

Condiciones Generales

**Generali ON  
HOGAR  
BASIC**



# Generali ON **HOGAR BASIC**

---

GENE10HBA\_L\_0424

04/24

## CUADRO RESUMEN DE GARANTÍAS

GARANTÍAS Y COBERTURAS BASIC	CONTINENTE	CONTENIDO
<b>Incendio, explosión y caída del rayo</b>	100%	100%
<b>Daños por agua</b>	100%	100%
<b>Riesgos extensivos</b>	100%	100%
Riesgos derivados de la naturaleza (fenómenos atmosféricos)	100%	100%
Inundación	100%	100%
Actos de vandalismo y malintencionados	100%	100%
Humo y hollín	100%	100%
Choques, impactos, caída de aeronaves y ondas sónicas	100%	100%
<b>Rotura de lunas, espejos, vidrios y cristales</b>	100%	100%
Rotura de mármoles, granitos, loza sanitaria	100%	-
<b>Daños de origen eléctrico</b>	1.500 €*	
<b>Robo y atraco</b>		
1. Robo, daños por robo, atraco (dentro del hogar)	100%	100%
2. Gastos de reposición de llaves y cerraduras	-	600 €*

<b>Gastos diversos</b>		
1. Asistencia de bomberos	100%	100%
2. Salvamento, extinción, demolición y desescombro	100%	100%
3. Reconstrucción de documentos	–	10%
4. Inhabitabilidad de la vivienda	100% máx. 12 meses	
5. Pérdida de alquileres		100% máx. 12 meses
6. Traslado temporal del contenido		15% máx. Lím./stro. 3.000 €
<b>Responsabilidad civil/ fianzas</b>		150.000 €
Responsabilidad civil patronal		100.000 €
<b>Asistencia hogar/ emergencia/bricolaje</b>		Contratada
<b>Defensa jurídica familiar, reclamación de daños</b>		Contratada
Defensa jurídica/fianzas judiciales		6.100 €
Asistencia Informática		Contratada
Defensa jurídica Internet		Contratada

\* Importe máximo cubierto (primer riesgo)

## NOTA INFORMATIVA

---

El estado miembro al que corresponde el control de la actividad aseguradora de la entidad es España, y la autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

La legislación aplicable al contrato es la española, en concreto, la Ley 50/80 de 8 de octubre de Contrato de Seguro y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras y las normas que la desarrollan.

**Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U.**, dispone de un **Departamento de Atención al Cliente, y de un Defensor del Cliente**, para atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de la actuación de la propia entidad o de sus agentes de seguros u operadores de bancaseguros, conforme al procedimiento previsto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

Los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de los mismos podrán someter sus quejas y reclamaciones:

- Al **Departamento de Atención al Cliente** de Generali, mediante escrito dirigido Paseo de las Doce Estrellas, 4, 28042 Madrid, o por e-mail: **reclamaciones@generalion.es**
- En segunda instancia, al **Defensor del Cliente** de Generali, mediante escrito dirigido al domicilio C/ Velázquez 80, 28001 Madrid, o por e-mail: **reclamaciones@da-defensor.org**

Las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes, serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado por cualquiera de las instancias anteriormente citadas, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido una

respuesta, el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante escrito dirigido al domicilio en Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid o presentado a través de la web [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones)

Además de los cauces de reclamación indicados anteriormente, los conflictos podrán plantearse en vía judicial ante los jueces y tribunales competentes.

Se encuentra a disposición de los clientes en las oficinas de Generali, el **Reglamento para la Defensa del Cliente**, donde se detalla el procedimiento para la atención de quejas y reclamaciones. También se podrá tener acceso a dicho reglamento en la página web: [www.generalion.es](http://www.generalion.es), o a través de su mediador.

La entidad aseguradora **Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U.** tiene su domicilio social en **Paseo de las Doce Estrellas, 4, 28042, Madrid (España)**.

La entidad ha adoptado la forma jurídica de sociedad anónima.

# ÍNDICE

---

0	Artículo preliminar – Definiciones	8
1	Objeto del seguro	13
2	Bienes asegurados	13
3	Coberturas	17
4	Riesgos no cubiertos de aplicación a todas las garantías	86
5	Actualización automática	90
6	Concurrencia de seguros	91
7	Declaraciones sobre el riesgo	91
8	Información al concertar el seguro, reserva o inexactitud	91
9	Información y visitas	92
10	En caso de agravación del riesgo	93
11	Facultades del asegurador ante la agravación del riesgo	93
12	Consecuencias de no comunicar la agravación del riesgo	94
13	En caso de disminución del riesgo	94
14	En caso de transmisión	95
15	Perfección y efectos del contrato	96
16	Duración del seguro	96
17	Pago del precio	96
18	Siniestros – Tramitación	98
19	Obligaciones en caso de siniestro	101
20	Nombramiento de peritos	102
21	Tasación de los daños	104

# ÍNDICE

---

22	Determinación de la indemnización	105
23	Pago de la indemnización	106
24	Subrogación	107
25	Repetición	108
26	Extinción y nulidad del contrato	109
27	Prescripción	109
28	Arbitraje	109
29	Comunicaciones y jurisdicción	109
30	Cláusula de indemnización	110

En este contrato se entiende por:

■ **Asegurador:** La sociedad aseguradora es **Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U.** quien suscribe el contrato junto con el tomador del seguro y se obliga, mediante el cobro del correspondiente precio, al pago de la prestación correspondiente a cada una de las garantías que figuren incluidas en las condiciones particulares del contrato en los términos establecidos en la misma.

■ **Tomador del seguro:** La persona física o jurídica que, juntamente con el asegurador, suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser asumidas por el asegurado.

■ **Asegurado:** La persona física o jurídica, titular del interés objeto del seguro, y que en defecto del tomador del seguro asume las obligaciones y los derechos derivados de este contrato, salvo aquellos que por su naturaleza deban ser cumplidos por el tomador del seguro.

Tendrán también la misma consideración, **siempre y cuando convivan con él**, las siguientes personas:

- Su cónyuge o quien ostente esta condición.
- Los hijos de la pareja. También tendrá la consideración de asegurado cualquier menor, incapacitado o inválido que se encuentre bajo la guarda y custodia de los miembros de la pareja.
- Los ascendientes de la pareja. Se entenderá que se da tal circunstancia cuando estos reúnan los requisitos previstos, a efectos de deducciones, en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Cuando en lo sucesivo se utilice el término “asegurado” ha de entenderse referido a todas y cada una de las personas comprendidas en este apartado.

■ **Contrato (póliza):** El documento que contiene las condiciones reguladoras del contrato de seguro. Forman parte integrante del

contrato: Las condiciones generales, las particulares, las especiales y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para complementarlo o modificarlo, así como la solicitud – cuestionario que sirve de base para la emisión del seguro.

■ **Precio del seguro o aportación (Prima):** El recibo contendrá además los recargos e impuestos de legal aplicación.

■ **Suma asegurada:** La cantidad fijada para cada una de las garantías del contrato, y que constituye el límite máximo de indemnización a cargo del asegurador en caso de siniestro.

■ **Siniestro:** Todo hecho cuyas consecuencias dañosas estén total o parcialmente cubiertas por las garantías del contrato. **Se considerará que constituye un solo y único siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa o evento.**

■ **Regla proporcional:** Cálculo para determinar la indemnización cuando se asegura por debajo de valor del bien asegurado.

■ **Daños materiales:** La destrucción, deterioro o desaparición de los bienes asegurados en el lugar descrito en este contrato.

■ **Franquicia:** La cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud pactada en el contrato que se deducirá en la indemnización que corresponda satisfacer al asegurado en cada siniestro.

■ **Vivienda habitual:** La que constituye el lugar de residencia habitual del asegurado.

■ **Vivienda secundaria:** Aquella que no constituye la residencia habitual del asegurado y que es utilizada por este de manera ocasional, los fines de semana, o en vacaciones.

■ **Vivienda alquiler:** Aquella vivienda destinada a alquiler mediante contrato de arrendamiento renovable.

■ **Vivienda alquiler vacacional:** Aquella vivienda habitual destinada a alquiler con contrato de arrendamiento no renovable.

■ **Vivienda alquiler turístico:** Aquella destinada permanentemente a alquiler turístico y que cuenta con todas las autorizaciones administrativas pertinentes.

- **Piso/apartamento:** Cada uno de los distintos compartimentos de un edificio destinados a constituir un hogar familiar independiente de los demás del mismo edificio.
- **Chalet/vivienda unifamiliar aislada:** La edificación separada e independiente de otras viviendas, destinada a vivienda unifamiliar.
- **Vivienda adosada/pareada:** Es la vivienda individual y contigua a otras por algún lateral o por la parte trasera y con acceso independiente.
- **Casa de pueblo:** Vivienda unifamiliar de estilo rural unida a uno o más hogares adicionales, que normalmente se encuentran en zonas urbanas de ámbito rural y sus alrededores.
- **Vivienda en despoblado:** La edificación de cualquier tipo situada a **más de 1 km del límite** del casco o grupo urbano más próximo. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.
- **Casco urbano:** Constituye el casco urbano el sector o sectores urbanizados de una población en la que la construcción ocupe al menos dos terceras partes de su superficie y cuente con acceso rodado pavimentado, encintado, abastecimiento y evacuación de agua, servicios telefónicos y suministro de energía eléctrica.
- **Grupo urbano:** Conjunto de edificaciones que formen parte de una urbanización en la que existan al menos 50 edificios y/o esté habitada al menos por 500 personas.
- **Deshabitación:** Periodo transitorio durante el cual el asegurado no pernocta en la vivienda asegurada.
- **Seguro a primer riesgo:** La forma de aseguramiento por el que se garantiza un importe máximo cubierto del riesgo, con independencia del valor total del mismo, sin que sea de aplicación la regla proporcional.
- **Seguro a valor de nuevo:** La forma de aseguramiento por la que se garantizan los bienes asegurados a precio de venta público, sin aplicar demérito alguno por antigüedad, uso u obsolescencia,

con las limitaciones que se establecen en el artículo 21 de estas condiciones generales.

■ **Valor real:** Es el valor que se obtiene al deducir del valor de nuevo, el demérito o depreciación por el estado, uso o antigüedad.

■ **Caja fuerte:** Se consideran como tales las cajas de menos de 100 kg de peso siempre que estén empotradas o ancladas a los elementos fijos de construcción, o las de más de 100 kg sin empotrar ni anclar. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación, o de dos cerraduras, o dos combinaciones, y estarán construidas con materiales que ofrezcan resistencia a la penetración y al fuego.

■ **Loza sanitaria/Elementos sanitarios:** El conjunto de objetos de barro cocido, porcelana, resinas sintéticas, instalados en baños, aseos y/o cocinas, adheridos a suelos y/o paredes tales como lavabos, pedestales, bidés, bañeras, cabinas de duchas, inodoros y fregaderos, que formen parte de la vivienda asegurada.

■ **Incendio:** Combustión y abrasamiento con llama capaz de propagarse de un objeto a otros que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.

■ **Humo:** Producto que en forma gaseosa se desprende de una combustión.

■ **Explosión o implosión:** Acción súbita y violenta de la presión o de la depresión del gas, de los vapores o del polvo.

■ **Gastos de salvamento:** Los originados por el empleo de medios para aminorar las consecuencias del siniestro.

■ **Rayo:** Descarga violenta producida por una perturbación en el campo eléctrico de la atmósfera.

■ **Robo:** La sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes designados en el contrato contra la voluntad del asegurado, realizado en el interior de la vivienda asegurada o dependencias anexas, mediante el empleo de actos que impliquen fuerza en las cosas.

■ **Atraco:** La sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes designados en el contrato contra la voluntad del asegurado, mediante actos de intimidación o violencia, realizados sobre las personas que los custodian o vigilan.

■ **Hurto:** La sustracción o apoderamiento de los bienes designados en el contrato, contra la voluntad del asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.

■ **Objetos de valor:** Se consideran objetos de valor:

**a. Las joyas y alhajas:**

- Los objetos de oro, plata y platino con o sin perlas o piedras preciosas engarzadas. Así como bisutería cuyo valor individual supere 2.000 euros.
- Relojes de pulsera de oro, plata o platino y todo tipo de relojes cuyo valor individual supere los 2.000 euros.
- Las monedas de oro y plata.
- Las perlas y piedras preciosas o semipreciosas.
- Lingotes de metales preciosos.

**b. Los objetos de valor especial:**

- Los cuadros, cuberterías de plata, esculturas, obras de arte, antigüedades, armas y objetos de marfil.
- Alfombras orientales y tapices.
- Pieles finas.
- Colecciones filatélicas o numismáticas.
- Libros de colección, incunables o manuscritos.

■ **Dinero en efectivo:** Efectivo, divisas, cheques identificados, efectos timbrados, sellos, tarjetas prepago (telefonía), billetes de lotería y cualquier otro título que represente garantía en dinero.

■ **Tarjeta de crédito o débito:** Cualquier tarjeta extendida a favor del asegurado por una entidad financiera o de crédito en base a un contrato suscrito entre ambas partes.

■ **Jardines:** Terreno donde se cultivan plantas/árboles con fines ornamentales, elaborados por el hombre y no creado de forma natural. **No se considerará jardín a efectos del contrato las zonas boscosas aunque formen parte de la propiedad asegurada.**

## 1 OBJETO DEL SEGURO

Mediante este contrato el asegurador se obliga a cambio del mismo, y para el caso de que se produzca un siniestro cubierto por las garantías del mismo que constan en las condiciones particulares, a satisfacer las prestaciones convenidas en las condiciones contractuales.

## 2 BIENES ASEGURADOS

Siempre que figure un capital en las condiciones particulares se consideran bienes asegurados por este seguro:

### CONTINENTE

Tiene la consideración de continente:

- El conjunto de cimientos, muros de carga, suelos, paredes, tabiques, cubiertas o techos, puertas, ventanas, armarios empotrados, así como cristales instalados en los mismos, toldos y persianas.
- Las dependencias anexas como el garaje particular o plaza de aparcamiento de automóvil, el cuarto trastero y, en general, cualquier edificación que esté anclada al suelo, que hallándose fuera del espacio delimitado por la vivienda en sí, formen parte integrante del edificio donde se ubica aquella o estén situados dentro de la misma parcela o terreno, donde esta se levanta, siendo de características constructivas similares al edificio principal.
- Las instalaciones fijas, tales como las de agua, calefacción, sanitaria, acondicionamiento de aire, electricidad y gas, incluyendo

las conexiones con las redes generales de distribución, las de energía solar, eólica y telefónicas, **y siempre que se hallen dentro de la propiedad en donde se ubica la vivienda.**

- Elementos necesarios para el funcionamiento de las instalaciones de calefacción, refrigeración, climatización, sanitarios, como calderas, acumuladores, radiadores, aparatos de refrigeración y producción de frío, **siempre que estén instalados de forma permanente y fijados a la edificación.**
- Servicios tales como escaleras, ascensores y antenas receptoras de radio y televisión.
- En todo caso se considerarán parte integrante del continente los elementos fijos de decoración u ornato adheridos a suelos techos y/o paredes tales como pinturas, papeles, telas, moquetas o parqués, etc. que formen parte de la vivienda y pertenezcan al asegurado.
- Se consideran incluidos, si las hubiera, las vallas, jardín y muros de contención de tierras independientes del edificio, así como zonas deportivas, la piscina y sus instalaciones fijas, así como la cubierta de la piscina siempre que esté instalada de forma permanente y fija.
- Si el asegurado obra en calidad de copropietario, la garantía del seguro comprende, además el coeficiente que en régimen de división horizontal le pudiera afectar en la propiedad indivisa.
- El garaje particular o plazas de aparcamiento de automóviles propiedad del asegurado y ubicadas en situación distinta a la vivienda asegurada o edificio, podrán ser incluidas dentro del continente **siempre y cuando se haya hecho constar expresamente en el contrato, y se encuentren en el mismo municipio.**
- Quedan incluidas las modificaciones realizadas en la vivienda para su adaptación al uso de personas con discapacidad o minusvalía.

