

INFORMACIÓN PREVIA SOBRE LOS SEGUROS DE DECESOS COMERCIALIZADOS POR AURA SEGUROS

1. Sobre la aseguradora

Aura S.A. de Seguros es una entidad aseguradora establecida en España cuya forma jurídica es la sociedad anónima. Tiene su domicilio social en Santa Coloma de Gramenet, plaza de la Vila número 25 (CP 08922). Está autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C0016.

2. Situación financiera y de solvencia

Puede consultar el Informe de Situación Financiera y Solvencia en el siguiente enlace:

<https://www.auraseguros.es/sobre-nosotros/informacion-corporativa/>

3. Distribución directa de seguros por la compañía

Aura S.A. de Seguros distribuye sus productos directamente (a través de su personal comercial) y a través de su red mediadora (agentes y corredores).

Cuando la compañía distribuye los contratos de seguro directamente no ofrece asesoramiento personalizado sobre los mismos. El personal de Aura S.A. de Seguros que comercializa sus productos percibe una remuneración mixta por su actividad de distribución de seguros, siendo una parte de sus emolumentos variable en función del cumplimiento de sus objetivos.

4. Nombre de los productos y modalidades según el tipo de prima

Aura Seguros comercializa los siguientes seguros de decesos con las siguientes características y modalidades:

AURA SEGUROS PROTECCIÓN FAMILIAR

Objetivo: Seguro modular que permite personalizar en función de la población, el número de personas aseguradas y coberturas solicitadas incluyendo: servicios funerarios, asistencia jurídica, asistencia médico-dental y asistencia en traslados.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Servicio funerario con libre elección de cementerio.
 - Traslado nacional e internacional.
 - Asistencia en viaje.
- **Complementarias:** auraLEGAL, auraMEDICINA y auraDEPENDENCIA
- **Opcionales:**
 - Hospitalización: Indemnización diaria por hospitalización causada por intervención quirúrgica o parto.
 - Accidentes: Indemnización por fallecimiento o invalidez a consecuencia de un accidente.

Suscripción:

- **Capitales asegurables:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado y el servicio solicitado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario
- **Edad asegurable y cobertura:** Desde los 0 y hasta los 70 años tiene cobertura vitalicia.

Carencias: de 20 días en coberturas básicas, de 9 meses en Indemnización por parto, de 30 días en la programación de la intervención quirúrgica y 1 año para el servicio de atención domiciliar de la cobertura auraDEPENDENCIA (salvo casos derivados de accidentes).

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud, que en caso de ser afirmativa precisará pasar un cuestionario de salud.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Modalidad nivelada:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.
- **Modalidad Mixta:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, estará en función del capital asegurado y la edad actuarial alcanzada en cada renovación anual, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.
- **Modalidad Mixta Tramificada:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, variará cada cinco años en función de la edad, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.

Formas de Pago: Cobro físico o domiciliación bancaria con posibilidad de fraccionamiento anual, semestral, trimestral, bimensual y mensual.

AURA SEGUROS INTERNACIONAL

Objetivo: Seguro modular que permite personalizar en función del destino de repatriación, el número de personas aseguradas y coberturas solicitadas incluyendo: servicio funerario, asistencia jurídica, asistencia médico-dental y asistencia en traslados.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Repatriación funeraria
 - Traslado nacional e internacional.
 - Asistencia en viaje.
- **Complementarias:** auraLEGAL, auraMEDICINA y auraDEPENDENCIA
- **Opcionales:**
 - **Acompañamiento:** Billeto de ida y vuelta para un acompañante desde España hasta el país de destino de repatriación del difunto.
 - **Gastos de Sepelio:** tanatorio, incineración y hospitalización hasta el límite máximo del capital asegurado para esta cobertura.
 - **Hospitalización:** Indemnización diaria por hospitalización causada por intervención quirúrgica o parto
 - **Accidentes:** Indemnización por fallecimiento o invalidez a consecuencia de un accidente.

Suscripción:

- **Capitales asegurables:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado, del país designado de repatriación y el servicio solicitado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario
- **Edad asegurable y cobertura:** Desde los 0 y hasta los 70 años tiene cobertura vitalicia.

