente con el tomador del seguro o el asegurado, el posible derecho de terceros se entenderá limitado al percibo de la indemnización, si correspondiera, sin que puedan intervenir en la tramitación del siniestro; y les afectarán las reducciones o pérdidas de derechos en que hubiera incurrido el tomador del seguro o el asegurado, salvo lo dispuesto en la ley para los casos en que existan acreedores hipotecarios, pignoraticios o privilegiados.

### **Subrogación**

**a)** Una vez pagada la indemnización y sin que haya necesidad de ninguna otra cesión, traslado, título o mandato, el asegurador queda subrogado en todos los derechos, recursos y acciones del asegurado, contra todos los autores o responsables del siniestro, y aun contra otros aseguradores, si los hubiere, hasta el límite de la indemnización, siendo el asegurado responsable de los perjuicios que con sus actos u omisiones pueda causar al asegurador en su derecho a subrogarse. No podrá en cambio el asegurador ejercitar en perjuicio del asegurado los derechos en que se haya subrogado.

**b)** Salvo que la responsabilidad del siniestro provenga de un acto doloso, el asegurador no tendrá derecho a la subrogación contra ninguna de las personas cuyos actos u omisiones den origen a responsabilidad del asegurado, ni contra el causante del siniestro que sea, respecto del mismo, pariente en línea directa o colateral, dentro del tercer grado civil de consanguinidad, padre adoptante o hijo adoptivo que convivan con el asegurado. Si la responsabilidad a que hace referencia el párrafo anterior estuviese amparada por una póliza, la subrogación, que podrá ejercerse, se limitará a la cobertura garantizada por la misma.

**c)** En caso de concurrencia del asegurador y asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos, en proporción a su respectivo interés.

### **Nulidad y pérdida de derechos**

El contrato de seguro será nulo, salvo en los casos previstos por la ley, si en el momento de su conclusión no existía el riesgo o había ocurrido el siniestro, o si no existe un interés del asegurado, y será ineficaz cuando, por mala fe del asegurado, la suma asegurada supere notablemente el valor del interés asegurado.

Se pierde el derecho a la indemnización:

**a)** En caso de reserva o inexactitud al cumplimentar el cuestionario, si medió dolo o culpa grave.

**b)** En caso de agravación del riesgo, si el tomador del seguro o el asegurado no lo comunican al asegurador, y han actuado con mala fe.

**c)** Si el siniestro sobreviene antes de que se haya pagado la primera prima, salvo pacto en contrario.

**d)** Si el tomador del seguro o el asegurado no facilitan al asegurador la información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, y hubiera concurrido dolo o culpa grave.

**e)** Si el asegurado o el tomador del seguro incumplen su deber de aminorar las consecuencias del siniestro, y lo hacen con manifiesta intención de perjudicar o engañar al asegurador.

**f)** Cuando el siniestro haya sido causado por mala fe del tomador del seguro o del asegurado.

**g)** Si por dolo, el tomador del seguro o el asegurado omiten comunicar a cada asegurador la existencia de otros seguros sobre los mismos bienes, riesgos y tiempo con distintos aseguradores.

**h)** En el caso de que el asegurado no haya procedido al pago de cualquiera de sus primas a vencimiento.

i) En el caso de que el asegurado haya revelado la existencia de esta póliza a menos que el requerimiento sea por ley o con el consentimiento previo del asegurado.

### **Comunicaciones**

Las comunicaciones al asegurador, por parte del tomador del seguro, del asegurado o del beneficiario, se realizarán en el domicilio social de aquél señalado en las condiciones particulares de la póliza.

Las comunicaciones del asegurador al tomador del seguro o al asegurado se realizarán en el domicilio de los mismos recogido en la póliza, salvo que se hubiera notificado al asegurador el cambio de su domicilio.

Cualquier comunicación se deberá notificar por escrito y entregar por correo, facsímile, correo registrado o manualmente a la dirección de ambas partes el cual se encuentra especificado en las condiciones particulares de la póliza.

### **Intereses de demora**

Si el asegurador incurriere en mora en el cumplimiento de la prestación, la indemnización de daños y perjuicios, no obstante entenderse válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado se ajustará a las siguientes reglas:

- Afectará, con carácter general, a la mora del asegurador respecto del tomador del seguro o asegurado y, con carácter particular, a la mora respecto del tercero perjudicado en el seguro de responsabilidad civil y del beneficiario en el seguro de vida.
- Será aplicable a la mora en la satisfacción de la indemnización, mediante pago del perjuicio suscitado, y también a la mora en el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.
- Se entenderá que el asegurador incurre en mora cuando no hubiese cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.
- La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50%; estos intereses se consideraran producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial.
- No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20%.
- Será base inicial de cálculo la indemnización debida, o bien el importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber.
- Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del siniestro, siempre y cuando el asegurador pruebe que el asegurado no tuvo conocimiento del siniestro con anterioridad a la reclamación o al ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus herederos, en cuyo caso será término inicial la fecha de dicha reclamación o la del citado ejercicio de la acción directa.
- Será término final del cómputo de intereses en los casos de falta de pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, el día en que con arreglo al número precedente comiencen a devengarse intereses por el importe total de la indemnización, salvo que con anterioridad sea pagado por el asegurador dicho importe mínimo, en cuyo caso será término final del plazo de la obligación de abono de interés de demora por la aseguradora en los restantes supuestos el día en que efectivamente satisfaga la indemnización, mediante pago al asegurado, beneficiario o perjudicado.
- No habrá lugar a la indemnización por mora del asegurador cuando la falta de satisfacción de la indemnización o de pago del importe mínimo este fundado en una causa justificada o que no le fuere imputable.
- En la determinación de la indemnización por mora del asegurador no será de aplicación lo dispuesto en el artículo 1108 del Código Civil, ni lo preceptuado en el párrafo cuarto del artículo 921 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, salvo las previsiones contenidas en este último precepto para la revocación total o parcial de la sentencia.

## **Solución de conflictos entre partes**

### **Arbitraje**

Si las dos partes estuviesen conformes, podrán someter sus diferencias al juicio de árbitros de conformidad con la legislación vigente.

### **Competencia de jurisdicción**

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado en España, siendo nulo cualquier pacto en contrario. Si el asegurado tuviese su domicilio en el extranjero deberá designar uno en España a los efectos de esta condición.

### **Formalización**

El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizados siempre por escrito.