## **NO TIENE LA CONSIDERACIÓN DE CONTINENTE:**

- a. Las líneas eléctricas de transmisión y distribución que no estén destinadas a proporcionar electricidad al asegurado, así como las que no sean de su propiedad o las que se encuentren fuera del recinto asegurado.
- b. Los cargadores eléctricos instalados de forma permanente y fijados a la edificación, siendo un elemento específico para la carga de aquellos vehículos propulsados por uno o más motores eléctricos, que no proporcionan servicio al funcionamiento de las instalaciones propias de la vivienda tales como las de calefacción, refrigeración, climatización y sanitarios.
- c. La cubierta de la piscina siempre que no esté instalada de forma permanente y fija.
- d. El terreno donde se asienta la edificación.

## **CONTINENTE OBRAS DE REFORMA**

Cuando el asegurado obre en calidad de arrendatario y/o usufructuario, se considerarán incluidos dentro de las garantías del continente y hasta la suma asegurada indicada en las condiciones particulares, los elementos fijos de decoración u ornato adheridos a suelos techos y/o paredes tales como pinturas, papeles, telas, moquetas o parkés, etc. así como las instalaciones fijas de uso privativo que formen parte de la vivienda y hayan sido realizadas por cuenta del inquilino asegurado con el consentimiento del propietario del edificio-vivienda.

## **CONTENIDO**

Tienen la consideración de contenido los bienes que encontrándose dentro del continente, sean propiedad del asegurado.

Quedan incluidos los bienes de personas distintas del tomador del seguro o el asegurado que no convivan habitualmente con éste siempre y cuando los bienes se encuentren dentro de la vivienda descrita en condiciones particulares con independencia de que los

propietarios sean uno o varios, incluidos los de los inquilinos en caso de que la vivienda esté en régimen de alquiler.

**Estos bienes de terceros están cubiertos con un capital máximo de 1.500 euros a primer riesgo por siniestro y año.**

El contenido está compuesto por:

El mobiliario y los enseres, entendiéndose como tal los muebles de cocina y mobiliario en general, así como el ajuar doméstico y personal de la vivienda asegurada no descrito como objeto de valor, incluidos:

- Electrodomésticos, equipos eléctricos y electrónicos.
- Aparatos de imagen y sonido, ordenadores personales, cámaras fotográficas.
- Antenas portátiles de radio y/o televisión.
- Cristales, excepto los incluidos en la definición de continente.
- Objetos y elementos de decoración, lámparas.
- Ropas, vajillas, cuberterías, cristalerías, artículos de uso personal, víveres, provisiones de casa y alimenticias.
- Bicicletas, patines, sillas de ruedas y tablas de esquí.

Los bienes destinados al ejercicio de una actividad profesional estarán asegurados hasta un **máximo del 20% de la suma asegurada de mobiliario y enseres, excluyéndose programas de software.**

#### **NO TIENEN LA CONSIDERACIÓN DE CONTENIDO:**

- a. Los objetos de valor, joyas, alhajas u objetos de valor especial, salvo que se contrate en condiciones especiales.**
- b. El dinero en efectivo, salvo que se contrate en condiciones especiales.**
- c. Animales vivos de cualquier clase.**
- d. Vehículos de motor, remolques y embarcaciones y sus accesorios, salvo que se contrate en condiciones especiales.**

e. Objetos y mercancías que formen parte de muestrarios o catálogos que estén destinados a la venta.

3

COBERTURAS

## DAÑOS O PÉRDIDAS MATERIALES AL CONTINENTE Y/O AL CONTENIDO

La indemnización máxima del asegurador, por siniestros derivados de las garantías de los apartados A.1. a A.7. serán las establecidas específicamente en cada una de ellas, sin que en su conjunto puedan superar el 100% de las sumas aseguradas como capitales de continente y/o contenido, aún cuando de un mismo siniestro queden afectadas más de una garantía. Dentro de los límites y condiciones pactados en el contrato, están cubiertos los daños y/o pérdidas materiales directas que sufran el continente y/o el contenido asegurado a causa de:

### A.1. Incendio, explosión y caída del rayo

#### 1. Incendio

Se garantizan los daños materiales directos causados a los bienes asegurados por las pérdidas materiales ocasionadas como consecuencia inevitable del incendio cuanto este se origine fortuitamente, por acción de extraños o por negligencia propia del asegurado o de las personas de quienes responda civilmente.

#### 2. Explosión

Se garantizan los daños materiales directos causados a los bienes asegurados por explosión, aunque no vaya seguida de incendio, tanto si se origina dentro de la vivienda asegurada como en sus proximidades. Asimismo se incluye la autoexplosión de calderas, termos, instalaciones fijas y conducciones.

### 3. Caída del rayo

Se garantizan los daños materiales directos causados a los bienes asegurados por la acción directa de la caída del rayo, aún cuando no vaya seguida de incendio.

**El límite de indemnización para estas garantías será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.**

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. Accidentes de fumador o domésticos o cuando los objetos caigan aisladamente al fuego, salvo que se derive incendio.**
- b. Los daños causados por la sola acción del calor, por contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, acondicionamiento de aire, de alumbrado, chimeneas y hogares, salvo que estos riesgos ocurran con ocasión de un incendio propiamente dicho.**
- c. Explosiones de aparatos, instalaciones o sustancias distintas a los conocidos y habitualmente utilizados en los servicios domésticos.**
- d. Los daños producidos por sobretensiones o inducciones a consecuencia de la caída del rayo los cuales quedarán cubiertos por la cobertura de daños eléctricos.**

#### A.2. Daños por agua

- 1. Escapes y desbordamientos:** Se garantizan los daños materiales directos ocasionados por escapes, filtraciones, desbordamientos, reventones y derrames accidentales e imprevistos de agua procedentes de instalaciones de la propia vivienda o de aparatos asegurados, incluyendo la rotura de acuarios u otras instalaciones fijas de ornato y/o decoración que contengan agua.
- 2. Localización y reparación de la avería:** Cuando se asegure el continente, se garantizan los gastos ocasionados por la localización de la avería causante del siniestro cubierto por la presente garantía, así como la reparación y/o sustitución de la pieza

averiada a condición de que se trate de conducciones fijas y privativas de la vivienda.

En caso de corrosión o deterioro generalizado de las tuberías o conducciones de la vivienda, la obligación del asegurador queda limitada a indemnizar la reparación puntual del tramo de conducción o tubería causante del daño a la vivienda, quedando totalmente excluidos los siniestros posteriores que tengan origen en la misma causa.

3. **Daños por agua procedente de otras viviendas:** Se garantizan los daños materiales directos incluyendo las filtraciones, procedentes de viviendas contiguas o superiores propiedad de terceros.
4. **Olvidos u omisiones:** Se garantizan los daños materiales directos producidos por el agua como consecuencia de olvidos u omisiones en el cierre de grifos, llaves de paso y similares.
5. **Fallos de las instalaciones de extinción de incendios:** Se garantizan los daños materiales producidos por derrame, falta de estanqueidad, fuga, rotura, caída, fallo o escape accidental de agua o cualquier otra sustancia utilizada como elemento extintor.

El límite de indemnización para la suma de estas garantías será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. **Los daños producidos por la falta notoria de reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda e instalaciones, imputable total o parcialmente al tomador o al asegurado** excepto lo dispuesto en el apartado 2 – Localización y reparación de la avería.
- b. **La localización y reparación de la avería cuando, advertido el estado de corrosión o deterioro generalizado de las tuberías por un siniestro anterior, el asegurado no haya efectuado las reparaciones necesarias para el buen mantenimiento de las instalaciones.**

- c. Los gastos de desatasco.
  - d. El coste de reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y electrodomésticos, así como la sustitución de piezas que correspondan a la conservación de las instalaciones.
  - e. El coste de reparación de fachadas o tejados, aunque se hayan producido daños por agua y filtraciones cubiertas por el contrato.
  - f. Los gastos necesarios para corregir defectos de construcción o diseño en el continente.
  - g. Daños producidos en el propio sistema de extinción de incendios o en sus instalaciones, así como los ocurridos por la utilización del sistema con fines distintos para los que fue diseñado o la pérdida del líquido o sustancia derramada.
  - h. El coste de reparación de los acuarios.
  - i. Los gastos de reparación y localización de fosas sépticas, cloacas y alcantarillas.
  - j. Los daños, gastos de localización y reparación debidos a humedad por condensación.
  - k. Los daños o goteras causados por fenómenos meteorológicos, salvo que se deriven de fugas en las bajantes ocultas de aguas pluviales.
  - l. Gastos de localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños indemnizables bajo este contrato, según las garantías reguladas por los puntos 1, 3, 4 y 5 de esta cobertura de daños por agua.
  - m. Los daños derivados de la existencia de piscina en la terraza o en el interior de la vivienda asegurada.
-

## A.3. Extensión de garantías

### 1. Riesgos derivados de la naturaleza

Se garantizan los daños materiales causados directamente por la acción de la lluvia, viento, pedrisco y nieve, así como por los objetos proyectados por estos fenómenos atmosféricos, **siempre que los siniestros causados por estos riesgos, no tengan la consideración de extraordinarios de acuerdo con la legislación aplicable y se produzcan de forma anormal para la estación y la zona en la que se encuentra la vivienda asegurada.**

El carácter anormal de estos fenómenos atmosféricos se acreditará, fundamentalmente, con los informes expedidos por los organismos oficiales competentes o en su defecto, mediante aportación de pruebas por el asegurado. En este sentido se considerará como prueba el hecho de que otras edificaciones próximas a la vivienda asegurada y de características constructivas sólidas estén afectadas por el mismo fenómeno atmosférico. En caso de desacuerdo, se procederá según dispone el art. 20 de las presentes condiciones generales.

Asimismo, quedan cubiertos los daños por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda, **a condición de que las causas que originaron el siniestro hayan sido reparadas. Queda excluido en todo caso el importe de la reparación del origen de los daños.**

**El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.**

### 2. Inundación

Se garantizan los daños materiales causados directamente a los bienes asegurados, con ocasión o consecuencia de la acción directa del agua desplazándose por la superficie del suelo por:

- El desbordamiento o desviación accidental del curso de lagos sin salida natural, embalses, arroyos, canales, acequias, pantanos u otros cauces en superficie construidos por el hombre.

- El desbordamiento del alcantarillado, colectores, red pública de agua y otras conducciones análogas.

Asimismo quedan garantizados los gastos de desbarre y extracción de lodos a consecuencia de un siniestro amparado por esta cobertura.

**El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.**

## **NO QUEDAN CUBIERTOS POR LAS GARANTÍAS**

### **A.3.1. Y A.3.2.:**

- a. Los daños producidos por la lluvia, nieve, arena o polvo que penetren por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.**
- b. Los daños producidos a consecuencia de trabajos de construcción o reparación en la vivienda asegurada.**
- c. Los daños producidos por movimientos de mareas y aguas procedentes del mar, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por la acción del viento.**
- d. Los daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aún cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como los causados por rotura de presas o diques de contención.**
- e. Los daños que se manifiesten en forma de filtraciones, goteras, oxidaciones o humedades, producidas de forma paulatina.**
- f. Los daños debidos a defectos de construcción, conservación o falta de mantenimiento notoria y visible del continente y/o sus instalaciones.**
- g. Los costes de reparar, sustituir o desatascar desagües o conducciones similares, así como los daños producidos en las propias conducciones de distribución o bajadas de agua, tuberías o depósitos.**

**h. Los daños causados a plantas, árboles, otros elementos de jardín y en general, cualquier bien depositado al aire libre, aún cuando estén protegidos por materiales flexibles, lonas, plásticos o se encuentren en el interior de construcciones abiertas.**

**i. Los daños causados a anuncios de cualquier clase.**

---

### **3. Actos de vandalismo y malintencionados**

Se garantizan los daños materiales directos producidos en los bienes asegurados como consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados:

- Cometidos individual o colectivamente por personas distintas al tomador, asegurado, empleados o personas que convivan con ellos.
- Derivados de acciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones efectuadas conforme a lo dispuesto en la legislación en vigor, así como durante el transcurso de huelgas legales, **salvo que las citadas actuaciones tuvieran el carácter de motín o tumulto popular.**

El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. Las acciones que tuvieran el carácter de motín o tumulto popular, disturbios internos, sabotaje o terrorismo.**
- b. Las pérdidas por hurto o robo de los objetos asegurados.**
- c. Los daños producidos por los inquilinos u ocupantes, legales o ilegales, de la vivienda.**
- d. Las roturas de cristales.**
- e. Los daños a bienes u objetos situados o depositados en terrazas, porches, jardines, plazas de aparcamiento y en general al aire libre o en el exterior de la vivienda, así**

**como los daños y gastos ocasionados a causa de pintadas, inscripciones, rayadas y pegado de carteles.**

**f. Los daños que no hayan sido denunciados a las autoridades competentes.**

---

#### **4. Humo y hollín**

Se garantizan los daños materiales directos causados a la vivienda asegurada por la acción directa del humo y hollín siempre que tenga carácter accidental, tanto si el siniestro se ha originado en la vivienda asegurada como en sus proximidades.

24

El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

**Los daños causados por la acción continuada del humo u hollín o cuando no tengan su origen en una causa accidental o anormal.**

---

#### **5. Choques, impactos, caídas de aeronaves y acción de ondas sónicas**

Se garantizan los daños materiales ocasionados por:

- El choque o impacto de vehículos terrestres, y/o animales, así como de las mercancías por ellos transportadas, contra los bienes asegurados.
- La caída de aeronaves, astronaves, satélites o partes u objetos que de las mismas se desprendan, árboles, mástiles y antenas de radio y televisión.
- Las ondas sónicas provocadas por aeronaves, astronaves, y/o satélites que traspasen la barrera del sonido.

El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

## A.4. Rotura de cristales, espejos, mármoles, granitos y loza sanitaria/elementos sanitarios

Se garantizan los daños por roturas accidentales y los gastos de transporte e instalación, en los siguientes supuestos:

### 1. Si se asegura el continente

- Toda clase de lunas, espejos, vidrios, cristales, colocados de manera fija adheridos al continente.
- Loza y elementos sanitarios que se hallen en el edificio-vivienda.
- Las encimeras de mármol, granito u otra piedra natural o artificial fijadas en cocinas y cuartos de baño.