Carencias: de 20 días en coberturas básicas, de 9 meses en Indemnización por parto, de 30 días en la programación de la intervención quirúrgica y 1 año para el servicio de atención domiciliaria de la cobertura auraDEPENDENCIA (salvo casos derivados de accidentes).

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud, que en caso de ser afirmativa precisará pasar un cuestionario de salud.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Modalidad Mixta:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, estará en función del capital asegurado y la edad actuarial alcanzada en cada renovación anual, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.

Formas de Pago: Cobro físico o domiciliación bancaria con disponibilidad de fraccionamiento anual, semestral, trimestral, bimensual y mensual.

AURA SEGUROS SERENIDAD:

Objetivo: Seguro de decesos de prima única, con posibilidad de pago único o fraccionado que permite consolidar el capital necesario para afrontar el coste económico y la gestión del servicio funerario a quienes por edad o circunstancias de salud ya no pueden contratar un seguro de prima periódica tradicional pero no pueden afrontar el pago de la prima completa (mayores de 65 años y sin límite de edad).

Este capital, si el pago se realiza en una única vez, queda consolidado en ese mismo momento. En el caso de que el pago se realice de manera fraccionada, va aumentando con cada uno de los pagos consolidándose cada nueva cantidad de capital, hasta alcanzar el total del contratado. Una vez completado el periodo de pago de primas el capital asegurado consolidado quedará plenamente constituido, liberando al tomador de la póliza de la obligación de pago de primas.

Si el fallecimiento se produjera antes de realizar el último pago, el Asegurador cubrirá hasta el límite del capital asegurado consolidado en el momento del fallecimiento. El importe restante deberá ser aportado por tu familia, que se beneficiaría de precios bonificados acordados con la compañía.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Servicio funerario contratado.
 - Traslado nacional e internacional: cuando el asegurado se encuentre de viaje fuera de su residencia habitual este traslado se realizará desde el lugar de fallecimiento hasta su lugar de residencia habitual declarado en la póliza (en el caso de traslado desde su lugar de residencia habitual hasta un cementerio distinto al de su domicilio debe declararse previamente y contratarse expresamente).
- **Complementarias:** auraLEGAL y auraMEDICINA

Suscripción:

- **Capitales asegurables:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario.
- **Edad asegurable y cobertura:** Desde los 65 y sin límite de edad, con cobertura vitalicia.

Carencias: No existen.

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud que, en caso de ser afirmativa, precisará pasar un cuestionario de salud. En el caso de no superarlo, únicamente se permite su contratación abonando íntegramente la prima.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Prima única:** Un único pago una vez firmada la póliza.
- **Prima sucesiva:** Combina el pago de una prima única y un pago fraccionado constante en función del plazo. El tomador puede anticipar primas fraccionadas, reduciendo el plazo de finalización, nunca la cuantía de dichas primas.

Formas de Pago: Mediante tarjeta o domiciliación bancaria.

AURA SEGUROS A MI MANERA:

Objetivo: Seguro modular que permite personalizar, el número de personas aseguradas y coberturas solicitadas incluyendo: servicios funerarios, asistencia jurídica, asistencia médico-dental y asistencia en traslados. Incorpora adicionalmente un capital personalizable para poder cumplir cualquier deseo póstumo del asegurado.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Servicio funerario con libre elección de cementerio.
 - Traslado nacional e internacional.
 - Asistencia en viaje.
 - A mi manera: Cobertura personalizable que permite al asegurado destinar una capital para la causa seleccionada de entre las existentes en un listado predefinido.
- **Complementarias:** auraLEGAL, auraMEDICINA y auraDEPENDENCIA
- **Opcionales:**
 - **Hospitalización:** Indemnización diaria por hospitalización causada por intervención quirúrgica o parto
 - **Accidentes:** Indemnización por fallecimiento o invalidez a consecuencia de un accidente.
 - **Vida:** Garantiza una indemnización económica en caso de fallecimiento por cualquier causa. Esta cobertura está asegurada por la compañía CA LIFE INSURANCE EXPERTS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (autorizada con la clave C0797).

