

¡Bienvenido a LISA! Le invitamos a acceder a nuestros sitios web y a utilizar nuestro servicio, pero tenga en cuenta que está sujeta a su aceptación conforme a las presentes condiciones de uso.

1. TITULARIDAD DEL SITIO WEB Y DE LA APLICACIÓN MÓVIL

- 1.1. El titular del sitio web www.lisa-seguros.com (en adelante, SITIO WEB) es la compañía LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L.
- 1.2. El titular de la aplicación móvil “LISA” (en adelante, APP) es la compañía LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L.
- 1.3. “LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L.” tiene su domicilio social en la calle Ramón y Cajal, 5 de la localidad de Alcobendas, Madrid (28100).
- 1.4. El CIF de LISA es B87935128.
- 1.5. LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L. está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con documento nº de entrada 1/2017/134.173.0, número de protocolo 2017/2585. 11.10.2017 en el diario 89 del asiento 896.
- 1.6. LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L. (en adelante, LISA), es una AGENCIA DE SUSCRIPCION AS-0099

2. DATOS DE CONTACTO

- 2.1. El/la USUARIO/A puede ponerse en contacto con nosotros bien por correo postal, por correo electrónico o por vía telefónica.
 - La dirección postal es: Ramón y Cajal 5 de la localidad de Alcobendas en Madrid (28100). La dirección de correo electrónico es info@lisa-seguros.com. En caso de utilizar el correo electrónico, LISA se pondrá en contacto a la mayor brevedad posible.
 - El número de teléfono es 911438385/609836000 (número geográfico; la tarificación dependerá de si la llamada es local, provincial, interprovincial o internacional y dependerá del plan contratado con el operador).
 - El horario de atención al público será de lunes a viernes, de 8.00 a 17:00.00 h.
- 2.2. En caso de querer comunicar una incidencia o intervención de la compañía aseguradora en la propia aplicación puede gestionar su parte e incidencia.

3. NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- 3.1. LISA respeta la vigente normativa de protección de datos de carácter personal (en particular, la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que desarrolla la citada Ley Orgánica, y observando lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados), en cumplimiento de la cual en los formularios de recogida de datos del SITIO WEB y/o de la APP de LISA, encontrará la correspondiente cláusula de información y de recogida del consentimiento expreso que será imprescindible aceptar para que se produzca el envío de la información a LISA. 3.2. Para más información sobre este punto, dirigirse a la “POLÍTICA DE PRIVACIDAD”

Términos legales y condiciones generales de contratación

Por favor, lee los presentes términos y condiciones legales antes de continuar porque regulan el uso del SITIO WEB www.lisa-seguros.com (en adelante, SITIO WEB) y la aplicación móvil LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L. (en adelante, APP), así como las condiciones de contratación de los servicios que se ofrecen a través de ellas.

LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L. (en adelante, LISA) es tu agencia de suscripción de confianza, facilitando a los USUARIOS información acerca de los servicios prestados por la empresa, así como la optimización y gestión de los seguros concertados por el USUARIO desde el SITIO WEB y/o la APP de Lisa.

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones legales, el USUARIO reconoce electrónicamente la lectura y la comprensión de estos, y acepta y consiente un contrato válido y vinculante. Esta información constituye una firma electrónica legalmente aplicable de la misma manera como si el USUARIO firmara con su propia firma manuscrita, sin que pueda repudiarse su significado o alegar que no es legalmente vinculante. Se determina así la evidencia clara de su intención de entrar en este acuerdo marcando esta casilla y proporcionar los datos y otra información de identificación personal que se le requiera al tal fin a LISA.

LISA se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las condiciones de uso y contratación contenidas en los presentes TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, así como la POLÍTICA DE PRIVACIDAD y la POLÍTICA DE COOKIES. En consecuencia, será responsabilidad de todo USUARIO la

lectura de los citados documentos vigentes en cada una de las ocasiones en que acceda al SITIO WEB y/o a la APP de LISA MOBILE SOLUTIONS, por lo que, si éste no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones dispuestas, deberá abstenerse respecto al uso de estos. La APP es nativa.

CONDICIONES DE ACCESO

1. El acceso al SITIO WEB y la APP de LISA es libre y gratuito. Sin embargo, la utilización de ciertos servicios requiere la previa autenticación por medio de la introducción de datos de identificación del USUARIO y/o la contraseña.
2. Cuando para el acceso a determinados contenidos o para la utilización de algún servicio sea necesario facilitar datos de carácter personal o incluso documentos personales exigidos por la ASEGURADORA, los USUARIOS garantizarán su veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia. LISA dará a dichos datos el tratamiento automatizado que corresponda en función de su naturaleza o finalidad, en las condiciones y términos indicados en la sección de POLÍTICA DE PRIVACIDAD y la POLÍTICA DE COOKIES.
3. Los documentos aportados por los USUARIOS, así como los particularmente generados para alcanzar el fin indicado, estarán siempre disponibles para su consulta en el apartado correspondiente de “Mi cuenta”.

CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

1. Tanto el SITIO WEB como la APP de LISA dan acceso a multitud de informaciones, servicios, programas o datos (en adelante, “los contenidos”) en internet que pertenecen tanto a LISA como a sus licenciantes o proveedores, aunque el USUARIO asumirá la responsabilidad del uso del SITIO WEB y/o de la APP de LISA. Dicha responsabilidad se entiende al registro que fuese necesario para acceder a determinados servicios o contenidos, en su caso. En dicho registro, el USUARIO será responsable de aportar información veraz y lícita. Como consecuencia de este registro, LISA puede proporcionar contraseñas y/o códigos de verificación de los que será responsable el USUARIO, comprometiéndose a hacer un uso diligente y confidencial de la misma. Además, el USUARIO se compromete a hacer un uso adecuado de los contenidos y servicios (como por ejemplo servicios de chat, foros de discusión o grupos de noticias) que LISA puede ofrecer a través del SITIO WEB y o de la APP.