### 2. Si se asegura el contenido

- Toda clase de lunas, espejos, vidrios, cristales que formen parte fija del contenido o de alguno de sus elementos.
- Los mármoles, granitos u otras piedras naturales o artificiales que formen parte de muebles o mesas.
- Si el asegurado obra en calidad de inquilino, los cristales de las puertas y ventanas privativos de la vivienda.

El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

## NO QUEDAN CUBIERTOS:

- a. Los daños producidos con ocasión de realizarse operaciones de traslado, trabajos de pintura, decoración, o conservación y reforma en la vivienda asegurada.** No obstante, quedarán cubiertos tales daños, siempre y cuando dichos trabajos sean realizados por un tercero, debiendo quedar acreditada esta circunstancia mediante la aportación de la correspondiente factura, en la que figuren los datos del ejecutor de los mismos.
- b. Los daños resultantes de vicios de colocación de las piezas aseguradas y sus correspondientes soportes.**

- c. Los rayados, desconchados, raspaduras y en general cualquier desperfecto de la superficie o estético.
  - d. Las roturas de lámparas, bombillas, cristalerías, cuadros, objetos de mano, objetos de cristal y decorativos, gafas, monóculos, binoculares, aparatos portátiles, electrodomésticos, placas de vitrocerámica, equipos de imagen y sonido, ordenadores personales, placas solares, cristales o mármoles de valor artístico, así como cristales que no formen parte fija de los muebles o del inmueble.
  - e. Los cristales que formen parte de invernaderos o similares.
  - f. Los mármoles, granitos, u otras piedras naturales o artificiales situadas en suelos, paredes o techos tanto en el interior como en el exterior de la vivienda.
  - g. Los daños consistentes en grietas y fisuras propias del desgaste, antigüedad o uso.
- 

### A.5. Daños de origen eléctrico

**Se garantiza el valor de la reparación de los daños y/o sustitución de la instalación eléctrica, si está asegurado el continente, así como los electrodomésticos u otros aparatos eléctricos, electrónicos y sus accesorios, cuando esté asegurado el contenido, por:**

- Las sobretensiones o inducciones causadas por la caída del rayo.
- Las corrientes anormales, cortocircuitos y la propia combustión, aún cuando de dichos accidentes no se derive incendio.

El asegurado se compromete a facilitar a la aseguradora el número de incidencia o copia del escrito donde comunique a la entidad suministradora de energía la alteración o fallo eléctrico, y copia del último recibo en su poder de la entidad suministradora de la energía.

**El límite de indemnización para esta garantía será de 1.500 euros a primer riesgo.**

## **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. Los daños ocurridos en viviendas con instalaciones eléctricas de carácter provisional o que no cumplan la reglamentación en vigor.
  - b. Los daños que sean consecuencia de desgaste o deterioro paulatino de los aparatos o instalaciones eléctricas debido al uso o funcionamiento normales, erosión, corrosión, oxidación, cavitación, herrumbre o incrustaciones.
  - c. Los daños consistentes en simples defectos estéticos que no afecten al funcionamiento del aparato.
  - d. Daños en bombillas, fluorescentes, lámparas, tubos eléctricos y catódicos, así como aparatos de alumbrado.
  - e. Los daños cubiertos por la garantía del fabricante o proveedor; simples necesidades y operaciones de mantenimiento o fallos operacionales.
  - f. Instalaciones eléctricas, aparatos eléctricos y/o electrónicos con valor de nuevo inferior a 60 euros salvo que en el mismo siniestro se hayan visto dañados otros equipos de importe superior de la vivienda asegurada.
- 

## A.6. Robo

Se garantizan las pérdidas materiales que sufra el asegurado a consecuencia de la desaparición, destrucción o deterioro de los bienes asegurados, así como los daños o desperfectos ocasionados al continente en los términos previstos a continuación:

### **1. Robo, daños por robo, atraco**

Se garantiza la pérdida y los daños sufridos por los bienes asegurados en caso de robo o atraco cometido dentro de la vivienda.

### **Continente**

Se garantiza hasta el 100% del capital asegurado para continente.

Caso de no asegurarse el continente quedarán garantizados los daños al continente **hasta un límite del 10% de la suma asegurada para contenido, con un máximo de 1.800 euros por siniestro.**

## **Contenido**

Se garantiza hasta el 100% del capital asegurado para contenido.

## **2. Llaves y cerraduras**

**Siempre que se asegure el contenido**, se garantizan la reposición de llaves y cerraduras de puertas exteriores, caja fuerte y alarma de la vivienda asegurada por otras de similares características como consecuencia de robo, hurto, atraco y pérdida de llaves dentro y fuera de la vivienda.

■ **Suma asegurada:** El importe máximo cubierto es de 600 euros, a primer riesgo, por siniestro y año.

### **RIESGOS NO CUBIERTOS:**

**Salvo que expresamente se indique otra cosa en la garantía concreta, no están cubiertos:**

- a. Los siniestros causados por el asegurado, por cualquier miembro de la familia, por sus empleados y/o personas que residan en la vivienda asegurada.
- b. Los siniestros de robo y/o desperfectos por intento de robo en caso de deshabitación superior a la declarada en las condiciones particulares.
- c. Los robos o atracos cometidos no estando los bienes o la vivienda asegurada protegida por las medidas de seguridad declaradas en el contrato o cuando las mismas se encuentren inoperantes.
- d. Las simples pérdidas, extravíos, desapariciones, hurto, salvo en lo concerniente a la cobertura de llaves y cerraduras.
- e. Los robos o atracos sufridos con ocasión de encontrarse los bienes en distinta situación de riesgo de la expresada en el contrato.

- f. Los objetos y bienes pertenecientes al contenido que se encuentren en jardines, al descubierto o en el interior de construcciones abiertas tales como porches, terrados, balcones o patios, con la excepción de antenas individuales de televisión y radio y placas solares.**
  - g. Los robos y atracos de objetos de valor, dinero y joyas, salvo que se haya contratado expresamente en condiciones particulares.**
  - h. El robo o hurto en dependencias anexas tales como trasteros, garajes o sótanos.**
  - i. Atraco fuera del hogar.**
  - j. Los robos, expoliaciones, atracos y hurtos no denunciados ante la autoridad competente.**
- 

## A.7. Gastos diversos

Se garantizan los gastos y/o pérdidas debidamente justificados en los que necesariamente hubiera incurrido el asegurado como consecuencia de algún siniestro cubierto por el contrato, por los conceptos y hasta los límites que a continuación se exponen:

### **1. Asistencia de bomberos**

Se garantiza la tasa municipal por intervención del Cuerpo de Bomberos a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.

Asimismo quedan cubiertos los gastos por la intervención de los bomberos cuando se produzca una situación de emergencia dentro de la vivienda, donde sea necesaria su ayuda, aunque no sea por un siniestro cubierto por el contrato.

### **2. Salvamento, extinción, demolición y desescombro**

Se garantizan los gastos ocasionados por la aplicación de las medidas necesarias adoptadas por la autoridad competente o el asegurado para cortar, extinguir o impedir la propagación del incendio. Quedan incluidos el transporte de los bienes asegurados con

el fin de salvarlos del incendio, así como los eventuales daños que sufran estos durante el salvamento.

Asimismo, se garantizan los gastos necesarios de demolición y desescombros como consecuencia de siniestro cubierto por este contrato.

**El límite de indemnización para estas garantías 1 y 2 será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.**

### **3. Reposición de documentos**

Se garantizan los gastos de reposición de documentos particulares que tengan carácter público. Dichos gastos habrán de ser debidamente justificados mediante la emisión de los correspondientes duplicados.

**El límite de indemnización para esta garantía será del 10% del capital asegurado para contenido.**

### **4. Inhabitabilidad de la vivienda**

#### **a. Si se asegura el continente**

Se garantizan los gastos que se originen por el desalojamiento forzoso de la vivienda como consecuencia de un siniestro cubierto por el contrato, con el fin de alquilar otra de similares características durante el tiempo que dure la reparación de los daños con **un límite máximo de 12 meses.**

#### **b. Si se asegura el contenido**

Se incluye el coste que represente el alquiler del mobiliario de similares características al asegurado, durante el tiempo que dure los trabajos de reparación de los daños causados por el siniestro **con un límite máximo de 12 meses.**

Queda comprendido el coste del traslado de la totalidad del contenido asegurado a la nueva vivienda alquilada, quedando todo ello asegurado en la nueva situación del riesgo en idénticas condiciones.

El límite de indemnización para esta garantía será del 100% del capital asegurado para continente y/o contenido.

### **c. Gastos de hotel por inhabilitación de la vivienda asegurada**

Quedan incluidos los gastos de hotel, restaurante y lavandería en los que incurra el asegurado y los miembros de la unidad familiar que convivan habitualmente en el hogar siniestrado mientras este resulte inhabitable como consecuencia de un siniestro cubierto por el contrato, cuando no se precise alquilar una vivienda provisional o hasta que se consiga, **con un máximo de 10 días. Estos gastos están limitados al 10% del capital contratado para contenido, con un máximo de 3.000 euros y un límite parcial de 100 euros por persona y día por estos conceptos.**

31

### **5. Pérdida de alquileres**

Cuando el asegurado actuase como arrendador, el asegurador reembolsará el 100% de las rentas que el asegurado dejase de percibir del arrendatario durante el tiempo que duren las obras de reparación de la vivienda asegurada como consecuencia de un siniestro cubierto por el contrato.

Se garantiza hasta el 100% de la suma asegurada para continente **con un límite máximo de 12 mensualidades de rentas de alquiler.**

### **6. Traslado temporal del contenido**

Dentro de los límites y condiciones establecidos en el contrato, se garantizan los daños materiales y pérdidas sufridas en la ropa, efectos personales y objetos mobiliarios pertenecientes al asegurado que, durante el curso de un viaje, **no superior a tres meses de duración**, se hallasen fuera de la vivienda designada en las condiciones particulares del contrato, como consecuencia de los daños de incendio, explosión, caída del rayo, daños por agua y robo o atraco y que hubieran sido indemnizados si el siniestro se hubiera producido en el edificio vivienda asegurado.

Para que surta sus efectos esta garantía será preciso que en el momento del siniestro los bienes se hallen provisionalmente en casas particulares, residencias alquiladas por temporadas, habitaciones de hotel o pensión donde se aloje el asegurado. Todas ellas deben reunir similares características y condiciones de seguridad que la vivienda asegurada.

Dicha cobertura se amplía, asimismo, durante el transporte temporal del contenido al lugar de vacaciones, efectuado por los medios normales de locomoción **salvo motocicletas**, en siniestros que se deriven de incendio, explosión, caída de rayo, agua, y robo o atraco, así como accidente del medio de transporte.

La presente cobertura es de aplicación en todo el territorio español, resto de países de la Unión Europea, Reino Unido y Suiza, siempre y cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España.

El límite de indemnización para esta garantía será del 15% del capital asegurado para contenido, con un máximo de 3.000 euros por siniestro.

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. Las simples pérdidas o extravíos.
  - b. Los bienes puestos a la venta o exhibición o que se encuentren en guardamuebles.
  - c. El hurto.
  - d. Serán de aplicación cualesquiera otras limitaciones o exclusiones establecidas en las garantías del presente contrato, al ser esta cobertura una extensión del seguro a lugares distintos del identificado en las condiciones particulares del contrato.
  - e. La cobertura sobre joyas, objetos de valor especial y dinero en efectivo en el interior del medio de transporte utilizado por el asegurado.
-

## A.8. Responsabilidad civil

A los efectos de esta garantía se entiende por:

■ **Animales domésticos:** Perros de raza no peligrosa, gatos, pájaros, roedores enjaulados, y peces de acuario, propiedad del asegurado, **siempre que:**

- Tengan por finalidad la compañía y no se destinen a actividades comerciales.
- Cumplan con la reglamentación vigente respecto a vacunación y/o normas de seguridad.

Se excluyen las especies venenosas, las protegidas por la ley y las de comercio prohibido.

### ■ Perros potencialmente peligrosos

Queda excluida la responsabilidad civil del asegurado derivada de la propiedad de perros potencialmente peligrosos.

Se consideran perros potencialmente peligrosos las siguientes razas:

**Pit bull terrier, Staffordshire bull terrier, Staffordshire terrier americano, rottweiler, dogo argentino, fila brasileiro, Tosa Inu, Akita Inu, o aquellos cuyas características se correspondan con todas o la mayoría de las siguientes:**

1. Fuerte musculatura, aspecto poderoso, robusto, configuración atlética, agilidad, vigor y resistencia.
2. Marcado carácter y gran valor.
3. Pelo corto.
4. Perímetro torácico comprendido entre 60 y 80 centímetros, altura a la cruz entre 50 y 70 centímetros y peso superior a 20 kg.
5. Cabeza voluminosa, cuboides, robusta, con cráneo ancho y grande y mejillas musculosas y abombadas.
6. Mandíbulas grandes y fuertes, boca robusta, ancha y profunda.

7. Cuello ancho, musculoso y corto.
8. Pecho macizo, ancho, grande, profundo, costillas arqueadas y lomo musculado y corto.
9. Extremidades anteriores paralelas, rectas y robustas y extremidades posteriores muy musculosas, con patas relativamente largas formando un ángulo moderado.

■ **Terceros:** Cualquier persona física o jurídica distinta de:

- El tomador del seguro o el asegurado.
- Los miembros de la familia del asegurado o del tomador del seguro considerándose como tales: el cónyuge (o pareja de hecho), los ascendientes o descendientes naturales o adoptivos, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad siempre que convivan habitualmente con ellos o a sus expensas.
- Personas que vivan habitualmente en el domicilio del tomador del seguro y del asegurado, sin que medie una prestación de naturaleza económica.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho o de derecho, dependan del tomador del seguro o el asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

■ **Siniestro:** Todo hecho dañoso garantizado por el contrato del que pueda resultar civilmente responsable el asegurado, en base al artículo 1902 y siguientes del Código Civil, por daños materiales, corporales y perjuicios directos causados involuntariamente a terceros y ocurridos durante el periodo de seguro por hechos cubiertos por la presente garantía. **Se considerará que constituye un solo y único siniestro el conjunto de daños debidos a una misma causa original, con independencia del número de reclamaciones formuladas.**

■ **Período de seguro:** Es el período de tiempo comprendido entre la fecha de inicio y la del primer vencimiento del contrato, o bien entre dos vencimientos anuales o entre el último vencimiento anual y la cancelación del contrato.

■ **Límite por siniestro:** La cantidad que el asegurador se compromete a pagar como máximo por la suma de todas las indemnizaciones y gastos correspondientes a un siniestro, con independencia del número de perjudicados.

■ **Límite por víctima:** La cantidad que el asegurador se compromete a pagar como máximo al lesionado o a sus causahabientes por todos los daños y perjuicios causados.