Suscripción:

- **Capitales asegurables:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado y el servicio solicitado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario
- **Edad asegurable y cobertura:** Desde los 0 y hasta los 70 años tiene cobertura vitalicia.

Carencias: de 20 días en coberturas básicas, de 9 meses en Indemnización por parto, de 30 días en la programación de la intervención quirúrgica y 1 año para el servicio de atención domiciliar de la cobertura auraDEPENDENCIA (salvo casos derivados de accidentes).

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud, que en caso de ser afirmativa precisará pasar un cuestionario de salud.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Modalidad Mixta:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, estará en función del capital asegurado y la edad actuarial alcanzada en cada renovación anual, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.

Formas de Pago: Cobro físico o domiciliación bancaria con disponibilidad de fraccionamiento anual, semestral, trimestral, bimensual y mensual.

AURA SEGUROS COMPROMISO:

Objetivo: Seguro modular que permite personalizar en función del número de personas aseguradas y coberturas solicitadas, incluyendo: servicios funerarios, asistencia jurídica, asistencia en viaje asistencia médica y dental.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Servicio funerario con libre elección de cementerio.
 - Traslado nacional e internacional.
 - Servicio de orientación y conexión con proveedores funerarios: posibilidad de incluir en el seguro a hijos y/o progenitores en calidad de familiar beneficiario que por normativa de suscripción no les permite ser incluidos en la póliza de seguros, siendo por cuenta del tomador o asegurado el coste de los servicios prestados por Aura Seguros.
 - Asistencia en viaje
- **Complementarias:** auraLEGAL, auraMEDICINA y auraDEPENDENCIA
- **Opcionales:**
 - **Hospitalización:** Indemnización diaria por hospitalización causada por intervención quirúrgica o parto
 - **Accidentes:** Indemnización por fallecimiento o invalidez a consecuencia de un accidente.
 - **Vida:** Garantiza una indemnización económica en caso de fallecimiento por cualquier causa. Esta cobertura está asegurada por la compañía CA LIFE INSURANCE EXPERTS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (autorizada con la clave C0797).

Suscripción:

- **Capitales asegurables:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado y el servicio solicitado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario

- **Edad asegurable y cobertura:** Desde los 0 y hasta los 70 años tiene cobertura vitalicia, los familiares beneficiarios designados, sin límite de edad.

Carencias: de 20 días en coberturas básicas, de 9 meses en Indemnización por parto, de 30 días en la programación de la intervención quirúrgica y 1 año para el servicio de atención domiciliar de la cobertura auraDEPENDENCIA (salvo casos derivados de accidentes).

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud, que en caso de ser afirmativa precisará pasar un cuestionario de salud, los hijos o padres que no superen el cuestionario de salud, podrán ser incluidos en la póliza como familiares beneficiarios.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Modalidad Mixta:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, estará en función del capital asegurado y la edad actuarial alcanzada en cada renovación anual, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.

Formas de Pago: Cobro físico o domiciliación bancaria, con disponibilidad de fraccionamiento anual, semestral, trimestral, bimensual y mensual.

AURA SEGUROS PROTECCIÓN TOTAL:

Objetivo: Seguro modular que permite personalizar el número de personas aseguradas y coberturas solicitadas incluyendo: servicios funerarios, asistencia jurídica, asistencia médico-dental y asistencia en traslados, cubre adicionalmente un capital de vida personalizable.

Coberturas:

- **Básicas:**
 - Servicio funerario con libre elección de cementerio.
 - Traslado nacional e internacional.
 - Vida: Garantiza una indemnización económica en caso de fallecimiento por cualquier causa. Esta cobertura está asegurada por la compañía CA LIFE INSURANCE EXPERTS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (autorizada con la clave C0797).
 - Asistencia en viaje.
- **Complementarias:** auraLEGAL, auraMEDICINA y auraDEPENDENCIA
- **Opcionales:**
 - **Hospitalización:** Indemnización diaria por hospitalización causada por intervención quirúrgica o parto
 - **Accidentes:** Indemnización por fallecimiento o invalidez a consecuencia de un accidente.