2. El USUARIO se compromete a hacer un uso adecuado y lícito del SITIO WEB y/o de la APP de LISA, así como de los contenidos y servicios, de conformidad con la legislación aplicable en cada momento, los TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, siendo íntegramente responsable de su conducta al acceder al sitio web y/o APP, mientras navegue en las mismas o incluso después de haber accedido. El USUARIO o TOMADOR deberán abstenerse de:

- hacer un uso no autorizado o fraudulento del SITIO WEB y/o APP y/o de los contenidos con fines o efectos ilícitos, prohibidos o no autorizados en los TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de los servicios o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático;
- acceder o intentar acceder a recursos o áreas restringidas del SITIO WEB y/o APP de LISA, sin cumplir las condiciones exigidas para dicho acceso;
- provocar daños en los sistemas físicos o lógicos del SITIO WEB y/o APP de LISA, de sus proveedores o de terceros;
- introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas físicos o lógicos de LISA, de sus proveedores o de terceros;
- intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de LISA, de terceros proveedores y/o de otros USUARIOS;
- reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos -a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido-;
- suprimir, ocultar o manipular las notas sobre derechos de propiedad intelectual o industrial y demás datos identificativos de los derechos de LISA o de terceros incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección o cualesquiera mecanismos de información que puedan insertarse en los contenidos;
- obtener e intentar obtener los contenidos empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto o se hayan indicado expresamente en las páginas del SITIO WEB y/o APP de LISA donde se encuentren los contenidos o, en

general, de los que se empleen habitualmente en Internet por no entrañar un riesgo de daño o inutilización del SITIO WEB y/o APP de LISA y/o de los contenidos;

- en particular, y a título meramente indicativo y no exhaustivo, el USUARIO se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros informaciones, datos, contenidos, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material que sea contrario a la ley, a la moral, al orden público y, en general, a hacer un uso conforme a los TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.
3. Para cualquier otro uso distinto de los expresamente permitidos, será necesario obtener el consentimiento previo por escrito del titular de los derechos de que se trate.
 4. Mediante el chat no podrán hacerse consultas relacionadas con datos de la salud, por lo que el USUARIO deberá evitar su introducción en este medio de comunicación. Para cualquier consulta relativa a los mismos, el USUARIO deberá llamar al tramitador y/o asesor de su expediente quien le informará por una vía segura. LISA no será responsable de aquellos datos médicos que sean introducidos por este medio.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. LISA desarrolla la actividad de Agencia de Suscripción Autorizada por la Dirección General de Seguros con N°AS 0099. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, y con sujeción además, en lo que le resulte de aplicación, a la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, al Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como al resto de normativa que le resulta de aplicación.
2. LISA mantiene vínculos contractuales con diferentes compañías de las que recibe autoridad para la suscripción de riesgos, ofreciendo un servicio profesional mediante un asesoramiento de riesgos de confianza basado en un análisis objetivo de los distintos productos de seguros y sus coberturas que diseña para sus usuarios, conforme a la ley.
3. El USUARIO, para poder utilizar los servicios que ofrece LISA a través de su SITIO WEB y/o APP, deberá darse de alta a través del formulario previsto al efecto por LISA a través de la APP o del SITIO WEB, cumplimentando todos los datos de contacto y

aceptando la POLÍTICA DE PRIVACIDAD y de contratación descrita en el presente documento

4. El USUARIO puede acceder libremente a través del SITIO WEB y/o APP de LISA para obtener una oferta o cotización, realizar la contratación y la gestión del seguro online. Una vez formalizado un presupuesto, LISA realizará las gestiones necesarias para obtener la póliza presupuestada, por la compañía seleccionada por LISA, al precio indicado en cada caso, siempre que las circunstancias no varíen.
5. La utilización de la APP incorporando PÓLIZAS existentes del USUARIO no significará automáticamente un MANDATO (es decir, que no se nombra automáticamente a LISA como la mediadora), hasta que aquél no sea firmado expresamente, significando a partir de ese momento que consiente en que LISA medie la póliza para esa ASEGURADORA. Aunque no se firme el MANDATO, el USUARIO autoriza a LISA para que le valore y presente propuestas o cotizaciones en función de las necesidades del cliente o valore las actuales PÓLIZAS que el USUARIO haya importado a la APP y/o SITIO WEB de LISA.
6. Todas las nuevas PÓLIZAS que se contraten directamente desde el SITIO WEB, la APP o a través del servicio telefónico, significará el nombramiento de LISA como su mediador de Seguros para ello, autorizando igualmente a LISA para que valore y presente propuestas o cotizaciones en función de las necesidades del cliente o valore las actuales PÓLIZAS del USUARIO que haya importado a la APP.
7. La solicitud de cambio de MEDIADOR tiene efectos para el USUARIO TOMADOR de manera inmediata, sin afectar al contenido del contrato concertado entre éste y la ASEGURADORA, de tal modo que el nuevo MEDIADOR pasa a ocupar la posición del antiguo, sin ninguna consecuencia para el USUARIO TOMADOR.
8. Cuando se contrate una nueva PÓLIZA o se interese una nueva cotización sobre la existente, salvo otra indicación por parte del USUARIO, tras el estudio objetivo, se presentará por LISA una propuesta de mejor precio y otra de mejor cobertura, que tras ser analizadas por el USUARIO, podrá optar por contratarla directamente a través de la APP o el SITIO WEB. Durante el proceso de contratación tanto en el SITIO WEB como en la APP de LISA, se guiará al USUARIO por los distintos trámites que deben seguirse para la suscripción de la PÓLIZA. Además contará en todo momento con la posibilidad de asesoramiento telefónico.
9. Sin perjuicio de la información previa a la contratación que se le facilite al USUARIO y cuanta aclaración interese, una vez contrate la PÓLIZA interesada, el USUARIO recibirá una confirmación de la elección realizada a través de la APP o bien del SITIO WEB de LISA:

- mediante una pantalla de confirmación que aparezca cuando se haya finalizado el proceso de contratación;
- mediante correo electrónico remitido en un máximo de 24 horas después de la realización de la contratación.