En el supuesto de que a consecuencia de un mismo siniestro resulten afectados varios lesionados, se aplicará el límite fijado en el contrato para cada una de las víctimas, actuando como límite por siniestro el establecido en el contrato a tal efecto.

■ **Límite por período de seguro:** La cantidad que el asegurador se compromete a pagar como máximo por todas las indemnizaciones y gastos durante un período de seguro, con independencia de que los daños y perjuicios reclamados sean imputables a uno o varios siniestros.

■ **Daño personal:** La lesión corporal o muerte, causada a personas físicas.

■ **Daño material:** La destrucción o deterioro de cosas y/o animales.

■ **Perjuicio:** La pérdida económica que es consecuencia directa de un daño personal o material indemnizable por el contrato, sufrido por el reclamante de dicha pérdida económica.

### **Prestaciones del asegurador**

De acuerdo con las condiciones de cobertura del contrato y con el límite de la suma asegurada fijado en las condiciones particulares de la misma, correrán por cuenta del asegurador:

- El abono a los perjudicados o a sus derechohabientes de las indemnizaciones a que diera lugar la responsabilidad civil del asegurado.
- La constitución de las fianzas judiciales exigidas al asegurado para garantizar su responsabilidad civil.

- El pago de las costas y gastos judiciales.
- El pago de honorarios de los profesionales encargados de la defensa jurídica del asegurado frente a la reclamación del perjudicado.

Los gastos extrajudiciales inherentes al siniestro en los que pudiera incurrir el asegurado, **siempre que tales gastos sean realizados con el consentimiento del asegurador.**

Si las reclamaciones por responsabilidad civil sobrepasan la suma asegurada en el contrato, el asegurador únicamente está obligado a soportar el pago de las costas y gastos judiciales de manera proporcional entre el importe total de la reclamación y la suma asegurada y ello incluso cuando se trate de varios procesos derivados de un solo siniestro.

36

### **Ámbito territorial de cobertura y jurisdicción**

Esta cobertura se extiende y limita a las responsabilidades que pudieran conocer los tribunales españoles o reconocidas por los mismos, y que deriven de daños y perjuicios sobrevenidos en todo el mundo, **con excepción de Estados Unidos de América, Canadá y Méjico.**

Con independencia del lugar donde haya ocurrido el siniestro la indemnización se abonará mediante depósito en euros en una entidad financiera española, según la legislación del país respectivo. Para hacer la conversión se utilizará la tabla de conversión de divisas en el día del depósito según cambio comprador.

Cuando el asegurado tenga su domicilio habitual en el extranjero la cobertura se limita a las reclamaciones formuladas de acuerdo a la legislación española y que se deriven de daños y perjuicios ocurridos en España.

### **Ámbito temporal de cobertura**

Queda cubierta la responsabilidad civil derivada de daños que ocurran durante la vigencia del contrato cuyas consecuencias

sean reclamadas durante la vigencia de la misma o en el plazo de doce meses a contar desde la terminación o cancelación de aquella.

### **Suma asegurada**

La suma asegurada se establece en 150.000 euros por siniestro. En las condiciones particulares podrán pactarse sumas aseguradas diferentes.

#### **A.8.1. Si se asegura el continente**

El asegurador garantiza al asegurado, dentro de los límites y condiciones pactadas en el contrato, el pago de las indemnizaciones de las que pudiera resultar civilmente responsable, de acuerdo con la normativa legal vigente, a consecuencia de daños personales, materiales y perjuicios ocasionados involuntariamente a terceros en su condición de propietario o copropietario de la vivienda descrita en el contrato, y derivados de la citada propiedad o copropiedad.

Asimismo queda incluida la responsabilidad civil derivada de los daños por agua a consecuencia de escape, reventón, rotura, desbordamiento o atasco de las conducciones, instalaciones o depósitos fijos de la vivienda asegurada.

Queda cubierta la responsabilidad civil por contaminación accidental causada por la rotura de depósitos de gasóleo destinados al uso exclusivo de la vivienda asegurada a condición de que:

- Sean consecuencia de un acontecimiento accidental, súbito, imprevisto y repentino.
- Tengan lugar durante el periodo de vigencia del contrato.
- Se manifieste en el periodo de las 72 horas siguientes al inicio de las emisiones.
- Se cumpla con la legislación del medioambiente.

Queda igualmente incluida la responsabilidad civil exigible al asegurado derivada de la realización en la vivienda asegurada de obras de reforma, reparación, ampliación y mantenimiento de la

vivienda asegurada, siempre que tales obras tengan la consideración de obras menores que no afecten a elementos estructurales de la vivienda.

### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

Las reclamaciones derivadas de:

- a. La responsabilidad civil contractual y los daños que tengan su origen en el ejercicio de cualquier actividad comercial, industrial o profesional llevada a cabo en la vivienda asegurada.
- b. Responsabilidades directamente imputables a inquilinos o empleados del inmueble.
- c. Daños ocasionados por inmuebles sobre los que se halle incoada una declaración de ruina inminente, total o parcial.
- d. Daños sufridos por el propio inmueble objeto del seguro y sus instalaciones.
- e. Daños ocasionados por ascensores o montacargas cuando no se hayan observado las normas vigentes sobre conservación y mantenimiento de los mismos, y en todo caso la responsabilidad que sea exigible a las empresas encargadas de su mantenimiento y conservación.
- f. La responsabilidad de la empresa encargada del llenado y mantenimiento de los tanques de gasóleo, fuel-oil, propano y similares.
- g. La propiedad de cualquier otro inmueble no descrito en el contrato.

#### A.8.2. Si se asegura el contenido

El asegurador garantiza al asegurado y a las personas por las que legalmente este deba responder, el pago de las indemnizaciones de las que pudiera resultar civilmente responsable, de acuerdo con la normativa legal vigente, a consecuencia de daños personales,

materiales y perjuicios ocasionados involuntariamente a terceros por hechos originados en el ámbito de su vida privada actuando en su calidad de:

- **Actividad extraprofesional:** Por actos u omisiones cometidos en su vida extraprofesional.
- **Cabeza de familia:** Por los actos u omisiones cometidos por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada, así como por los actos u omisiones de los miembros de la unidad familiar que convivan con el asegurado.
- **Personal doméstico:** Por los actos u omisiones cometidos por el personal doméstico a su servicio en el desempeño de su trabajo.
- **Usuario y/o inquilino,** de la vivienda que contiene los objetos asegurados, **no quedando cubiertas las reclamaciones derivadas del mantenimiento de la vivienda.**
- **Deportista:** Realizando cualquier actividad deportiva en calidad de aficionado **salvo la práctica de deportes aeronáuticos, el tiro con arco y la caza. No quedan cubiertos los daños ocasionados por la práctica de deportes como profesional.**
- **Propietario de animales domésticos:** Según se define en la presente garantía, **excepto perros de raza peligrosa que podrán ser objeto de cobertura opcional mediante su inclusión expresa y el abono del correspondiente precio.**

Esta cobertura surtirá efecto cuando el animal o animales cumplan con los requisitos establecidos en las ordenanzas municipales o en la normativa de la Comunidad Autónoma en que reside respecto a vacunación y/o normas de seguridad.

En cualquier caso, en lo que se refiere a perros de raza no peligrosa el asegurado deberá:

- 1. Llevar al animal con correa o mantenerlo sujetos con cadenas. Sólo podrán estar sueltos en las zonas y en los horarios habilitados para ello según legislación en vigor.**

**2. Inscribir al perro en los registros de animales creados al efecto.**

**3. Con carácter general, adoptar todas aquellas medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad ciudadana y la de otros animales.**

En el supuesto de que el asegurado no cumpla con alguno de los requisitos anteriores, o con aquellos que según la legislación señalada sean de aplicación, el asegurador quedará liberado de toda obligación de indemnizar.

- **Propietario de embarcaciones de recreo sin motor.** Entendiendo como tales los objetos flotantes destinados a la navegación de recreo, **siempre que carezcan de motor**, y tengan una eslora **de hasta 6 metros y que se disponga del título de pilotaje reglamentariamente exigido.**
- **Propietario o usuario de bicicletas** en calidad de aficionado, incluidas las eléctricas siempre y cuando no sean susceptibles de un seguro obligatorio.
- **Usuario de sillas de ruedas eléctricas adaptadas a personas con diversidad funcional**, siempre y cuando por sus características no sean susceptibles de un seguro obligatorio.
- **Conductor de vehículos a motor** por la caída de objetos transportados con fines particulares, **siempre y cuando la carga no supere los 750 kg. incluyendo la carga y descarga de los mismos.**
- **Propietario de antenas individuales de radio y/o televisión** instaladas en la vivienda que contiene los objetos asegurados, **no quedando cubiertas las reclamaciones derivadas del mantenimiento o daños ocasionados a la propia vivienda.**
- **Responsabilidad civil del inquilino** frente al propietario de la vivienda por los daños materiales sufridos por esta a consecuencia de un siniestro de incendio o explosión cuya responsabilidad sea atribuible al inquilino.

- **Responsabilidad civil de pesca.** En los términos y condiciones establecidos en el contrato, el asegurador toma a su cargo las consecuencias pecuniarias de la responsabilidad civil que pueda derivarse para el asegurado, de acuerdo con la legislación vigente, por daños personales, materiales y perjuicios consecutivos causados involuntariamente a terceros, en el ejercicio de la pesca deportiva con caña.
- Se entenderá garantizada la responsabilidad civil como usuario o inquilino de vivienda de vacaciones, **siempre que el periodo de estancia o arrendamiento sea inferior a tres meses.**

### **NO QUEDAN CUBIERTAS:**

Tanto para el caso de asegurar el contenido como el continente las reclamaciones derivadas de:

- a. Daños que tengan su origen en el ejercicio de cualquier actividad industrial, comercial, mercantil o profesional del asegurado o personas aseguradas.
- b. Daños por la participación del asegurado o de las personas aseguradas, en competiciones, carreras, apuestas o concursos de cualquier clase o en sus pruebas preparatorias o entrenamiento, siempre que su participación en las mismas no sea en calidad de aficionado.
- c. La utilización o porte de armas de cualquier tipo y clase.
- d. Daños causados por el asegurado en estado de embriaguez o bajo los efectos de cualquier clase de droga. Se entiende por embriaguez cuando el asegurado supera los límites establecidos en la legislación aplicable en cada momento a la circulación de vehículos, en sangre o en aire espirado.
- e. Tenencia o uso de caballos y otros animales de silla.
- f. Hechos ocurridos en el extranjero cuando el asegurado tenga establecida su residencia habitual fuera de España.

- g. Daños ocasionados a los bienes o animales que, por cualquier motivo (depósito, uso, reparación, manipulación, transformación, transporte u otro) se encuentren en poder, custodia y control del asegurado o de personas de quién este sea legalmente responsable.
- h. La propiedad, posesión, tenencia o uso por el asegurado de cualquier embarcación de más de 6 metros de eslora.
- i. La propiedad, tenencia o uso por el asegurado de vehículos a motor y de los elementos remolcados o incorporados a los mismos, por hechos de la circulación tal y como vienen regulados en la legislación vigente sobre circulación de vehículos a motor.
- j. La propiedad, posesión, tenencia o uso de vehículos de movilidad personal tipo A, B y C, por parte del asegurado o miembros de la unidad familiar que convivan con él.
- k. Daños producidos por riesgos que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio, aun cuando del hecho referido se deriven responsabilidades pecuniarías que excedan el límite fijado por el mencionado seguro.
- l. Cualquier obligación contractualmente pactada por el asegurado que exceda de la responsabilidad civil legal.
- m. Pérdidas económicas que no sean consecuencia directa de un daño material o corporal garantizado por el contrato.
- n. Los gastos efectuados por el asegurado para la prevención de un evento dañoso, o para reparar los bienes e instalaciones causantes de los que tengan origen en la infracción o incumplimiento voluntario de disposiciones legales.

- o. Multas y/o sanciones personales de cualquier naturaleza impuestas al asegurado o a las personas por la que este deba responder, así como las consecuencias de su impago.**
  - p. Daños a documentos que representen un valor monetario, la indemnización se limitará a los gastos de reposición de dichos documentos y no al valor que representen los mismos.**
  - q. Actos de mala fe, desafíos y riñas.**
  - r. Daños por inobservancia, incumplimiento de disposiciones legales o de las normas de Seguridad Vial establecidas.**
  - s. Transmisión de enfermedades infecciosas a seres humanos.**
  - t. Las coberturas del apartado A.8.2. cuando la vivienda asegurada es explotada en régimen de alquiler por el asegurado o consiente su uso o el asegurado es una persona jurídica**
  - u. Cualquier reclamación derivada del uso de drones.**
- 

### A.8.3. Responsabilidad civil patronal

A los efectos de esta garantía, tendrán la consideración de terceros, cualquier empleado doméstico o cualquier otra persona al servicio del asegurado siempre que el accidente se ocasione durante el normal desarrollo de los trabajos domésticos encomendados.

#### **Alcance de la cobertura**

Derogando cualquier disposición en contrario, el asegurador garantiza la responsabilidad civil en la que pudiera incurrir el asegurado de conformidad con la normativa vigente, por los daños personales sufridos por los trabajadores con ocasión de la realización de su trabajo.

## Suma asegurada

El límite máximo de indemnización por siniestro se establece en 100.000 euros.

### NO QUEDAN CUBIERTAS:

Las reclamaciones derivadas de:

- a. Hechos que no sean calificados como accidente de trabajo o que estén excluidos de la cobertura del seguro de accidentes de trabajo.
- b. Trabajadores que no figuren dados de alta en el Seguro Obligatorio de Accidentes de Trabajo.
- c. Incumplimiento de las obligaciones de tipo laboral y de previsión social, ya sean estas contractuales o legales, que sean competencia de la Jurisdicción Social.
- d. Indemnizaciones por accidentes derivados de hechos relacionados con el uso y circulación de vehículos, aeronaves o embarcaciones.
- e. Indemnizaciones por accidentes que sufran los trabajadores con ocasión de sus desplazamientos entre el centro de trabajo y su domicilio, así como aquellos que realicen por motivos laborales.
- f. Indemnizaciones y gastos de asistencia por enfermedad profesional o por aquellas otras enfermedades que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, así como el infarto de miocardio, trombosis, hemorragia cerebral y enfermedades de similar etiología.
- g. Multas y sanciones impuestas al asegurado, así como los recargos en las prestaciones establecidos en la legislación vigente con carácter punitivo.
- h. Daños materiales ocasionados a bienes propiedad de los trabajadores del asegurado.
- i. Responsabilidades derivadas de conductas calificadas como infracciones muy graves por la inspección de

**trabajo, así como el incumplimiento doloso o reiterado de la normativa en materia de seguridad e higiene en el trabajo.**

**j. Responsabilidades imputables a contratistas y subcontratistas que no tengan la consideración de asegurados por el contrato.**

**k. El acoso moral en el trabajo o cualquier patología relacionada con el “mobbing”, trato discriminatorio o prácticas laborales injustas.**

---

#### A.8.4. Defensa jurídica del asegurado en la cobertura de responsabilidad civil

En cualquier procedimiento judicial que se derive de un siniestro amparado por la cobertura de responsabilidad civil en el contrato, el asegurador asumirá, a sus expensas, la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, designando los letrados y procuradores que defenderán y representarán al asegurado en las actuaciones judiciales que se le siguieren en reclamaciones de responsabilidades civiles cubiertas por este contrato, y ello aún cuando dichas reclamaciones fueran infundadas.