Suscripción:

- **Capitales asegurables Servicio Funerario:** Los capitales asegurables son recomendados en función de la provincia de residencia del asegurado y el servicio solicitado. Pueden ser modificados al alza o a la baja en caso necesario.
- **Capitales asegurables Vida:** Tres posibilidades de aseguramiento 12.000, 18.000 o 24.000 euros.

Edad asegurable y cobertura:

- **En Cobertura de Servicio Funerario:** Desde los 0 y hasta los 70 años tiene cobertura vitalicia.
- **En Cobertura de Vida:** Desde los 18 y hasta los 64 años.

Carencias: de 20 días en coberturas básicas, de 9 meses en Indemnización por parto, de 30 días en la programación de la intervención quirúrgica y 1 año para el servicio de atención domiciliaria de la cobertura auraDEPENDENCIA (salvo casos derivados de accidentes).

Cuestionario de salud: Una única pregunta de salud, que en caso de ser afirmativa precisará pasar un cuestionario de salud.

Métodos de cálculo de la prima:

- **Modalidad Mixta:** La tasa de prima a aplicar para la cobertura de Servicio Funerario, en aquellos asegurados con edad actuarial inferior a la establecida en las Condiciones Particulares como edad de nivelación, estará en función del capital asegurado y la edad actuarial alcanzada en cada renovación anual, en aquellos asegurados con edad igual o superior a la mencionada edad de nivelación, la tasa de prima a aplicar permanecerá invariable para un mismo capital asegurado.

Formas de Pago: Cobro físico o domiciliación bancaria con disponibilidad de fraccionamiento anual, semestral, trimestral, bimensual y mensual.

5. Garantía principal de decesos

Aura S.A. de Seguros garantiza la prestación del servicio fúnebre al fallecimiento de cada uno de los Asegurados que se incluyan en el contrato hasta el límite de la suma asegurada.

5.1. Factores de riesgo considerados en el cálculo de la prima de decesos.

Las primas y las sumas aseguradas se actualizarán anualmente, en función de la edad del asegurado y los costes funerarios en función del lugar de residencia del asegurado o del país de repatriación y del servicio solicitado y son comunicadas al tomador plazo de x meses antes de la renovación, por correo postal/correo electrónico en caso de haberlo comunicado/ a través de su área personal en la aplicación/web corporativa.

5.2. Evolución de la prima y capitales de la garantía de decesos

La evolución estimada o proyección de la prima de decesos se computa teniendo en cuenta la edad del tomador en el momento de la contratación y hasta alcanzar éste los 90 años, considerando, a su vez, en dicha proyección, todos los asegurados que se incluyan en el contrato.

5.3. Duración del contrato y renovaciones

De conformidad el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro, el contrato de seguro tiene una duración anual desde su fecha de efecto, y se prorroga obligatoriamente para la compañía al vencimiento del plazo pactado por un año más y así sucesivamente, salvo que el tomador del seguro se oponga, en cuyo caso deberá comunicar su decisión a la compañía mediante una notificación escrita y con un mes de antelación a la fecha de expiración del período anual del seguro.

6. Garantías complementarias y/o opcionales:

Los seguros de decesos cuentan con las siguientes coberturas complementarias y opcionales:

- **auraLEGAL:**
 - **Servicio de gestoría:** para la tramitación de pensiones y prestaciones de la seguridad social como consecuencia del fallecimiento de algún asegurado.
 - **Redacción testamento online:** incluye asesoramiento legal y la elaboración de un testamento y servicio de secretaría, consistente en la coordinación de la firma con notario, siendo el coste de las tasas notariales y del registro por cuenta del asegurado.
- **auraMEDICINA:**
 - Todos los asegurados de la póliza tendrán acceso a una red de profesionales médicos y centros sanitarios, a través de una tarifa reducida y a unos precios baremados que se detallan a través del extenso cuadro médico de especialistas de cada provincia y que están concertados. Asimismo, dispondrán de un servicio de asesoramiento telefónico sobre temas de salud.
 - Todos los asegurados de la póliza tendrán acceso a test preventivos de salud (test de marcadores tumorales, test genéticos preventivos) a través de una tarifa reducida y a unos precios baremados en los centros sanitarios concertados de nuestro partner Serviall.
- **auraDEPENDENCIA:**
 - **Servicios de Orientación y Atención Personal integral:**
 - **Atención a la dependencia:** A través de entrevista telefónica con nuestros asesores, se recaban los datos, analizando las necesidades reales, posibilidades y recursos, confeccionando un plan de trabajo y propuesta individualizada.
 - **Atención y asesoramiento social y familia:** asesoramiento a las familias sobre los recursos públicos y privados disponibles, activación de servicios, modalidades de contratación y coste de servicios, información de actividades formativas para adultos y mayores...
 - **Tramitación de la Ley de Dependencia:** A través de una Pre-evaluación de las patologías principales, se realiza una determinación del grado de dependencia a gestionar, asesorando sobre las prestaciones posibles y realizando todos los trámites, seguimiento y organización necesarios para su obtención.
 - **Atención domiciliar por Grado de Dependencia I, II y III:** Apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, de ayuda a la persona o a su entorno, a través de la activación de servicios de atención en el domicilio en función al Grado de Dependencia asignado o valorado a través de nuestros asesores.
 - **Acceso a servicios de larga duración:** Todos los asegurados, así como sus ascendientes y descendientes contarán con los beneficios de cuota de alta gratuita que le permitirá acceder a beneficios especiales en servicios de cuidado a domicilio de larga duración, a través de los planes de cuidados disponibles en el momento de contratación.
- **Segunda opinión médica internacional:** Posibilidad de ratificar, rectificar un diagnóstico y/o tratamiento más adecuado e innovador con las instituciones médicas más prestigiosas del mundo.
- **Servicio dental:** acceso a un amplio cuadro de clínicas dentales y odontólogos a precios preferentes y baremados.
- **Hospitalización:** AURA S.A. de Seguros, abonará las indemnizaciones diarias contratadas en este suplemento, a los Asegurados incluidos en la póliza de defunción, a partir de la fecha

fijada de adquisición de este derecho, cuando sean sometidos a una intervención quirúrgica, excepto cuando dicha intervención se haya programado dentro de los 30 días anteriores a la fecha de contratación. Serán indemnizables cuantas operaciones se efectúen, tanto por causa de enfermedad o por accidente, siempre que el Asegurado se encuentre internado en un sanatorio, hospital, clínica, o establecimiento sanitario análogo. Asimismo AURA S.A. de Seguros, abonará a sus Asegurados comprendidos en la Póliza, la indemnización para parto fijada en este suplemento, cuando den a luz sea el parto normal o distócico, y sea cual fuere el lugar donde se produzca.

- **Accidentes:** Por el presente contrato el Asegurador, en caso de un accidente, se obliga a pagar al Beneficiario las indemnizaciones pactadas en las condiciones particulares para los supuestos de invalidez permanente o muerte del Asegurado.
- **Acompañamiento:** En la cobertura de Servicio funerario y de repatriación funeraria, los familiares del asegurado fallecido en el extranjero podrán designar a una persona para que viaje hasta el país donde haya ocurrido el fallecimiento, la cual tendrá derecho a un billete de ida y vuelta en el transporte más idóneo.
- **Asistencia en Viaje:**
 - Repatriación sanitaria en caso de accidente o enfermedad graves ocurridos en el extranjero.
 - Gastos médicos de urgencia a consecuencia de enfermedad o accidente en el extranjero.
 - Prolongación de estancia en hotel en el extranjero:
 - Asistencia a los acompañantes del asegurado fallecido u hospitalizado en el extranjero.
 - Regreso anticipado de asegurados que se encuentren de viaje en el extranjero.
 - Envío de medicamentos a extranjero.
 - Consulta médica a distancia desde el extranjero.
 - Servicio de información para viajes al extranjero.
 - Anticipo de fianza judicial en el extranjero.
 - Depósito de fianza por hospitalización en el extranjero.
 - Transmisión de mensajes urgentes.
- **Servicio de orientación y conexión con proveedores funerarios:**
 - En el caso de que el tomador o un asegurado lo solicite, AURA S. A. de Seguros podrá incluir en la póliza de seguros como familiar beneficiario a aquel familiar que por razón de edad o estado de salud, no pudiera ser asegurado.
 - AURA S.A. de Seguros prestará el servicio de orientación y conexión con proveedores funerarios para la realización de un servicio al familiar beneficiario, siendo por cuenta del tomador o del asegurado el coste del servicio funerario.
- **Capital personalizable 'A mi manera':** Aura S.A. de Seguros podrá un conjunto de servicios adicionales a elección del Tomador, con el objeto de que se lleven a cabo como consecuencia del fallecimiento del Asegurado.