Todos los detalles de cobertura y exclusiones irán contenidos junto con la documentación de la PÓLIZA contratada que recibirá con posterioridad, debiendo el USUARIO revisar la misma y notificar cualquier error o incidencia que pudiese detectar, siendo su responsabilidad en caso de no notificar el error u omisión padecido.

10. El sistema de remuneración por el servicio que presta LISA no conlleva cargo alguno de honorarios a sus clientes, ni supondrá un incremento en las primas de seguro que tienen fijadas.

En todo caso, la Agencia de Suscripción LISA se considerará depositario tanto de las cantidades que en su caso pudiera recibir de sus clientes en concepto de pago de las primas de seguro, así como de las cantidades que, en su caso, pudieran serle entregadas por las ASEGURADORAS en concepto de indemnizaciones o reembolso de las primas destinadas a sus clientes.

11. LISA informa a los USUARIOS que las ofertas contenidas en el SITIO WEB y/o APP de LISA van dirigidas única y exclusivamente a los residentes en España que contraten un SEGURO a través de LISA. Excepto acuerdos con Distribuidores o Partners.
12. La contratación de cualquier servicio incluido en el presente SITIO WEB y/o APP por parte del USUARIO que no cumpla con los requisitos aquí contenidos se realizará bajo su única responsabilidad, exonerando a LISA, de cualquier responsabilidad al respecto.
13. LISA podrá rechazar el alta como cliente desde el momento en que tenga conocimiento de que el USUARIO no cumple con los requisitos establecidos en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.
14. El USUARIO se compromete a proporcionar a LISA los documentos personales que pueda exigir a la aseguradora seleccionada para el riesgo adquirido, y los datos personales, de contacto, pago y/o facturación correctos y veraces, así como a mantenerlos en todo momento actualizados, no asumiendo LISA ninguna responsabilidad, en caso contrario.
15. Toda información que cualquiera de las partes comunique o facilite a la otra o a la que tengan acceso cualquiera de ellas, será considerada confidencial y no podrá ser divulgada, mostrada, reproducida, copiada, discutida con terceros, ni empleada por ninguna de las partes para fines ajenos al mismo.

16. LISA no es responsable de los resultados o expectativas generados por el USUARIO, TOMADOR y/o ASEGURADO, sin perjuicio de las comprobaciones que LISA lleve a cabo a fin de asegurar el mayor nivel de adecuación entre la oferta de la ASEGURADORA en el SITIO WEB y/o APP de LISA, y las características y prestaciones de la póliza ofrecida.
17. Si por motivos distintos a la voluntad de LISA, deviniere imposible cumplir con la oferta de la ASEGURADORA interesada por el USUARIO, LISA desarrollará la mayor diligencia para ofrecer una oferta igual o similar con aquélla, en las condiciones de mercado más próximas posibles a las inicialmente propuestas.

CONTRASEÑAS Y/O CLAVES

1. LISA puede requerir contraseñas y/o claves para el acceso. La responsabilidad de mantener la confidencialidad de estas será exclusivamente del USUARIO. Por ello el USUARIO responderá de los contenidos y actividades realizadas en su cuenta, perfil o con su contraseña y/o clave debiendo tomar las medidas de seguridad oportunas (como por ejemplo adquiriendo el compromiso de mantener en secreto su contraseña y/o clave de acceso, prudencia en el modo de salir de la comunidad en cada sesión, etc.).
2. Aunque LISA desarrolla la máxima diligencia en la implementación de medidas de seguridad, no asume sin embargo responsabilidad alguna en relación con la custodia y buen uso de las contraseñas y/o claves para acceder al SITIO WEB y/o APP de LISA, que serán responsabilidad exclusiva del USUARIO.
3. Si el USUARIO sufriera un robo o extravío de su teléfono, deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de LISA para que pueda adoptar las medidas necesarias a fin de proteger la seguridad en los datos del USUARIO a los que pueda acceder un tercero. De lo contrario, se entiende que, si un tercero accede a la aplicación, es bajo exclusiva responsabilidad del USUARIO.
4. El USUARIO debería evitar anotar las claves y/o contraseñas en papeles escritos, libretas u otros soportes que puedan ser accesibles para terceras personas.

CONTRASEÑAS Y/O CLAVES

1. LISA puede requerir contraseñas y/o claves para el acceso. La responsabilidad de mantener la confidencialidad de estas será exclusivamente del USUARIO. Por ello el USUARIO responderá de los contenidos y actividades realizadas en su cuenta,

perfil o con su contraseña y/o clave debiendo tomar las medidas de seguridad oportunas (como por ejemplo adquiriendo el compromiso de mantener en secreto su contraseña y/o clave de acceso, prudencia en el modo de salir de la comunidad en cada sesión, etc.).

2. Aunque LISA desarrolla la máxima diligencia en la implementación de medidas de seguridad, no asume sin embargo responsabilidad alguna en relación con la custodia y buen uso de las contraseñas y/o claves para acceder al SITIO WEB y/o APP de LISA, que serán responsabilidad exclusiva del USUARIO.
3. Si el USUARIO sufriera un robo o extravío de su teléfono, deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de LISA para que pueda adoptar las medidas necesarias a fin de proteger la seguridad en los datos del USUARIO a los que pueda acceder un tercero. De lo contrario, se entiende que, si un tercero accede a la aplicación, es bajo exclusiva responsabilidad del USUARIO.
4. El USUARIO debería evitar anotar las claves y/o contraseñas en papeles escritos, libretas u otros soportes que puedan ser accesibles para terceras personas.