De igual forma, queda garantizada la defensa y representación del asegurado en causas criminales.

El asegurado deberá prestar la colaboración necesaria a dicha defensa, comprometiéndose a otorgar los poderes y la asistencia personal que fueren precisos.

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 estima inviable la reclamación o la interposición de un 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 de abogado y procurador, **en el supuesto de que el recurso prosperase.**

Cuando se produjera algún conflicto entre el asegurado y el asegurador motivado por tener que sustentar esta en el siniestro intereses contrarios a la defensa del asegurado, el asegurador lo pondrán en conocimiento del asegurado, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sea necesarias para la defensa. En este caso el asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por el asegurador o confiar su propia defensa a otra persona. **En este último caso, el asegurador quedará obligado a abonar los gastos de tal dirección jurídica hasta el límite de 6.100 euros por siniestro.**

46

## A.9. Asistencia Hogar / Emergencia Hogar / Bricolaje Hogar

### A.9.1. Asistencia Hogar

A los efectos de la presente garantía se entiende por:

■ **Asegurado:** La persona física titular del contrato o del interés objeto del seguro, su cónyuge, de hecho o de derecho, ascendientes y descendientes en primer grado y demás familiares que con él convivan habitualmente en la vivienda asegurada.

■ **Siniestro:** Todo hecho accidental ocurrido o relacionado con la vivienda objeto del seguro, independiente de la voluntad del asegurado y contemplado en estas garantías.

Las garantías cubiertas son:

#### 1. Envío de profesionales

**En caso de siniestro cubierto por el contrato,** el asegurador le facilitará el profesional cualificado para realizar las operaciones necesarias a fin de limitar y controlar el alcance de los daños hasta la llegada del perito tasador.

En cualquier caso, el asegurador asume el coste del desplazamiento del profesional a la vivienda asegurada, **siendo por cuenta del**

asegurado cualquier otro gasto que se produzca por el cumplimiento de las prestaciones, salvo en los servicios derivados de un siniestro cubierto por el contrato.

Quando los daños excedan de los límites estipulados en el contrato, el asegurado se hará cargo del importe de la mano de obra y de los materiales de tal exceso, o de estar contratada Franquicia, si los daños no superan su importe.

## 2. Gastos de hotel

Quando la vivienda, como consecuencia de un siniestro garantizado por el contrato, resultara inhabitable, el asegurador organizará y tomará a su cargo los costes de alojamiento del asegurado/s en un hotel cercano a su domicilio, **por un máximo de 48 horas o 181 euros por siniestro.**

## 3. Gastos de vigilancia de la vivienda

En caso de que la vivienda quedara inhabitable y siempre que, a consecuencia del siniestro garantizado por el contrato, la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, el asegurador organizará y tomará a su cargo su vigilancia **hasta un máximo de 72 horas.**

## 4. Gastos de mudanza y guardamuebles

También en el caso de inhabilitación de la vivienda, el asegurador organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres del asegurado hasta su nuevo domicilio provisional, **dentro del mismo municipio**, utilizado por el mismo.

Si las circunstancias así lo exigieran, el asegurador se hará cargo también de los gastos inherentes al traslado y depósito de dichos muebles o enseres en un guardamuebles, **sito en el mismo municipio o en el más cercado que disponga del mismo y hasta un periodo máximo de 6 meses.**

## 5. Reposición temporal de televisión, vídeo y/o reproductor de DVD

Si el asegurado no pudiera disponer de su aparato de televisión, vídeo y/o reproductor de DVD, como consecuencia de cualquier siniestro cubierto por las garantías del contrato, el asegurador pondrá a su disposición, de forma gratuita y **durante un máximo de 15 días, otro aparato de similares características al afectado. Este servicio será prestado en días laborables de 9 a 18 horas.**

## 6. Transmisión de mensajes

El asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le entreguen los asegurados dirigidos a sus familiares, derivados de los eventos cubiertos por las garantías del contrato.

## 7. Restaurante

Si a consecuencia de un siniestro cubierto por el contrato, se produjera la inutilización definitiva de la cocina, el asegurador reembolsará al asegurado los gastos de restaurante, **hasta un importe máximo de 125 euros por siniestro.**

## 8. Lavandería

Si a consecuencia de un siniestro cubierto por el contrato, se produjera la inutilización definitiva de la máquina lavadora de ropa, el asegurador reembolsará los gastos de lavandería, **hasta un importe máximo de 125 euros por siniestro.**

## 9. Garantía de información, conexión o envío de profesionales

Siempre que el asegurado lo necesite, el asegurador le facilitará el profesional cualificado para atender los servicios requeridos que se encuentren incluidos entre los siguientes:

- Fontanería
- Electrodomésticos
- Jardineros
- Cristaleros
- Pintores
- Albañiles
- Portereros automáticos
- Escayolistas
- Limpia cristales
- Televisión y vídeo
- Antenistas
- Pequeña cerrajería

- Enmoquetadores
- Carpinteros
- Tapiceros
- Vigilantes de seguridad
- Barnizadores
- Persianistas
- Electricistas
- Contratistas
- Parquetistas
- Carpintería metálica

A través de esta garantía el asegurador asume únicamente el coste del primer desplazamiento de dichos profesionales. En el supuesto de que los trabajos requieran posteriores desplazamientos, estos correrían a cargo del asegurado.

### **El asegurador garantiza:**

- Desplazamiento de tales profesionales en 24 horas y con la máxima inmediatez posible.
- Tarifa fija por hora de trabajo. Diferenciándose horario diurno (de 08:00 hrs a 19:00 hrs), horario nocturno (de 19:00 hrs a 08:00 hrs), y festivos, siendo la misma revisada anualmente.
- Garantía sobre los trabajos realizados por 3 meses.
- Responsabilidad civil por los trabajos realizados.

En cualquier caso, el asegurador asume el coste del desplazamiento del profesional a la vivienda asegurada, **siendo por cuenta del asegurado cualquier otro gasto que se produzca por el cumplimiento de las prestaciones**, salvo en los servicios derivados de un siniestro cubierto por el contrato.

## **10. Retorno anticipado por siniestro grave**

Si durante el transcurso de un viaje, estando el asegurado fuera de la vivienda asegurada, se produjera un siniestro grave que convirtiera la misma en inhabitable, el asegurador pondrá a disposición del asegurado un billete de tren o de avión para volver a su domicilio. También y en el caso de que el asegurado precisara regresar al lugar de partida, el asegurador pondrá a su disposición un billete de las mismas características de avión o tren.

### 11. Envío de un médico en caso de accidente

Si a consecuencia de un accidente grave, sobrevenido en la vivienda asegurada, el asegurado resultara herido, el asegurador enviará, con la máxima urgencia posible, un médico a fin de tomar las decisiones de carácter profesional oportunas después de realizar el examen de los heridos.

**El asegurador únicamente se hará cargo de los honorarios profesionales y gastos de desplazamiento de esta primera visita.**

### 12. Transporte sanitario en caso de accidente

Si el médico enviado por el asegurador con ocasión del accidente grave, determinara que el asegurado debiera ser hospitalizado, el asegurador organizará y tomará a su cargo el transporte por ambulancia **hasta el centro asistencial más próximo o más adecuado, dentro del municipio correspondiente a la vivienda asegurada.**

En ambos supuestos, el asegurador se ocupará de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los asegurados dirigidos a sus familiares.

### 13. Envío de personal sanitario titulado

Si a consecuencia de un accidente sobrevenido en la vivienda asegurada, el asegurado precisara, por prescripción facultativa, guardar cama en su domicilio y el cuidado de una enfermera sin necesidad de hospitalización, el asegurador organizará y tomará a su cargo las siguientes prestaciones:

- Envío de personal sanitario titulado para que le asista, **hasta un máximo de 72 horas por siniestro.**
- Envío de una baby-sitter cuando el asegurado accidentado tuviera a su cargo habitualmente el cuidado de menores de 14 años, **hasta un máximo de 72 horas por siniestro.**

### 14. Envío de medicamentos

Si a consecuencia de un accidente que diera lugar a la prestación de la anterior garantía, el asegurado precisara del envío a

su domicilio de medicamentos prescritos facultativamente, el asegurador se encargará de hacérselos llegar de la forma más rápida posible. **El coste de estos medicamentos será a cargo del asegurado.**

### **15. Retorno anticipado en caso de hospitalización o defunción de un familiar**

Si en el transcurso de un viaje del asegurado se produjera la hospitalización o defunción en el mismo municipio en el que se ubique la vivienda asegurada, de alguna persona que también tuviera la condición de asegurado por esta garantía, el asegurador se hará cargo de los gastos de su transporte hasta el lugar de su domicilio y eventualmente de los gastos necesarios para regresar al lugar de partida, si precisara proseguir su viaje o recoger su vehículo.

### **16. Ambulancias**

El asegurador organizará y tomará a su cargo el traslado gratuito en ambulancia, a causa de accidente o enfermedad grave sufrido por el asegurado en la vivienda habitual. En cualquier caso, el servicio se prestará hasta el hospital más **próximo o más adecuado, dentro de un radio de 50 km** a contar desde el punto de recogida del enfermo o accidentado.

En este caso el asegurador también se ocupará de transmitir los mensajes urgentes que le encargue el asegurado dirigidos a sus familiares en ese momento.

#### **A.9.2. Emergencia Hogar**

En caso de siniestro no cubierto por el contrato, el asegurado podrá acceder a los siguientes servicios:

##### **1. Fontanería de emergencia**

Cuando se produzca la rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda asegurada, el asegurador enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede reparada. Los costes de

desplazamiento y mano de obra de esta reparación de urgencia, **con un máximo de 3 horas**, serán gratuitos para el asegurado, que **únicamente deberá abonar el coste de materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### **NO QUEDAN CUBIERTAS:**

- a. La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua de la vivienda.**
- b. La reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones.**

52

## **2. Cerrajería urgente**

Cuando al asegurado no le sea posible entrar o salir de la vivienda reflejada en contrato por cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impide la apertura de la puerta, así como en caso de robo de algún juego de llaves que pusiera en peligro la seguridad de la vivienda, el asegurador enviará, con la mayor prontitud posible, un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y la apertura de la misma. Los costes de desplazamientos y mano de obra de esta reparación de urgencia (**máximo 3 horas**) serán gratuitos para el asegurado, que **únicamente deberá abonar el coste de materiales si fuese necesaria su utilización.**

## **3. Electricidad de emergencia**

Cuando a consecuencia de avería en la instalación particular de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, el asegurador enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita. Los costes de desplazamiento y mano de obra de esta reparación de urgencia, **con un máximo de 3 horas**, serán gratuitos para el

asegurado, que **únicamente deberá abonar el coste de materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. La reparación de averías propias de mecanismos, tales como enchufes, conductores, interruptores, etc.**
- b. La reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.**
- c. La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato de funcione con suministro eléctrico.**

#### **4. Reparaciones de emergencia en caso de robo**

Si a consecuencia de un robo o su tentativa frustrada, la vivienda asegurada quedara desprotegida, siendo fácilmente accesible desde el exterior, el asegurador organizará el envío urgente de operarios para realizar las reparaciones provisionales necesarias destinadas a evitar la antedicha accesibilidad, tomado a su cargo el coste del desplazamiento.

#### **5. Personal de seguridad**

Cuando a consecuencia de robo, intento de robo, atraco u otro hecho accidental, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, y fuera necesario utilizar servicios de vigilancia y/o custodia, el asegurador enviará a su cargo personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de estos a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

#### **6. Reposición temporal de TV y/o DVD**

Si el asegurado no pudiera disponer de su aparato de televisión y/o DVD, como consecuencia de robo, caída, incendio, inundación

o explosión, el asegurador podrá a su disposición de forma gratuita y **durante un máximo de 15 días, otro aparato de similares características al afectado. Este servicio será prestado en días laborables de 9 a 18 horas.**

## **CONDICIONES DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR Y EMERGENCIA HOGAR**

Para la prestación de las garantías de Asistencia Hogar y Emergencia Hogar, es indispensable que el asegurado comunique de inmediato, telefónicamente, al asegurador el siniestro y las circunstancias que concurren en cada caso. Tratándose todas estas garantías de **prestaciones de servicio, el asegurador no efectuará reembolso alguno de cantidades que por las mismas puede haber efectuado eventualmente el asegurado**, salvo en los casos en los que el asegurador haya prestado previamente su conformidad expresa.

54

### **1. Instrucciones para solicitar el servicio**

Los servicios de carácter urgente y que correspondan a las garantías de Asistencia Hogar y Emergencia Hogar, pueden solicitarse durante las 24 horas del día, incluidos domingos y festivos, siendo prestados con la máxima inmediatez posible.

Los servicios no urgentes y los comprendidos en la garantía de Asistencia Hogar en su apartado 9. Garantía de información, conexión o envío de profesionales, **deben solicitarse en días laborables entre las 09:00 horas y las 18:00 horas.**

Para la prestación de las garantías, es imprescindible que el asegurado contacte inmediatamente con el número de teléfono fijado en las condiciones generales/particulares del contrato o en la tarjeta de asistencia, debiendo indicar los siguientes datos:

- Nombre, dirección y número de teléfono de contacto.
- Número de este contrato.
- Tipo de servicio que precisa y grado de urgencia.

## 2. Garantía de los servicios

En los casos en los que el servicio prestado lleve asociado la realización por parte de profesionales, la entidad aseguradora garantiza durante seis meses los trabajos realizados al amparo de las presentes condiciones, cubriendo los siguientes gastos:

- Transporte que exija la reparación.
- Desplazamiento de los operarios.
- Valor de la mano de obra.
- Material utilizado.

### A.9.3. Bricolaje Hogar

Este práctico servicio le proporciona una ayuda profesional a domicilio, para realizar determinados trabajos de instalación que necesite en el mantenimiento y adecuación de su hogar.

**Se atenderá un máximo de una solicitud por contrato y por anualidad de seguro.**

Se hace constar expresamente que este servicio **no incluye materiales** salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio. Igualmente, se detalla que **los servicios se prestarán por un único operario.**

Desplazamiento gratuito del profesional a la vivienda asegurada y la mano de obra del profesional **hasta un máximo de 3 horas** en la vivienda asegurada.

**Todos los trabajos realizados tienen una garantía de 6 meses.**

El servicio bricolaje a realizar en y desde el interior de la vivienda consta de lo siguiente:

#### **Trabajos Incluidos:**

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos interiores, accesorios de cuarto de baño (tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión

- baldas, estanterías
- radiadores de termofluidos o toalleros sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit **con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cm de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.**
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: Camas nido con cajoneras) **siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.**
- Colocación o cambio de:
  - Enchufes, clavijas e interruptores, sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes
  - Embellecedores de enchufes e interruptores

- bombillas (incluidas de led), tubos de neón, fluorescentes y cebadores.