7. Condiciones de resolución del contrato

El contrato podrá ser resuelto por las siguientes causas:

1. Oposición a la prórroga del contrato en el plazo legalmente establecido para ello.
2. En caso de impago de la prima

3. Inexactitud por parte del tomador del seguro en la declaración de salud de las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo, Aura S.A. de Seguros podrá resolver el contrato en los términos del artículo 10 Ley de Contrato de Seguros.

8. Derecho de rehabilitación

No se contempla derecho de rehabilitación de la póliza.

9. Límites y condiciones relativos a la libertad de elección del prestador

El tomador, asegurado, beneficiario o sus allegados tienen derecho a elegir el prestador de los servicios funerarios dentro de los límites y condiciones establecidos en el contrato, con los profesionales que ejercen en la zona donde se preste el servicio, siempre con el límite a satisfacer por la compañía del capital contratado. En el caso de que no elegir al prestador del servicio, la compañía le ofrecerá a los profesionales con los que habitualmente trabaja.

10. Límites y condiciones relativos a la atención domiciliaria por Grado de Dependencia

El servicio de atención domiciliaria correspondiente a la cobertura de auraDEPENDENCIA incluye un máximo de horas de apoyo al beneficiario y su entorno en función del Grado de dependencia y el número de horas pactado en las condiciones particulares de la póliza.

En los supuestos derivados por accidentes de circulación, Aura Seguros duplicará el número máximo de horas de atención domiciliaria pactado en las condiciones particulares de la póliza.

11. Tributos y otros conceptos repercutibles

La prima incluye los siguientes impuestos y recargos:

IPS: El Impuesto sobre las Primas de Seguros es un tributo de naturaleza indirecta que graba las operaciones de seguro y capitalización, estará sujeta al impuesto la realización de las operaciones de seguro y capitalización basadas en técnica actuarial.

Recargos a favor del Consorcio:

- **Recargo de riesgos extraordinarios:** (Tarifa para daños a las personas) destinada a financiar las indemnizaciones en la cobertura de daños directos en las personas como consecuencia de riesgos extraordinarios. Están sujetos a este recargo todos los contratos de seguro que cubran riesgos de vida o accidentes.
- **Recargo destinado a financiar las funciones de liquidación de entidades aseguradoras:** Están sujetos a este recargo todos los contratos de seguro que cubran riesgos localizados en España.

12. Instancias de reclamación

Aura S.A. de Seguros cuenta con un servicio de atención al cliente al que el interesado podrá dirigir sus quejas y reclamaciones. Su estatuto y el procedimiento a seguir están regulados en el "Reglamento de atención al cliente de Aura S.A. de Seguros", de conformidad con la Orden Ministerial ECO/734/2004, disponible en la dirección <https://www.auraseguros.es/>. Sus decisiones son vinculantes para la compañía. En el caso de que el interesado no esté conforme con las mismas, puede ejercitar sus derechos ante los Juzgados y Tribunales, recurrir a otros medios de resolución de conflictos y a la protección administrativa correspondiente. Para poder acudir al servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es preceptiva la acreditación de haber formulado la queja o reclamación ante el servicio de atención al cliente de la compañía. La normativa aplicable

sobre las reclamaciones es el Real Decreto-ley 3/2020 de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la unión europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, la Ley 20/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela y la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

13.Legislación aplicable

La normativa aplicable al contrato de seguro es la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento aprobado por el RD 1060/2015, el Real Decreto-ley 3/20 y las demás normas jurídicas aplicables del ordenamiento jurídico.