ENTORNO SEGURO

1. La contratación de los productos y servicios ofrecidos por LISA en el SITIO WEB y/o APP se realiza en un entorno seguro a través de la implementación de un sistema de cifrado de datos que permite proteger la comunicación entre las partes.
2. Los productos y servicios que LISA ofrece en el SITIO WEB y/o APP, podrán ser solicitados y/o contratados online por los USUARIOS mediante la utilización de un sistema de contraseñas y/o códigos de verificación facilitados por LISA que aseguran la identificación de estos y la integridad y confidencialidad de las operaciones.
3. A fin de proteger la comunicación y transmisión de datos, los mismos serán siempre cifrados por los protocolos HTTPS Y SSL. La solución elegida es segura, integrable y transparente. El USUARIO puede comprobar que se encuentra dentro de un entorno seguro observando el candado cerrado que se encuentra en la parte inferior de su pantalla cuando navegue por el SITIO WEB.
4. El SITIO WEB está diseñado para ser visto con los navegadores Google Chrome 18, Microsoft Internet Explorer 7.0, 8.0, Firefox 10, 11, Safari 5, y versiones posteriores. Las versiones inferiores no son recomendables pudiendo producirse errores a la hora de la navegación.

La APP es nativa.

FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de sus respectivas obligaciones contraídas en virtud de los presentes TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN y de los servicios prestados por LISA o sus Colaboradores externos, si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia; en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales, como el Estado de Alarma o Fuerza Mayor.

GLOSARIO DE TÉRMINOS MÁS COMUNES

De forma previa a establecer las condiciones generales de uso y contratación, pasaremos a detallar una breve relación de vocabulario y su definición para la mejor comprensión de estas.

- **ASEGURADO:** persona sobre la que recae la cobertura del riesgo. En el ramo de vida, es la persona física sobre cuya vida se estipula el seguro.
- **ASEGURADORA:** sinónimo de empresa de seguros o entidad dedicada a la cobertura del riesgo según la legislación de cada país para poder realizar la práctica de aseguramiento.
- **BENEFICIARIO:** persona física o jurídica que resulta titular del derecho a la indemnización.
- **COBERTURAS:** riesgos pactados en el contrato del seguro con el ASEGURADOR.
- **COBERTURAS MEJORABLES:** aumento de las garantías o capitales contratados, pudiendo comportar en ocasiones un incremento de la prima.
- **COLABORADOR/COLABORADOR EXTERNO:** quienes colaboran con los mediadores en la distribución de productos de seguros actuando por cuenta de éstos bajo su responsabilidad y dirección.
- **CONDICIONES GENERALES:** son las condiciones comunes del contrato, expresando disposiciones de la ley de seguros y cláusulas específicas sobre riesgo cubierto, riesgos excluidos, bienes con valor limitado, etc. Deben aparecer necesariamente en la póliza, redactadas de forma clara y precisa. Están sometidas a la vigilancia de la Administración Pública.
- **CONTRATO:** pacto o convenio entre dos o más partes por el que se obligan sobre un material o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidos.
- intentar

acceder, utilizar y/o manipular los datos de LISA, de terceros proveedores y/o de otras/os USUARIAS/OS.

- **CONTRATO DE SEGURO:** contrato mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima para poder tener derecho a recibir las indemnizaciones a consecuencia de una pérdida o daño amparada en el mismo. La otra parte se obliga a cubrir dichas indemnizaciones de acuerdo con el clausulado de dicho contrato en donde generalmente se establecen las condiciones en que deben ocurrir los siniestros, se definen las exclusiones, las limitaciones y las condiciones de pago, temporalidad del compromiso y definiciones de los aspectos relacionados con el seguro.
- **CORREDOR/CORREDURÍA DE SEGUROS:** quien actúa como intermediario de varias compañías aseguradoras, sin estar vinculado en exclusiva a ninguna de ellas, comercializando contratos de seguro a sus clientes.
- **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP):** la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) depende directamente de la Secretaría de Estado de Economía. Desempeña las funciones que las disposiciones vigentes atribuyen al Ministerio de Economía y Hacienda en materia de seguros y reaseguros privados, capitalización y fondos de pensiones, salvo las expresamente encomendadas al Ministerio.
- **FECHA DE EFECTO:** es la fecha de entrada en vigor de las garantías de la póliza, y a partir de la cual se determina la duración de esta.
- **MANDATO:** facultad conferida a un intermediario de actuar en nombre de la persona interesada en la celebración de algún negocio y de manera general en la emisión o recepción de alguna manifestación de voluntad.
- **AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN:** aquellas actividades consistentes en la prestación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de INCIDENCIA.
- **PÓLIZA:** documento que contiene el convenio o contrato celebrado entre Aseguradora y Asegurado. La póliza puede ser nominativa, a la orden o al portador. Si se otorgare por documento privado se extenderá por duplicado.
- **PÓLIZA OPTIMIZADA:** según estudio de la situación de mercado se está abonando una prima adecuada con unas coberturas razonables.
- **FECHA DE EFECTO:** es la fecha de entrada en vigor de las garantías de la póliza, y a partir de la cual se determina la duración de esta.
- **PRECIO MEJORABLE:** mejor precio por la póliza con idénticas o similares coberturas incluidas.

