



## BEZEROARI ERANTZUTEAREN KLAUSULA - ERREKLAMAZIO-PROZEDURA

1. Caserrek bere bezeroen esku jartzen du Bezeroari Erantzuteko Zerbitzua, helbide honetan: Avenida de Burgos 109, 28050 Madrid. Fax: 91 595 54 96, e-mail: atencionclientes@caser.es.

2. Zerbitzu horrek jasoko eta ebaztuko ditu indarrean dagoen araudiaren arabera, aurkezten denetik gehienez hilabete biko epean, pertsona fisiko edo juridiko guztiek, aseguru-erabiltzaile eta enplegu-bizisariaren planen partaide edo onuradunek eta Caserren bazkideek, zuzenean edo egiaztatutako ordezkariaren bidez aurkeztutako kexa eta erreklamazioak, euren aseguru-eragiketekin eta bizisari-planekin zerikusia duten legez aitortutako interes eta eskubideei buruzkoak direnean, dela kontratuetatik eurretatik ondorioztatu direla, dela gardentasuneko eta bezeria babesteko arauditik eratorri direla, dela eginera eta erabilera onei darizkiela, bereziki ekitate-printzipioari dagozkionak.

Kexak eta erreklamazioak idatziz aurkeztuko dira erakundearen edozein bulegotan, postaz, edo baliabide informatikoz, elektronikoz edo telematikoz, irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera ematen badute, eta arautegian ezarritako legezko beharkizun eta ezaugarriei erantzuten badiete.

3. Ebazpena jadetsi eta Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuarekiko erreklamazio-bidea agortu ondoren, erabakitakoarekin bat ez badator edo Zerbitzuak jaso zuenetik hilabete bitan ebazti ez badu, erreklamazio-egileak Aseguruduna eta Bizisari Planen Partaidea Aldezteko Mandatariari aurkeztu ahal izango dio bere erreklamazioa, helbide honetan: Paseo de la Castellana pasealekua 44, 28046 Madril, fax 91 339 71 13; dena dela, honen erabakiak ez dira lotesleak. Era berean, eskumena duten epaitegi eta auzitegiatarako jo ahal izango du.

4. Jendeari irekitako Caserren bulego guztietan eta Caserren weborrian, [www.caser.es](http://www.caser.es), gure bezero, erabiltzaile edo kaltetunak erreklamazio-inprimakiaren eredia aurkituko dute, bai eta Caserren Bezeroa Aldezteko Arautegia ere, Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuaren jardura eta funtzionamendua eta kexa eta erreklamazioak aurkeztu eta ebazteko ezaugarri eta beharkizunak arautzen dituenak.

5. Ebazpenetan kontuan hartuko dira kontratuen baldintza orokor, partikular eta berezietan ezarritako eginbehar eta eskubideak, aseguratze-jarduera arautzen duen araudia eta gardentasuneko eta finantza-zerbitzuen bezeroak babesteko araudia (Aseguru Kontratuaren Legea, Aseguru Pribatuak Antolatuta eta Gainbegiratzeko Legearen testu bateratua eta Erregelamendua, Finantza Sistema Zaharberritzeko Legea, Talde Inbertsioko Instituzioen Legea, 303/2004 Errege Dekretua, otsailaren 20koa, eta ECO 734/2004 Agindua, martxoaren 11koa, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Aldezteko Legea eta Erregelamendua, eta Kontratazioaren Baldintza Orokoren Legea).

---

### AURREALDEKO OHARREN ARGIBIDEAK

(1) 44/2002 Legea, azaroaren 22koa, Finantza Sistema Zaharberritzeko; 303/2004 Errege Dekretua, otsailaren 20koa, eta ECO 734/2004 Agindua, martxoaren 11koa. Zure erreklamazioa Aseguru Zuzendaritza Nagusiko Mandatariari aurkezteko lehenago Caserren Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuan aurkeztu duzula justifikatu beharko duzu, gure edozein bulegotan, postaz, baliabide informatikoz edo telematikoz.

(2) Hartzaillea: aseguruua kontratatatu zuen pertsona.

Aseguratua: polizak babesten duen pertsona.

Onuraduna: prestazioa edo aseguratutako kalte-ordaina (bizi-asegurua, kreditua...). Jasotzen duen pertsona. Horiatariko edozeinen eskubideduna: legezko jaraunleak.

(3) Halakoetan, ordezkariak egiaztatuko.