■ Reparación puntual de persianas, ajuste de las mismas y cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. **Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas (material no cubierto). Tampoco se cubren los mecanismos de persianas automáticas y no se incluye en ningún caso la sustitución de persianas, lamas ni persianas de puertas.**

■ Instalación de lámparas, apliques o plafones siempre y cuando no haya que modificar cableado.

■ Instalación o reparación de:

- Mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) **siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**

- Sustitución de grifos o ajustes del mismo.

- Sustitución de latiguillos.

- Cambio de la tapa del bote sifónico **siempre que no sea necesario el picado del suelo.**

- Reparación o sustitución de las gomas de la toma y desagües de electrodomésticos.

■ Desatasco manual (**no cuba**) en fregaderos, sanitarios, bote sifónico y tuberías de desagüe de electrodomésticos de cocina (**no incluye los atascos en elementos del propio electrodoméstico**). Se cubre **hasta dos horas** mediante atasco manual con guía o mediante máquina de presión.

■ Purgar radiadores. Reparación de fugas en radiadores sin daños, **solo reparación no sustitución.**

■ Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:

- Bañera o ducha
- Lavabo
- Inodoro
- Bidé
- Fregadero

■ Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**

■ Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.

■ Limpieza de superficies en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.

■ Movimiento de muebles vacíos (**no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared**) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. **Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.**

■ Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento **siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.**

■ Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito. Se da cobertura a estos trabajos dentro del servicio de bricolaje **siempre y cuando el tiempo de ejecución sea inferior a las 3 horas establecidas. En caso de comunidades con calefacción central será responsabilidad del asegurado informar del cambio a la administración de la finca no actuando el servicio de bricolaje hasta que esté todo preparado para realizar el cambio de la llave de paso.**

## **Trabajos no incluidos:**

- **Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.**
- **Instalación de halógenos.**
- **Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.**
- **La reparación de persianas eléctricas y del propio motor.**
- **Instalación de enchufe de vitrocerámica.**
- **Instalación de zócalos.**
- **Instalación o cambio de cristales.**
- **Dar lechadas.**
- **Tapado de calas.**
- **Llaves de paso generales de la vivienda.**
- **Limpieza de cristales fijos al exterior.**
- **Rozamientos en ventanas o puertas.**
- **Cepillado de puertas.**
- **Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).**
- **Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.**
- **Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.**
- **Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.**

## **Materiales aportados por el servicio**

Este pequeño material queda incluido en la cobertura:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa.

3. Cola madera hasta 1 metro lineal.
4. Espigas de madera para montaje muebles.
5. Pegamento PVC.
6. Juntas de latiguillos y grifería.
7. Teflón, Estaño y Esparto.
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

**Este pequeño material hasta un importe de 5€ se considerará incluido en los servicios asociados a Bricolaje Hogar. Cualquier otro material o estos mismos en cantidades superiores al importe, deberán ser suministrados por el asegurado antes de iniciar la prestación del servicio.**

**Si fuese necesaria la compra del material por parte de proveedor el tiempo dedicado a su búsqueda y adquisición se descontarán del tiempo de ejecución del servicio.**

**Los precios y los materiales aportados por el reparador son precios de mercado no garantizando un precio mínimo en ningún caso.**

### **Solicitud de la prestación del servicio**

A los efectos de la solicitud del servicio, el asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 8:00 y las 19:00, tras acordar fecha y hora con el asegurado.

Todos los servicios deberán ser solicitados por teléfono. Al llamar se indicará el nombre del asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita

del técnico para la aceptación por parte de la compañía de asistencia. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

**Los servicios que no hayan sido solicitados, o que no hayan sido organizados por el asegurador o de acuerdo con él, no dan derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.**

### **Ampliación del servicio**

Si se estimara en el momento de la solicitud, que la tarea a realizar supera las tres horas de duración contempladas en la cobertura, el asegurado tiene la posibilidad de ampliar dos horas más el servicio a prestar, **siendo el coste de la mano de obra de esta ampliación a su cargo.**

Se informará previamente al asegurado del coste de la ampliación con el fin de que dé su conformidad.

## **A.10. Defensa jurídica familiar y fianzas judiciales/ Asistencia Informática/Defensa Internet**

### **A.10.1. Defensa penal y reclamación de daños hogar**

#### **1. A los efectos de la presente cobertura se entenderá por:**

##### **1.1. Siniestro.**

Todo hecho o acontecimiento imprevisto que lesione los intereses del asegurado o que modifique su situación jurídica.

En las infracciones penales se considerará producido el siniestro, en el momento en que se haya realizado el hecho punible.

En los supuestos de reclamación que no resulten de relaciones contractuales, se producirá el siniestro en el momento mismo en el que los daños han sido causados.

En los litigios sobre materia contractual, se considerará producido el siniestro en el momento en que el asegurado, el contrario o tercero cometieron la infracción de las normas contractuales.

### **1.2. Plazo de carencia:**

**Es el tiempo en que, vigente el seguro, si se produce un siniestro no está garantizado.**

En los derechos relativos a materia contractual, **el plazo de carencia será de tres meses a contar desde la fecha en que entró en vigor el seguro.**

62

**No habrá cobertura, si en el momento de formalizar este contrato o durante el plazo de carencia, se rescinde por alguna de las partes el contrato origen del litigio o se solicita su resolución, anulación o modificación.**

### **1.3. Suma asegurada**

Los pagos que deba realizar el asegurador, en virtud de esta garantía, se establecen en las cantidades máximas siguientes por siniestro o evento:

- Gastos que impliquen Defensa jurídica o Reclamación de daños: **6.100 euros.**
- Depósito de Fianzas Judiciales: **6.100 euros.**

### **1.4. Ámbito territorial de cobertura**

**Se garantizan los eventos asegurados producidos en territorio español que sean competencia de juzgados y tribunales españoles.**

Andorra se asimilará a España a los efectos de las garantías contratadas.

## **2. Coberturas**

### **2.1. Riesgo cubierto.**

El asegurador se obliga a asumir la defensa jurídica del asegurado, su cónyuge, de hecho o de derecho, y sus ascendientes o

descendientes en primer grado, que con él convivan en la vivienda asegurada, **exclusivamente por los conflictos que se relacionan en los apartados 2, 3 y 4**, originados en el ámbito de la vida privada.

La cobertura surtirá el mismo efecto en el supuesto de vivir los asegurados temporalmente fuera del domicilio designado en póliza por razones de salud o estudios.

## **2.2. Reclamación de daños.**

Esta garantía comprende la defensa de los intereses del asegurado, en la reclamación de los daños derivada de la responsabilidad civil extracontractual de un tercero por los daños y perjuicios que haya sufrido tanto en su persona, como en las cosas muebles de su propiedad, ocasionados por imprudencia o dolo.

Se extiende la presente garantía a la reclamación de daños y perjuicios sufridos por el asegurado en su calidad de peatón, pasajero de cualquier medio de transporte terrestre, o en la práctica no profesional de cualquier deporte **no relacionado con vehículos a motor**.

**Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.**

## **2.3. Defensa penal.**

Esta garantía comprende la defensa penal del asegurado en procesos que se le sigan por imprudencia, impericia o negligencia, **que no se encuentren cubiertos por la garantía de responsabilidad civil de esta póliza**.

Se extiende la presente garantía a la defensa penal del asegurado en su calidad de peatón, pasajero de cualquier medio de transporte terrestre, o en la práctica no profesional de cualquier deporte **no relacionado con vehículos a motor**.

## 2.4. Derechos relativos a la vivienda.

Esta garantía comprende la protección de los intereses del asegurado en relación con la vivienda asegurada, designada en las condiciones particulares de la póliza.

### 2.4.1. Como inquilino, propietario o usufructuario, en relación con:

- **Daños que no resulten de relaciones contractuales**, causados por terceros a la vivienda.
- Reclamaciones a sus vecinos por incumplimiento de normas legales en relación con **emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas.**

**A efectos de esta cobertura, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**

- **Daños que no resulten de relaciones contractuales**, causados por terceros a las cosas muebles ubicadas en la vivienda asegurada.
- La reclamación por incumplimiento de terceros de contratos de compraventa, depósito y similares que afecten al mobiliario y demás bienes domésticos.
- La defensa de la responsabilidad penal del asegurado en procesos seguidos por imprudencia, impericia o negligencia, con motivo de residir en la vivienda asegurada.
- La reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones de la vivienda, **cuando el pago de tales servicios corresponda íntegramente y haya sido satisfecho por el asegurado.**
- La defensa frente a reclamaciones del servicio doméstico dado de alta en la Seguridad Social.

### 2.4.2. Como propietario o usufructuario, en relación con:

- Los conflictos con sus vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes, medianerías o plantaciones.
- La defensa de su responsabilidad penal en procesos seguidos por imprudencia, impericia o negligencia, como miembro de la junta de copropietarios del edificio en que se halle la vivienda asegurada.
- La defensa y reclamación de sus intereses frente a la comunidad de propietarios, **siempre que estuviese al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.**

### 2.4.3. Como inquilino, en relación con:

- Los conflictos derivados del contrato de alquiler.

## 2.5. Asesoramiento extrajudicial.

Mediante esta garantía el asegurado podrá solicitar al asegurador asesoramiento, personalmente o por teléfono, siempre que se haya producido una modificación imprevista en la situación jurídica del asegurado, que justifique su consulta, como cuestión previa a la iniciación de cualquier proceso judicial garantizado.

Quedarán cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal y en el momento, **pero no cualesquiera otras que por su naturaleza requieran otras actuaciones.**

Las materias objeto de consulta en la garantía Asesoramiento Jurídico Telefónico son:

### Vivienda

Compraventa de vivienda: Contratación, Compra de vivienda sobre planos, Vivienda de protección oficial, Créditos hipotecarios, Trámites a seguir antes y después de la compraventa.

Alquiler de vivienda: Contrato de arrendamiento, Actualización de la renta, Procedimiento judicial de desahucio.

Servicio doméstico: Contratación. Condiciones y requisitos. Cotización a la seguridad social.

Salario. Extinción del contrato. Contratación de extranjeros. El permiso de trabajo.

Comunidad de vecinos. Juntas de vecinos, Obligaciones y derechos de los propietarios, Órganos de administración de la Comunidad, Reclamación a propietarios, Reclamación a la comunidad, Obras en la vivienda, Fiscalidad de la vivienda, Impuestos a liquidar por transmisión de vivienda.

## **Familia**

Matrimonio. Régimen económico matrimonial, Capitulaciones matrimoniales, Separación y divorcio, La familia numerosa, Fiscalidad del régimen económico matrimonial.

Derechos de los menores. Responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados. Adopción y acogimiento. Instituto del Defensor del Menor. Testamento en nombre del hijo menor o incapaz.

Emancipación, tutela, desamparo. Defensor judicial. Venta de bienes de menores.

Parejas de hecho. Registros Municipales de uniones de hecho. Ordenación de régimen económico de la pareja. Liquidación económica por ruptura de la pareja. Posibilidad de solicitar pensión en caso de separación. Fallecimiento de uno de sus miembros. Derechos económicos del sobreviviente. Posibilidad de obtención de pensión de viudedad.

La herencia.

Modalidades de testamento. Pasos a seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

## **Asuntos penales**

Delitos o faltas que le afecten ya sea como denunciante/acusación particular/querellante, ya sea como imputado. La denuncia. La querrela. El arresto. La detención. El procedimiento judicial.

## **Trabajo**

El contrato de trabajo. Tipos de contrato. Nóminas. Prórroga. El Convenio Colectivo aplicable. El contrato de alta dirección. Vacaciones. Horario. Traslado geográfico y traslado funcional.

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial.

Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.

Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral.

Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

## **Declaración de la renta**

Exenciones. Declaración conjunta o individual. Rendimientos de trabajo personal. Rendimientos del capital inmobiliario. Rendimientos de capital mobiliario. Rendimientos de Actividades Económicas. Ganancias y pérdidas patrimoniales. Deducciones estatales y autonómicas. Planes de pensiones. Cuestiones formales de los impuestos.

## **Automóvil**

Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V.

Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del asegurado.

Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente.

Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo.

Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial.

Sanciones penales y administrativas.

Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.

Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.

## **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

Defecto del producto. Productos en garantía. Reparaciones defectuosas. Cómo reclamar.

Reclamaciones a empresas de telefonía, tintorerías, talleres, compañías de seguros, hoteles, agencias de viajes, canales de televisión de pago, por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato.

Reclamaciones a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales.

Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación.

Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución.

Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar

A los únicos efectos de esta cobertura, el asegurado puede contactar con el número de teléfono fijado en las condiciones generales/particulares del contrato o en la Tarjeta de Defensa Jurídica, precisando los siguientes datos:

- Nombre, dirección y número de teléfono de contacto.
- Número de esta póliza.
- Tipo de asesoramiento que solicita.

#### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- **Los juicios de desahucio por falta de pago.**
- **Las cuestiones dimanantes del ejercicio de una actividad liberal, profesional o comercial.**
- **Los litigios relaciones con la circulación, como propietarios o conductores de un vehículo a motor y sus remolques.**
- **Cualquier cuestión que esté relacionada con pólizas de seguro que el tomador o el asegurado tengan contratadas.**
- **Los litigios que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo de la vivienda asegurada y los originados por canteras, explotaciones mineras o instalaciones fabriles.**
- **Las reclamaciones que puedan formularse entre si los asegurados en esta póliza o por cualesquiera de éstos contra el asegurador de la misma.**
- **Los litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual o industrial, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y**

**expropiación o que dimanen de contratos sobre cesión de derechos a favor del asegurado.**

- **El pago de multas y sanciones penales, tanto administrativas como judiciales.**
  - **El pago de impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la prestación de documentos públicos o privados antes los organismos judiciales.**
  - **Las obligaciones dinerarias impuestas a los asegurados como condena en cualquier resolución judicial o administrativa.**
  - **Los gastos que procedan de una reconvencción por la vía judicial, cuando ésta se refiera a materias no comprendidas dentro de las coberturas garantizadas.**
- 

### **3. Reclamación contratos de suministro**

Mediante esta garantía el reasegurador pone a disposición del asegurado un servicio de asesoría jurídica y reclamación, ya sea de forma amistosa o judicial, para hacer frente a los incumplimientos de contratos de suministros agua, gas y electricidad que supongan una incidencia con interrupción total o parcial del suministro, y siempre que el importe reclamado exceda de 150 Euros.

Solo quedan cubiertos los anteriores contratos de suministros que afecten a la vida particular del asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final, debiendo estar al corriente de pago de los mismos en el momento en que se produce la incidencia objeto de la reclamación.

En este sentido se conceptúa como incidencia, el reconocimiento expreso por parte de la empresa suministradora de la alteración normal del suministro que realiza.

### **4. Reclamación en contratos sobre bienes muebles**

Esta garantía comprende la reclamación amistosa y judicial en España y en nombre del asegurado sobre incumplimiento por

terceros de los contratos sobre bienes muebles propiedad del asegurado y situados en la vivienda asegurada.