- **PRIMA:** es el precio del seguro, la remuneración que recibe el Asegurador por los riesgos que asume, y la primera de las contraprestaciones a que se obliga el Asegurado.
- **PRIMA ADICIONAL:** es aquella que, en determinado momento de la vigencia de la póliza, es preciso satisfacer para compensar un agravamiento en el riesgo, consecuencia de un cambio en el objeto asegurado o un aumento de su valor.
- **TOMADOR:** persona física mayor de edad o jurídica que suscribe el contrato de seguro o póliza y al que le corresponden las obligaciones que del mismo se deriven (salvo que por su naturaleza, deban ser cumplidas por el Asegurado).
- **USUARIO (en general):** persona física mayor de edad que accede y/o utiliza el SITIO WEB o la APP de LISA, registrándose previamente a través de los formularios existentes para ello. Por el hecho de registrarse, consiente expresamente la aceptación de los términos y condiciones legales y política de privacidad y cookies que exista en cada momento. También recibirá cuantas boletines o información pueda resultar de su interés, de no indicar lo contrario en el apartado “Mis pólizas”. Dependiendo de su perfil, podrá distinguirse entre:
 - **USUARIO TOMADOR:** quien se registre en la APP o SITIO WEB de LISA y suscriba el contrato de seguro o póliza.
 - **USUARIO ASEGURADO:** quien se registre en la APP o SITIO WEB de LISA y sobre quien recae la cobertura del riesgo.
 - **USUARIO BENEFICIARIO:** quien se registre en la APP o SITIO WEB de LISA y resulte titular del derecho a la indemnización.
 - **USUARIO COLABORADOR:** quien se registre en la APP o SITIO WEB de LISA y colabore con los Corredores de seguros o mediadores en la distribución de productos de seguros actuando por cuenta de éstos bajo su responsabilidad y dirección.
- **VENCIMIENTO DE LA PÓLIZA:** es la fecha pactada en el contrato para la finalización de este.

HIPERVÍNCULOS Y ENLACES

1. LISA puede poner a disposición de los USUARIOS dispositivos técnicos de enlace que permiten acceder a páginas, sitios web y/o aplicaciones móviles pertenecientes y/o gestionados por terceros, aunque LISA no ejercerá ningún tipo de control sobre dichos sitios y contenidos.
2. LISA comprueba el contenido existente en dichas páginas del sitio web y/o aplicación móvil en el momento en que establece un link a las mismas y lo hace en la creencia de buena fe de que tales contenidos cumplen con la legislación aplicable. No obstante, en ningún caso LISA se hace responsable, aprueba, ni hace propios los productos, servicios, contenidos, información, datos, archivos y cualquier clase de

- material existente en tales sitios Web de terceros y no controla ni se hace responsable, aprueba o hace propias las sucesivas modificaciones de dichos materiales.
3. LISA no garantiza ni asume ningún tipo de responsabilidad por los contenidos de algún enlace perteneciente a un sitio web ajeno, ni será responsable de los daños causados al USUARIO por la consulta o uso de los contenidos o servicios ofrecidos por una página, sitio web y/o aplicación móvil cuyo acceso se haya producido por medio de un enlace incluido en el SITIO WEB y/o APP de LISA; a título de ejemplo, no será responsable por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:
- el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad, calidad, fiabilidad o continuidad de los sitios enlazados;
 - el mantenimiento de la información, contenidos y servicios existentes en los sitios que por algún medio se encontraren enlazados;
 - la prestación o transmisión de la información, contenidos y servicios existentes en los sitios enlazados;
 - la calidad, licitud, fiabilidad, exactitud, amplitud, veracidad, validez y utilidad de la información contenida y servicios existentes en los sitios enlazados, en los mismos términos y con el mismo alcance dispuesto respecto de los contenidos y de los servicios prestados por terceros a través del portal.
- Los planes de previsión asegurados.
4. Sin perjuicio de que, si así lo estime oportuno o le sea requerido por orden judicial o administrativa, LISA suprimirá los enlaces a aquellas páginas web que infrinjan la legislación aplicable y/o lesionen los derechos de terceros.
5. En el supuesto de que un USUARIO considere que alguno de los sitios incluidos en los resultados de la búsqueda contiene información ilícita y esté interesado en solicitar la supresión del enlace, deberá ponerse en contacto con la dirección de correo electrónico info@lisa-seguros.com.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

1. En lo no previsto en las presentes condiciones generales, así como en la interpretación y resolución de conflictos que pudieran surgir entre las partes, será de aplicación la legislación española vigente en cada momento.
2. De conformidad con lo contemplado en el artículo 29 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirá celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual indicada. Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté

establecido el prestador de servicios. En caso de controversia que se derive de las presentes condiciones generales y para la resolución de los conflictos, las partes se someten, a su libre elección, de un mediador independiente no vinculante, en caso de no llegar a un acuerdo y a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO con renuncia a cualquier otro fuero.

MAYORES DE EDAD

- El acceso al SITIO WEB o la APP de L está dirigido a mayores de 18 años con capacidad legal suficiente para contratar.
- Para hacer uso de los servicios, los menores de edad deberán obtener previamente permiso de sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán considerados responsables de todos los actos realizados por los menores a su cargo.

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Las presentes condiciones generales regulan el uso del SITIO WEB, así como de la APP donde LISA lleva a cabo la actividad de mediador de seguros regulada por la ley 26/2006 de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, que define ésta como la consistente en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.
- A través tanto de su SITIO WEB como de su APP, LISA facilita a los USUARIOS el acceso a diversos contenidos, servicios, información y datos (los "contenidos"), puestos a disposición por LISA, por el USUARIO o por terceros proveedores de servicios y contenidos.
- Todo USUARIO que acceda al SITIO WEB o la APP de LISA confiere al visitante la condición de USUARIO y requiere la aceptación de todas las condiciones descritas tanto en este documento, como en el de POLÍTICA DE PRIVACIDAD y la POLÍTICA DE COOKIES.
- Sin perjuicio de las presentes condiciones de contratación, podrán ser aplicables todas aquellas condiciones particulares que establezca LISA en cada caso (independientemente de las aplicables por la Compañía aseguradora proveedora de los contratos de seguro comercializados en la aplicación.

- LISA se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presentación, configuración y localización del SITIO WEB y/o de la APP de LISA, así como los contenidos, productos y servicios en él contenidos.
- LISA se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso a cada uno de los USUARIOS, la oferta contractual tanto del SITIO WEB como de la APP de LISA o cualquier otro aspecto de los presentes términos y condiciones legales, incluidas las condiciones de contratación, si bien dichas modificaciones deberán respetar las operaciones ya efectuadas por el USUARIO de forma previa y su fecha de vigencia establecidas en cada una de ellas.
- LISA podrá, a su sola discreción, denegar, retirar, suspender y/o bloquear en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso el acceso a los contenidos o la prestación de los servicios a aquellos USUARIOS de LISA registrados que incumplan los presentes TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

POLÍTICA DE COOKIES

LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L. (en adelante, LISA) podrá instalar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos (cookies) en el ordenador del USUARIO con el fin de conocer información de los visitantes a su SITIO WEB www.lisa-seguros.com, sin que ello suponga guardar sus datos personales. El navegador del USUARIO, en ocasiones, generará un mensaje instantáneo el cual brindará la posibilidad a los visitantes del SITIO WEB de oponerse a la instalación de los citados dispositivos.

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se almacena en el dispositivo utilizado para navegar a través de Internet, y que puede almacenar información con fines estadísticos o funcionales. Algunas de ellas pueden utilizarse para reconocer al USUARIO que vuelve a visitar el SITIO WEB y optimizar así la navegación, o pueden ser utilizadas para personalizar el contenido que se muestra al USUARIO. También es posible que durante la navegación a través del SITIO WEB se recopile información relativa al flujo del tráfico, así como a patrones de visita de las páginas.

Visitar el SITIO WEB con la configuración del navegador ajustada para permitir la aceptación de cookies o hacer uso de los dispositivos, aplicaciones para móviles u otro software de LISA confirma que el USUARIO quiere visualizar la oferta de productos y servicios que se comercializan a través de LISA y que presta su consentimiento a que se utilicen las cookies y

cualesquiera otras tecnologías que utilicemos para proporcionársela y que pueda, en su caso, formalizar la adquisición de dicha oferta. En el caso de oponerse a la instalación de cookies o se interesa su deshabilitación, el acceso y/o la navegación por el SITIO WEB pueden verse afectadas. En el supuesto que el navegador no le facilite al USUARIO esta posibilidad de forma automática, éste podrá inhibir la instalación de estas siguiendo las instrucciones de su navegador. Para permitir, conocer, bloquear o eliminar las cookies instaladas en el equipo del USUARIO puede hacerse mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en el dispositivo utilizado para navegar a través de Internet. Para más información acerca del funcionamiento de las cookies, así como la forma de eliminarlas, el USUARIO puede dirigirse a los siguientes enlaces: www.aboutcookies.org y www.allaboutcookies.org Hay diferentes tipos de cookies y se utilizan para diferentes propósitos. Las cookies se pueden diferenciar por función, duración y quién las almacena en un SITIO WEB. Pueden encontrarse las cookies de LISA en la configuración del navegador del USUARIO. La página web de LISA utiliza los siguientes tipos de cookies:

- Cookies analíticas: estas cookies se utilizan para analizar el comportamiento de los USUARIOS de forma agregada y anónima incluyendo el número de visitantes al SITIO WEB y a diferentes fichas de producto, la procedencia de las visitas, día y hora, plataforma, número de clics en una ficha, palabras de búsqueda que utiliza el USUARIO para encontrar su contenido deseado. De esta forma LISA se sirve de un medio de gran utilidad para poder introducir mejoras en el SITIO WEB y saber qué contenido o diseño es más relevante para el USUARIO.
- Cookies funcionales: son cookies que ayudan al USUARIO a tener una mejor experiencia de la navegación por el SITIO WEB. Un ejemplo de uso de este tipo de cookies son las que se utilizan para almacenar los datos de la última búsqueda de un producto para autocompletar el buscador y últimos productos consultados por el USUARIO.
- Cookies técnicas: las cookies técnicas son necesarias para mostrar correctamente la página web y garantizar el correcto funcionamiento del SITIO WEB. Estas cookies están relacionadas con la sesión del USUARIO, el login y la gestión de sus pólizas.
- Cookies de publicidad: utilizamos estas cookies con el fin de mostrar anuncios en otras páginas para ofrecer anuncios más adecuados a los intereses de los USUARIOS. En este caso tenemos tanto cookies propias como cookies almacenados por terceros. A continuación, se presenta una lista de las cookies que puedes encontrar en la Web y una breve descripción de la finalidad de las mismas:

En el marco de la publicidad online y de las empresas de marketing, LISA siempre trabaja con empresas que sean miembros de la Network Advertising Initiative (NAI) y/o de la Interactive Advertising Bureau (IAB). Los miembros de la NAI y de la IAB siguen los principios y los códigos de conducta del sector. Tanto la NAI como la IAB ofrecen la función de descartar (opt-out) la publicidad basada en el comportamiento. El USUARIO puede entrar en

www.networkadvertising.org y www.youronlinechoices.com para identificar a los miembros de la NAI que han almacenado cookies en su ordenador. Si el USUARIO no quiere que uno de los miembros de la NAI o la IAB utilice programas de información basada en el comportamiento, solo tiene que hacer clic en la casilla de la empresa correspondiente que quiere descartar.

Solo LISA tiene acceso a la información de las cookies de LISA. Los terceros que hayan almacenado cookies en el ordenador del USUARIO tendrán acceso a ellas.

De la misma manera que con las cookies, en ocasiones LISA podrá utilizar web beacons. Un web beacon es una pequeña imagen gráfica de solo un píxel que se introduce en el ordenador, tablet, teléfono móvil o en definitiva, en el dispositivo utilizado para navegar a través de Internet del USUARIO como parte de una petición de la página web o en un e-mail en formato HTML. LISA utiliza estos píxeles, directamente o a través de sus proveedores de servicios, como parte de nuestros anuncios online tanto en la página web de LISA como en las de terceros, para saber si un USUARIO que ve un anuncio online acaba contratando, para monitorizar la conversión de las páginas web de afiliados y para analizar los patrones de tráfico de los USUARIOS y optimizar los servicios que se ofrecen.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

1. LISA Seguros Inteligentes es una marca titularidad de la compañía LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L.
2. En el mismo sentido de lo referido en el punto anterior, los nombres de dominio www.lisa-seguros.com (SITIO WEB) y la aplicación móvil “LISA” (APP) y todos aquellos que sirvan para acceder de forma directa a los mismos, son de titularidad exclusiva de LISA MOBILE SOLUTIONS, S.L.
3. LISA es titular de los elementos que integran el diseño gráfico de su SITIO WEB y/o APP, los menús, botones de navegación, el código HTML, los textos, imágenes, texturas, gráficos y cualquier otro contenido del SITIO WEB y/o APP de LISA o, en cualquier caso, el usuario dispone de la correspondiente autorización para la utilización de dichos elementos. Por lo tanto, LISA es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial o ha obtenido las autorizaciones para su explotación, asociadas al nombre del dominio, las marcas y signos distintivos, la aplicación, los contenidos publicados, los programas de ordenador y el resto de las obras e invenciones contenidos o relacionados con el SITIO WEB y/o con la APP de LISA, así como la tecnología asociada a los mismos.
4. Los contenidos, textos, fotografías, diseños, logotipos, imágenes, programas de ordenador, códigos fuente y, en general, cualquier creación intelectual existente en este sitio, así como el SITIO WEB y/o APP de LISA en su conjunto, como obra

- artística multimedia, están protegidos como derechos de autor por la legislación en materia de propiedad intelectual y aquella compañía que haya sido integrada su imagen corporativa, hay sido obtenido con carácter previo su consentimiento.
5. El contenido dispuesto en el SITIO WEB y/o APP de LISA no podrá ser reproducido ni en todo ni en parte, ni copiado, ni transmitido, ni transformado, ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni en ningún medio, a menos que se cuente con la autorización previa, por escrito y explícita de LISA o el correspondiente titular en su caso.
 6. Queda terminantemente prohibida la utilización de tales elementos, su reproducción, comunicación y/o distribución con fines comerciales o lucrativos, así como su modificación, alteración, des compilación y/o cualquier otro acto de explotación del SITIO WEB y/o de la APP de LISA.
 7. Así mismo, queda prohibido suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de LISA, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los contenidos.
 8. LISA autoriza a los USUARIOS (TOMADORES, ASEGURADOS y BENEFICIARIOS) a utilizar, visualizar, imprimir, descargar y almacenar los contenidos y/o los elementos insertados en el SITIO WEB y/o en la APP de LISA exclusivamente para el uso personal, siempre que en todo caso se indique el origen y/o autor de estos y que, en su caso, aparezca el símbolo del copyright y/o notas de propiedad industrial de sus titulares.
 9. Cualquier utilización indebida y sin el pertinente permiso supondría una infracción de los derechos conferidos a raíz de su registro y supondrá el inicio de acciones legales. REGISTRO GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE MADRID.
 10. En ningún caso el acceso al SITIO WEB y/o APP de LISA implica ningún tipo de renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos, salvo que se establezca expresamente lo contrario. La aceptación de los TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN del SITIO WEB y/o de la APP de LISA no confieren a los USUARIOS ningún otro derecho de utilización, alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública del SITIO WEB y/o APP de LISA, y/o de sus contenidos distintos de los aquí expresamente previstos. Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera derechos estará sujeto a la previa y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por LISA o el tercero titular de los derechos afectados.
 11. LISA no asume responsabilidad alguna por la infracción de los derechos de propiedad intelectual o industrial de los contenidos que las compañías puedan incluir en sus ofertas.

12. En el caso de que cualquier USUARIO o tercero consideren que alguno de los contenidos del SITIO WEB y/o APP propiedad de LISA, vulnera sus derechos de propiedad intelectual o industrial, deberá remitir una comunicación a info@lisa-seguros.com datos identificativos y medio de contacto del reclamante o su representante legal:
- documentación que acredite su condición de titular de los derechos supuestamente infringidos;
 - relato detallado de los derechos supuestamente infringidos por LISA así como la localización exacta dentro del SITIO WEB y/o de la APP;
 - declaración expresa por parte del reclamante de que la utilización de los contenidos se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos supuestamente infringidos.

RESERVA DE ACCIONES

1. El USUARIO del SITIO WEB y/o APP de LISA se compromete a respetar los derechos enunciados y a evitar cualquier actuación que pudiera perjudicarlos, reservándose en todo caso LISA el ejercicio de cuantos medios o acciones legales le correspondan en defensa de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.
2. LISA perseguirá el incumplimiento de los presentes TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, así como cualquier utilización indebida de su SITIO WEB y/o APP ejerciendo todas las acciones civiles y/o penales que le puedan corresponder en derecho.
3. No obstante, lo anterior, LISA se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a su SITIO WEB, APP y/o los servicios ofrecidos, sin necesidad de preaviso a instancia propia o de un tercero, a aquellos USUARIOS que incumplan los presentes TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN y/o las condiciones específicas que, en su caso, resulten de aplicación.
4. LISA se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en su SITIO WEB y/o APP, pudiendo cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos y/o servicios que se prestan a través de estas, como la forma en la que aparezcan presentados o localizados, siendo debidamente publicados. La vigencia de las citadas condiciones irá en función de su exposición y estarán vigentes hasta que sean modificadas por otras debidamente publicadas. Se recomienda al USUARIO la revisión de estos textos para verificar en cada momento su redactado.

RESPONSABILIDADES

1. Responsabilidades por funcionamiento

- 1.1. El acceso, contratación y uso de los productos y servicios ofrecidos por LISA requiere de un ordenador o equipo informático y de una conexión a Internet. Los gastos asociados a dichos elementos no se encuentran incluidos dentro de los precios detallados en cada caso.
- 1.2. LISA no garantiza el acceso continuado, ni la correcta visualización, descarga o utilidad de los elementos e información contenidos en las páginas del SITIO WEB y/o APP de LISA, que pueden verse impedidos, dificultados o interrumpidos por factores o circunstancias que están fuera de su control.
- 1.3. LISA se reserva el derecho a interrumpir de forma temporal o definitiva los servicios facilitados a través de su SITIO WEB y/o de su APP, advirtiéndolo, salvo imposibilidad técnica, mediante un comunicado.
- 1.4. LISA desarrolla la máxima diligencia en la implementación de medidas de seguridad y control, con la finalidad de reducir al máximo los problemas ocasionados por errores de carácter técnico. No obstante, algunos datos o informaciones contenidos en el SITIO WEB y/o en la APP de LISA pueden haber sido creados o estructurados en archivos o formatos no exentos de errores, por lo que no se puede garantizar que el servicio no quede interrumpido temporalmente o se vea afectado de cualquier otra forma por tales problemas técnicos. En todo caso, los datos que prevalecerán en caso de discordancia son los contemplados en la PÓLIZA suscrita con la compañía aseguradora que el USUARIO puede consultar en su área personal. El tiempo de recuperación de las PÓLIZAS dependerá de la celeridad con la que actúen los terceros a quienes se solicite la misma.
- 1.5. LISA no asume en ninguna circunstancia responsabilidad alguna en relación a la custodia y buen uso de las contraseñas y/o claves para acceder al SITIO WEB y/o APP de LISA, que serán responsabilidad exclusiva del USUARIO.
- 1.6. Los hiperenlaces contenidos en el SITIO WEB de LISA que pueden dirigir a sitios web de terceros, LISA los incorpora para facilitar la navegación del USUARIO, sin asumir en ningún caso responsabilidad por el funcionamiento, contenido, la información o los servicios que pudieran aparecer en dichos sitios, que tendrán exclusivamente carácter informativo y que en ningún caso implican relación alguna entre el citado tercero y LISA.
- 1.7. LISA se reserva el derecho a modificar los TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, con el objeto de adaptarlo a los cambios normativos, o por criterios empresariales.

- 1.8. LISA vela por la veracidad y exactitud de la información y los documentos contenidos en el SITIO WEB y/o APP de LISA; sin embargo, no garantiza su exactitud, exhaustividad o actualidad, quedando a tal respecto liberada de responsabilidad.

2. Responsabilidades por daños y perjuicios

1. LISA vela por la veracidad y exactitud de la información y los documentos contenidos en el SITIO WEB y/o APP de LISA; sin embargo, no garantiza su exactitud, exhaustividad o actualidad, quedando a tal respecto liberada de responsabilidad.

LISA no se hace responsable por daños, perjuicios, pérdidas, reclamaciones o gastos, producidos por:

- interferencias, interrupciones, fallos, omisiones, averías telefónicas, retrasos, bloqueos o desconexiones en el funcionamiento del sistema electrónico, motivadas por deficiencias, sobrecargas y errores en las líneas y redes de telecomunicaciones, o por cualquier otra causa ajena al control de LISA;
- intromisiones ilegítimas mediante el uso de programas malignos de cualquier tipo y a través de cualquier medio de comunicación, tales como virus informáticos o cualesquiera otros;
- abuso indebido o inadecuado de las páginas del SITIO WEB y/o APP de LISA;
- errores de seguridad o navegación producidos por un mal funcionamiento del navegador o por el uso de versiones no actualizadas del mismo. Los administradores de LISA se reservan el derecho de retirar, total o parcialmente, cualquier contenido o información presente en su SITIO WEB y/o APP.

2. LISA excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización de los servicios y de los contenidos por parte de los USUARIOS, TOMADORES y/o ASEGURADOS o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los mismos proporcionan a terceros acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un USUARIO en cualquier clase de comunicación realizada a través del SITIO WEB y/o APP de LISA.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE (MEDIOS DE RECLAMACIÓN)

1. Como establece la normativa sobre protección del cliente de los servicios Aseguradores, LISA cuenta con un Departamento de Atención al Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los USUARIOS y/o TOMADORES.

Soluciones@lisa-seguros.com

2. La reclamación dirigida a este servicio es de carácter obligatorio en la resolución de carácter extrajudicial. El reseñado Departamento externo de Atención al Cliente, que resolverá sus quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses a contar desde el día de su presentación.
3. El procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes esta establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente, según relación de la normativa aplicable de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:
 - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
 - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
 - Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras.
 - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

1. LISA informa a los usuarios que de conformidad con el art. 10 de la Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, con carácter general el USUARIO TOMADOR dispone de un plazo de 14 días naturales siguientes a la fecha de contratación de su póliza para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. Sin embargo, el plazo será de 30 días naturales siguientes a la fecha de contratación para los seguros de vida.
2. Este derecho de desistimiento libre y sin penalización sólo está exceptuado en el caso de los seguros obligatorios (y esto incluye responsabilidad civil de vehículos a motor si es en la modalidad de obligatorio, por ejemplo), no pudiendo por lo tanto aplicarse.
3. Este derecho de desistimiento libre y sin penalización tampoco será de aplicación para los contratos de seguros siguientes:

- Contratos de seguros en que el USUARIO TOMADOR asume el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos.
- Los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del USUARIO TOMADOR.
- Aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1 (es decir, 14 días naturales).
- Los planes de previsión asegurados.

4. Para ejercer este derecho será suficiente que el USUARIO TOMADOR traslade su decisión de desistimiento inequívoco mediante cualquier procedimiento que permita dejar constancia de la notificación, de cualquier modo, admitido en derecho, con indicación del producto adquirido, número de póliza y compañía aseguradora, junto con la documentación que evidencia su identidad.

LISA se compromete a prestar la máxima colaboración con el USUARIO TOMADOR si éste decidiera ejercer el derecho de desistimiento, en los términos señalados, facilitando la información correspondiente a la aseguradora con la que haya contratado el riesgo.