Se entenderá por cosas muebles exclusivamente: el ajuar doméstico y personal, muebles, objetos de arte, electrodomésticos, y los aparatos de imagen o sonido y electrónicos.

## **5. Asistencia a la redacción y revisión de contratos**

Mediante esta garantía el Reasegurador pone a disposición del Asegurado un servicio de asistencia jurídica para la redacción de Contratos exclusivamente Civiles, entre los cuales se incluyen, contratos de compraventa de bienes muebles e inmuebles, contratos de arrendamiento de vivienda y cualquier otro que tenga una relación directa con el ámbito de la vivienda asegurada.

En este caso el asegurado deberá facilitar al Asegurador la documentación completa que se le requiera a tal efecto. El contenido de los contratos que se redacten será siempre de acuerdo con los datos y documentos que aporte el Asegurado, sin que el Asegurador asuma responsabilidad alguna para el caso de que los datos facilitados por el cliente no sean veraces o exactos.

En un plazo máximo de 72 horas desde la recepción de los datos y documentación completa y necesaria para la realización del Servicio, el asegurador remitirá al Asegurado vía fax, email, o correo ordinario el escrito o contrato solicitado.

**El Asegurado directamente firmará y tramitará los escritos redactados, siendo estas acciones ajenas al servicio prestado por el asegurador.**

Igualmente se revisarán los contratos normados o de adhesión de cualquier servicio o suministro ligado a la vivienda. **En este tipo de contratos exclusivamente se procederá a la revisión y/o asesoramiento sin que se proceda a realizar gestión documental alguna.**

## 6. Gastos jurídicos garantizados

Mediante la garantía DEFENSA JURÍDICA el asegurador garantiza los siguientes gastos:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Honorarios y gastos de Abogado.
3. Derechos y Suplidos de Procurador cuando su intervención sea perceptiva.
4. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos así como Actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del asegurado.
5. Honorarios de peritos necesarios.

## 7. Normas para la elección de abogado para las garantías cubiertas por la Protección Jurídica

El Asegurador asume, en nombre del Asegurado, los gastos derivados de la reclamación (amistosa o judicial) a los terceros responsables de los daños que le hayan sido ocasionados conforme a las garantías expuestas anteriormente.

Si el Asegurador consigue del responsable o de su Aseguradora, en vía de arreglo amistoso, la conformidad al pago de una indemnización y no considera probable obtener mejor resultado reclamando judicialmente, lo comunicará al asegurado. **Si éste no acepta dicho arreglo amistoso, podrá proseguir la reclamación judicial por su exclusiva cuenta, dándose por terminada la intervención del Asegurador, el cual se obliga a reembolsar al asegurado los gastos procesales y los de Abogado y Procurador en el supuesto de que dicha reclamación judicial tenga éxito por encima de la transacción ofrecida.**

Si el Asegurado optase por confiar la reclamación en vía judicial a Abogados y/o Procuradores por él designados, deberá comunicarlo inmediatamente al Asegurador indicando nombre y señas de los profesionales elegidos. **Serán a cargo del Asegurado los gastos en los que incurra por razón de haber elegido profesionales**

**que no residen en el partido judicial donde se sustancie el pleito.**

Los honorarios del abogado que actúen en defensa de los intereses del Asegurado serán satisfechos por el Asegurador con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por los respectivos Colegios de Abogados **que serán consideradas como límite máximo** de la obligación del Asegurador.

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

El Asegurador satisface hasta 6.100 euros los honorarios de los profesionales libremente elegidos por el asegurado incluidas las fianzas que haya que constituir en procedimientos penales.

## **8. Disconformidad con la tramitación del siniestro**

**Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no proceda la iniciación de un pleito, deberá comunicarlo al Asegurado siendo asimismo facultad del Asegurador la decisión sobre la interposición de los recursos.**

El Asegurado podrá transigir cualquier asunto en tramitación, **pero deberá recabar la autorización escrita del Asegurador para en aquello que afecte a los gastos o costas con cargo al mismo.**

**En todo caso, el Asegurador reembolsará al Asegurado los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, cuando se haya obtenido un resultado beneficioso para aquél, de acuerdo con los límites establecidos en la póliza.**

### **A.10.2. Asistencia informática (helpdesk)**

#### **1. Definición**

Por la presente garantía se prestará un servicio de asistencia informática al asegurado que comprende entre otras, las garantías de asistencia remota, asistencia in situ, recuperación de datos, back up on line.

Todos los servicios deberán ser solicitados al teléfono específico de Asistencia Informática de atención permanente las 24 horas del día los 365 días al año.

## **2. Coberturas**

Siempre que el asegurado necesite efectuar una consulta o recibir ayuda para solucionar incidencias que afecten a equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad y situados en la vivienda asegurada, el asegurador mediante la cobertura de asistencia informática pone a su disposición las 24 horas del día durante los 365 días del año los siguientes servicios::

- Asistencia Telefónica.

Mediante este servicio, se prestará asesoramiento y asistencia telefónica a través del teléfono 93 485 76 12.

- Asistencia Vía Chat On line.

Mediante este servicio, se prestará asesoramiento y asistencia telemática, siempre que sea posible, a través de Internet vía Chat.

- Asistencia Vía Control Remoto.

Mediante este servicio, se prestará asesoramiento y asistencia telemática, siempre que sea posible, a través de Internet vía control remoto del equipo. En este caso el usuario deberá aceptar previamente la gestión remota de su ordenador aceptando la siguiente cláusula:

“Está a punto de comenzar una sesión de control remoto entre un técnico informático y su usuario final (usted).

Si pulsa “Aceptar”, está aceptando que un operador remoto tenga acceso a su ordenador.

Se le garantiza que no se podrá acceder a su ordenador salvo autorización expresa, tal y como está descrito anteriormente. Si no está de acuerdo con las condiciones que aquí se describen, pulse “Cerrar”.

Al aceptar una conexión remota, mediante intervención técnica de un técnico, autoriza a que los datos contenidos en sus

ficheros informatizados, por motivos técnicos u operativos, sean tratados mientras dure la conexión.

En el caso de limpieza de virus o cualquier otra ejecución, instalación o manipulación en el equipo accedido, realizada o no por las personas prestadoras del servicio o, a consecuencia de seguir alguna recomendación o indicación realizada por las mismas no nos hacemos responsables de la posible pérdida de información o daños en sus sistemas informáticos que pudieran producirse como consecuencia de dichas acciones.

Del mismo modo, en el caso de cualquier intervención realizada en sus sistemas informáticos ajena al servicio prestado, le informamos que no somos responsables de la posible pérdida de información o posibles daños que pudieran producirse.

Para continuar con el servicio de asistencia remota deberá aceptar estos términos de uso.

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del presente contrato, así como servidores, y software sin CD's y licencia original.**

**Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas a medida y otro software de gestión específico (Contaplus...)"**.

### **Alcance del servicio**

Se pondrá a disposición del asegurado un técnico especialista, que le asesorará en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones tales como: sistemas operativos, programas ofimáticos, correo electrónico, navegadores, antivirus, cortafuegos, tratamiento de imágenes y otras aplicaciones estándares.

### **Sistemas operativos soportados**

Todos los S.O. Windows y MAC para ordenadores y Android e IOS para dispositivos móviles (Smartphone y Tablets).

## Hardware

Incidencias que afecten a:

- Ordenadores sobremesa y portátiles.
- Periféricos como impresoras, escáneres y discos duros externos.
- Reproductores multimedia, navegadores portátiles GPS.
- Smartphone y tablets.

## Software

- Programas de ofimática: Microsoft Office Suite (Word, Excel y PowerPoint) y iWork (pages, numbers y keynote), iTunes, sincronización de dispositivos Apple con iTunes, etc.
- Aplicaciones móviles: WhatsApp, Twitter, Facebook, Google talk, Gmail, Hotmail, Messenger, Shazam, Youtube, Maps, Instagram, Adobe reader, Spotify, Dropbox, Picasa, Skype, Snapchat, Telegram, etc...
- Programas de internet: Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Facebook Messenger y Gmail.
- Programas multimedia: iLife (iMovie, iPhoto, iDVD e iWeb), Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del Mercado, VLC.
- Programas de tratamiento de imágenes y/o creación de álbumes o descarga de fotos. Picasa y Google Earth.
- Compresores: Winzip y Winrar.
- Copiadores: Nero.
- Antivirus y firewalls: Panda, Norton, Symantec, McAfee, Bitdefender, Eset NOD32. La inclusión de otros SW estará sujeta a previo acuerdo entre las partes.
- Configuración y manejo de programas de control parental, filtro para menores.
- Ayuda para la actualización de dispositivos GPS POIs.
- Backup de agenda de contactos.

- Ayuda en Smartphone - iPhone, y Android (asesoramiento en descarga y uso de aplicaciones) y configuración de cuentas de correo y servicios a dispositivos móviles descrito en el apartado siguiente.
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

### **Servicios incluidos**

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y Service Pack siempre que el asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y de las aplicaciones.
- Asesoramiento sobre requisitos de hardware y software.
- Instalación y configuración de periféricos.

El asesoramiento para la resolución de las incidencias se prestará exclusivamente por vía telefónica, chat o mediante acceso remoto al equipo del asegurado si la conexión a internet lo permite. **En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.**

### **Servicios incluidos en dispositivos móviles (Smartphone y Tablets):**

- Problemas de conexión a Internet.
- Soporte para configurar Internet.
- Ayuda para configurar SMS / MMS y programas de Chat como WhatsApp y Telegram.
- Consultas sobre la duración de batería en Smartphone.
- Configuraciones generales:  
Instalación de los certificados para poder instalar aplicaciones o Configuración cuenta de e-mail en el móvil.

Soporte a configuración e instalación de aplicaciones como play store o Apple, o Configuraciones para la navegación en el móvil (activación/desactivación) o Tehering.

Configuraciones para compartir conexión de Internet entre móviles o Configuración para uso bluetooth para compartir archivos, Internet, manos libres, etc...

– **Exclusiones:**

**No incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas a medida u otro software de gestión específico (por ejemplo Contaplus).**

**No incluye soporte sobre juegos así como aplicaciones fotográficas, empresariales y financieras.**

**No incluye el soporte a dispositivos que lleven Firmware propio.**

**No incluye la pérdida de información o daños en el sistema informáticos del asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o están infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. Software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del asegurado y que se comporte de forma “maliciosa”.**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del presente contrato, así como servidores y software sin CDs y licencia original.**

## **1. Asistencia “in situ”**

En el caso de que no sea posible resolver la incidencia a través del servicio telemático o cuando se trate de una incidencia o daño no amparado por el presente contrato, se le ofrecerá la posibilidad de que un técnico se desplace a su propio domicilio.

Este le facilitará un presupuesto y en su caso realizará los servicios solicitados, **siendo a cargo del asegurado el importe correspondiente a la ejecución de estos trabajos y servicios.**

Los costes del desplazamiento y la primera hora de trabajo son gratuitos, **el resto de horas de mano de obra y los materiales son por cuenta del asegurado.**

## **2. Servicio de Recuperación de datos en disco duro**

Por la presente garantía, se organizará el contacto con un técnico especializado, vía teléfono o chat, que le asesorará en la recuperación de datos informáticos, cuando sea posible, de cualquier dispositivo de almacenamiento propiedad del asegurado.

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas (incendio, daños por agua o accidente) o lógicas (virus, mala utilización o error humano) y no sea posible acceder a los datos contenidos en él, el asegurador se compromete a analizarlo y, siempre que ello fuera posible, recuperar total o parcialmente, los datos que este contuviera.

**El servicio se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos fabricados con posterioridad al año 2005 y utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del asegurado, en concreto sobre discos duros internos.**

**El asegurado se hará cargo del coste del transporte del soporte desde su domicilio hasta el punto de recogida en territorio nacional que le indicará el operador en cada caso.**

Transcurrido el plazo de 10 días desde su la fecha de su recepción en el punto de recogida indicado, el asegurador se compromete a tener los datos recuperados, siempre que técnicamente el soporte o dispositivos lo permita, y a iniciar los trámites necesarios de transporte para la entrega del soporte hasta el domicilio asegurado. El cargo del transporte de retorno es asumido por el asegurador.

El transportista designado por el asegurador contactará con el asegurado para convenir el día y hora de la entrega, según preferencia del asegurado.

Se hace constar expresamente que los datos han sido perdidos antes de la prestación de este servicio, y que el asegurador no se hace responsable de la información contenida en los soportes dañados ni de su recuperación.

**Esta prestación tiene un límite de 2 intervenciones por contrato y año.**

### **3. Límite de ordenadores**

No existe límite de ordenadores para esta garantía.

No obstante, el asegurador se reserva el derecho de solicitar eventualmente, al asegurado que acredite ser el propietario del equipo sobre el que solicita el servicio de recuperación de datos.

### **4. Back Up On Line**

Mediante la presente garantía, el asegurado podrá solicitar la instalación, configuración y programación del sistema, en una sesión remota, para la realización automática de una copia de seguridad on-line incremental **hasta un límite de almacenamiento de 10 GB.**

El sistema ofrece la posibilidad de acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a internet.

### **Alcance del servicio**

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line.

- La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.

## **5. Servicio de descargas de software**

Comprende el asesoramiento telefónico, vía chat o vía conexión remota y la ejecución, en la selección y descarga de aquellos programas gratuitos que por su conveniencia y utilidad, el asegurador estime oportunos.

Se facilitará en caso de solicitud el catálogo de programas comprendidos dentro del alcance de la presente garantía.

El asegurador declina toda responsabilidad frente a reclamaciones por posibles errores, defectos, virus etc. que los programas descargados puedan contener.

Tanto el servicio de descarga como sus correspondientes licencias serán asumidos por el asegurador.

## **6. Asistencia tecnológica**

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto del presente contrato de seguro. Entre otros, se prestará soporte a los siguientes dispositivos.

- TDT
- DVD
- BLU-RAY
- Cámara digital
- Video digital
- Marco de fotos digital
- Videoconsolas

Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet en idioma español.

El asegurador atenderá además cualquier solicitud relacionada con:

- Problemas de instalación, configuración.
- Formación.

- Actualidad del mercado informático y tecnológico: alertas de seguridad, novedades, actualizaciones críticas.
- Revisión y puesta a punto de ordenador.

## **7. Alcance de soporte información novedades**

Comprende el envío de información sobre las últimas novedades del mercado:

- Envío periódico de información bajo la expresa autorización del abonado.
- Respuesta a las peticiones de información sobre un determinado tema realizadas por los abonados.
- Envío de comparativas sobre los diferentes productos.
- Envío de avisos sobre los últimos virus informáticos o amenazas de seguridad.
- Envío de información sobre las últimas novedades de interés para el usuario residencial en el mercado informático/tecnológico.

### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. La pérdida de datos.**
- b. La recuperación de datos de los dispositivos extraíbles y/o externos.**
- c. La instalación de software cuya licencia no obre en poder del asegurado.**
- d. Los dispositivos de uso profesional.**
- e. El perjuicio o lucro cesante sufrido por el asegurado como consecuencia del hecho que motiva la acción.**
- f. La pérdida de información en equipos que contengan virus, software espía, programas “Peer to Peer” o cualquier otro tipo de software o hardware que se comporte de forma maliciosa.**
- g. La recuperación de archivos originales de dispositivos no descritos en el detalle del servicio.**

- h. Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.
  - i. Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega al asegurador.
  - j. Los servidores de aplicaciones, los servidores web, así como los sistemas de almacenamiento complejos (raid, almacenamiento por volúmenes, etc.).
  - k. Cualquier otra prestación de servicios de mantenimiento o de soporte técnico de los equipos que no esté expresamente asegurado.
  - l. La responsabilidad por la no ejecución o retraso en la misma debido a causas de fuerza mayor tanto de tipo técnico (fallos en la conexión de internet o falta de suministro eléctrico) como en caso de guerra, estado de sitio, huelga o medidas excepcionales de las autoridades.
  - m. Soportes de almacenamiento que no formen parte de los bienes asegurados por el presente contrato.
  - n. La recuperación de datos cuando resultara imposible por cualquier causa de tipo técnico tanto física como lógica.
- 

### A.10.3. Defensa jurídica ámbito internet

#### **1. Definición**

Bajo la presente garantía, el asegurador prestará asesoramiento legal y jurídico en temas relacionados con el uso de internet y derivadas del comercio digital, según circunscripción y legislación vigente en España.

#### **2. Coberturas**

Las consultas serán prestadas **por vía telefónica exclusivamente** e incluyen asesoramiento en los siguientes ámbitos:

## **Asesoría jurídica y acceso a red de abogados en materia:**

- Penal.
- Protección de datos.
- Fraude.

## **Defensa penal y asistencia al detenido**

Por la utilización de internet (**excepto en casos de dolo**).

## **Protección jurídica de datos**

- Escritos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos.
- Escritos de denuncia frente a la Agencia de Protección de Datos.

## **Extensión del servicio**

Asimismo, ante la posible solicitud por parte del asegurado, de los servicios de un abogado a título particular, se le ofrecerá un servicio de conexión con abogados de la red. **Los costes por los servicios de un abogado irán a cargo del asegurado.**

### **NO QUEDAN CUBIERTOS:**

- a. La obligación para el asegurador de asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales que requieran los asuntos a que hace referencia esta garantía.**
- b. Los asuntos de los que deban conocer tribunales extranjeros.**
- c. El pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc. que tengan intervención respecto a los asuntos objeto de esta garantía más allá de las obligaciones de información y orientación que el asegurador asume por la misma.**
- d. Aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, salvo lo relativo a escritos en materia de protección de daños amparados por el contrato, o las que requieran de**

**un servicio presencial por parte de nuestros abogados y/o asesores.**

**e. En general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.**

**f. Cualquier otro coste económico derivado de la consulta, a excepción de los incluidos en el apartado coberturas.**

---

**Este servicio se prestará los días laborables de lunes a viernes de 9 a 18 h.**

## **PROTECCIÓN DE LA VIDA DIGITAL PARTICULAR**

Consiste en la eliminación de la información personal que pueda aparecer en buscadores de Internet, Blogs públicos y mayoría de Redes Sociales.

El asegurado podrá solicitar este servicio los 365 días del año en horario de 24 horas a través de un formulario específico o bien telefónicamente.

El Asegurador solicitará al usuario asegurado las direcciones Web en las que aparezca la información que desee eliminar para iniciar el proceso.

El Asegurador informará al usuario asegurado del resultado de las gestiones realizadas.

**La garantía cuenta con una limitación de 2 cancelaciones por contrato y año.**

Para poder llevar a cabo la gestión será imprescindible que los datos sean de carácter personal y personas identificadas o identificables.

La garantía se ofrecerá para la información que aparecerá en una URL determinada.

Cada URL se considerará un servicio independiente, salvo en los casos en los que distintas URLs, dentro de un mismo dominio, apunten a una misma página WEB.

Quedan cubiertas también las reclamaciones por sustracción de identidad.

## 4

## RIESGOS NO CUBIERTOS DE APLICACIÓN A TODAS LAS GARANTÍAS

Además de lo especificado en cada una de las garantías, no quedan cubiertos en este seguro con carácter general:

- a. Siniestros producidos intencionadamente por el tomador, asegurado, miembros de su familia o personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan actuado en concepto de autores, cómplices o encubridores.
- b. Deterioros o pérdidas indirectas de cualquier clase producidas con ocasión de siniestros.
- c. Siniestros debidos a la falta de reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda e instalaciones, imputable total o parcialmente al tomador o al asegurado.
- d. Siniestros debidos a fermentación, fragmentación, oxidación, vicios y/o defectos de fabricación o construcción.
- e. Daños y perjuicios que resulten de la dedicación u ocupación de la vivienda asegurada a actividades distintas a las de casa habitación.
- f. Ablandamientos, desprendimientos, corrimientos de tierra del continente, excepto cuando se produzcan a consecuencia de riesgos cubiertos por este contrato.
- g. Siniestros ocasionados directamente por efectos mecánicos, térmicos o radioactivos debidos a transmutaciones o reacciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca.
- h. Siniestros producidos por actos políticos o sociales, alborotos populares, motines, huelgas, disturbios

**internos o sabotaje** (excepto lo dispuesto en el artículo 3.A.3. apartado 3) **en guerras civiles o internacionales, aunque no medie declaración oficial de la misma, conflictos armados, levantamientos populares o militares, insurrecciones, rebelión, revolución y operaciones bélicas de cualquier clase, incluidas las maniobras militares en tiempo de paz.**

- i. Daños producidos por fenómenos que conforme a la legislación vigente tengan la consideración de extraordinarios. En ningún caso el asegurador anticipará cantidad alguna en concepto de indemnización por cualquier siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.**
- j. Detracciones y franquicias que aplique el Consorcio de Compensación de Seguros.**
- k. Los acontecimientos extraordinarios no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros recogidos en el apartado 30 CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN, Resumen de las normas legales, punto 2. Riesgos excluidos.**
- l. Daños calificados por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe o calamidad nacional”.**
- m. Responsabilidad derivada de la existencia, explotación, manipulación, transformación, manufactura, venta, distribución, almacenamiento o utilización de asbesto puro, productos de asbesto y/o productos conteniendo asbesto.**
- n. Responsabilidades por daños causados, directa o indirectamente, por cualquier perturbación del estado natural del aire, de las aguas terrestres, marítimas o subterráneas, del suelo y del subsuelo y, en general, del medioambiente, provocadas por:**
  - Emisiones, vertidos, inyecciones, depósitos, fugas, descargas, escapes, derrames o filtraciones de agentes contaminantes que se produjeran de manera gradual.**

- Radiaciones, ruidos, vibraciones, olores, calor, modificaciones de la temperatura, campos electromagnéticos o cualquier otro tipo de ondas.
- Humos tóxicos o contaminantes originados por incendio o explotación.

- o. Enfermedades transmisibles. Se excluye cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza relacionada, directa o indirectamente, total o parcialmente, con una enfermedad transmisible o la sospecha o amenaza de la misma.**

**Se entiende por Enfermedad Transmisible aquella que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente de cualquier organismo a otro organismo donde:**

- La sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación de este, ya sea que se considere vivo o no, y
  - El método de transmisión ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión por aire, transmisión de fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso o entre organismos, y
  - La enfermedad, sustancia o agente puede causar daños a la salud humana o al bienestar humano o puede causar daños, deterioro, pérdida de valor, comercialización o pérdida del uso de la propiedad.
- p. Ciberataques. En ningún caso este seguro cubrirá pérdidas, daños, responsabilidades o gastos relacionados directa o indirectamente con el uso o funcionamiento, como medio para infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programa de software informático, código malicioso, virus o proceso informático o cualquier otro sistema electrónico.**

- q. **Operaciones en Internet.** Quedan expresamente excluidas las pérdidas y/o daños personales y materiales que sean directa o indirectamente atribuibles a “operaciones en internet”. Esta exclusión no supone ampliación alguna de las coberturas de la póliza.

Se entiende por “operaciones en Internet”:

- a) El uso de los sistemas de correo electrónico por parte de los empleados del asegurado, incluido el personal a tiempo parcial y el personal temporal, así como otros integrados en la actividad del asegurado.
  - b) El acceso a cualquier tipo de sitio público de Internet a través de la red informática del asegurado por parte de las personas citadas en la letra anterior.
  - c) Acceso a la “intranet” del asegurado a través de una red pública de Internet para los clientes del asegurado u otros terceros no vinculados a aquél. Se entiende por “intranet” los datos internos y recursos informáticos del asegurado.
  - d) La explotación y mantenimiento de la Web del asegurado.
- r. Los daños producidos por polillas, gusanos, termitas o cualquier clase de insectos, así como por roedores.
- s. No quedan asegurados los siguientes riesgos: - edificaciones singulares y/o catalogadas de interés artístico o histórico, autocaravanas, - caravanas y/o remolques-vivienda, - viviendas mobile-home, - viviendas destinadas a actividades industriales y/o comerciales, - viviendas de madera o de material combustible, - viviendas que carezcan de permisos y/o licencias de construcción, - viviendas que carezcan del permiso de habitabilidad, - viviendas en construcción o en obras mayores, - viviendas asegurando exclusivamente continente a primer riesgo, - viviendas en multipropiedad, - viviendas

**destinadas al alquiler de habitaciones, - realquiler de la vivienda en caso de inquilino.**

---

## **5**

## **ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA**

### **1. Conceptos a los que se aplica**

Los efectos de la actualización son de aplicación únicamente a las sumas aseguradas. En consecuencia, **no son de aplicación a las cantidades fijas establecidas como límite de cobertura, ni a los límites porcentuales ni a las franquicias.**

Las sumas aseguradas correspondientes a las garantías de continente y/o contenido quedarán modificadas en cada vencimiento. El índice de revalorización de capitales a aplicar será el correspondiente al último índice de precios al consumo interanual publicado por el Instituto Nacional de Estadística a fecha 30 de septiembre del año anterior.

### **2. Renuncia a la actualización automática**

El tomador del seguro, **excepto cuando se garantice continente**, podrá oponerse a la actualización automática, manifestándolo previamente al asegurador por escrito, al menos dos meses antes del vencimiento anual del contrato.

**En el supuesto de asegurarse exclusivamente contenido y el asegurado renunciara a la actualización automática de capitales, la tasación de los daños de los bienes muebles del contenido, en caso de siniestro, se efectuará según su valor real.**

# BASES DEL CONTRATO

## 6

### CONCURRENCIA DE SEGUROS

Si existen varios seguros sobre los mismos objetos y riesgo declarados, el asegurador contribuirá a la indemnización en proporción a la propia suma asegurada, sin que pueda superarse la cuantía del daño. Si por dolo se hubiera omitido esta declaración, y en caso de estar asegurado por encima de su valor y se produjera el siniestro, el asegurador no está obligado al pago de la indemnización.

## 7

### DECLARACIONES SOBRE EL RIESGO

91

- La solicitud y el cuestionario cumplimentados por el tomador del seguro, así como la proposición del asegurador en su caso, en unión de este contrato, constituyen un todo unitario, fundamento del seguro, que solo alcanza, dentro de los límites pactados, los riesgos en la misma especificados.
- Si el contenido del contrato, difiere de la solicitud de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar al asegurador, en el plazo de un mes a contar desde la entrega del contrato, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en el contrato.
- El contrato de seguro y sus modificaciones deberán estar formalizados por escrito.

## 8

### INFORMACIÓN AL CONCERTAR EL SEGURO, RESERVA O INEXACTITUD

- El presente contrato ha sido concertado sobre la base de las declaraciones formuladas por el tomador del seguro, de acuerdo con la solicitud y cuestionario que le ha sometido el asegurador, que han motivado la aceptación del riesgo por este, la asunción

de las obligaciones para él derivadas del contrato y la fijación del precio.

- En caso de reserva o inexactitud del tomador del seguro, el asegurador podrá dar por terminado el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro o al asegurado en el plazo de un mes, a contar desde el conocimiento de tal reserva o inexactitud. En el momento en que el asegurador realice esa declaración, quedarán de su propiedad las aportaciones correspondientes al período en curso, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte.
- Si el siniestro sobreviniera antes de que el asegurador hubiera hecho la declaración a que se refiere el párrafo anterior, la prestación de este se reducirá en la misma proporción existente entre el precio convenido en el contrato y el que corresponda de acuerdo con la verdadera entidad del riesgo. Cuando la reserva o inexactitud se hubiera producido mediando dolo o culpa grave del tomador del seguro, el asegurador quedará liberado del pago de la prestación.

## 9 | INFORMACIÓN Y VISITAS

- El tomador del seguro o el asegurado quedan obligados a comunicar anticipadamente al asegurador la existencia de otros contratos con distintos aseguradores, sobre un mismo interés asegurado y durante idéntico período de tiempo.
- El asegurador se reserva el derecho de hacer visitas al riesgo asegurado durante la vigencia del contrato. El asegurado está obligado a permitir la entrada en el mismo a las personas que al efecto designe el asegurador y a proporcionarle todos los datos, información y documentos que este le requiera.

## 10 EN CASO DE AGRAVACIÓN DEL RIESGO

Si se produjeran cambios o alteraciones de los factores y circunstancias declaradas por el tomador en el cuestionario al que el asegurador le sometió antes de la contratación, que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habrían concluido en condiciones más gravosas, deberán ser comunicados al asegurador tan pronto como sea posible.

## 11 FACULTADES DEL ASEGURADOR ANTE LA AGRAVACIÓN DEL RIESGO

93

- En caso de que durante la vigencia del contrato le fuese comunicada al asegurador una agravación del riesgo, este puede proponer una modificación de las condiciones del contrato en el plazo de dos meses a contar desde el día en que la agravación le haya sido declarada. En tal caso, el tomador del seguro 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 del seguro, el asegurador puede, transcurrido dicho plazo, cancelar el contrato previa advertencia al tomador del seguro, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho días siguientes, comunicará al tomador del seguro la finalización definitiva del contrato.
- El asegurador podrá, igualmente, cancelar el contrato comunicándolo por escrito al asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

- Si sobreviniere un siniestro sin haber realizado declaración de agravación del riesgo, el asegurador quedará liberado de su prestación si el tomador del seguro o el asegurado han actuado de mala fe. En otro caso, la prestación del asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre el precio convenido y el que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.
- En caso de agravación del riesgo durante la vigencia del contrato que dé lugar a un aumento del precio, cuando por esta causa quede cancelado el contrato, si la agravación es imputable al asegurado, el asegurador hará suya la totalidad de la aportación cobrada. Si dicha agravación se hubiera producido por causas ajenas a la voluntad del asegurado, este tendrá derecho a ser reembolsado de la parte de aportación satisfecha correspondiente al período que falte por transcurrir de la anualidad en curso.

- El tomador del seguro o 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, de haber sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables para el tomador del seguro.
- En tal caso, al finalizar el período de seguro cubierto por el precio, el asegurador deberá reducir el importe del precio futuro en la proporción que corresponda, teniendo derecho el tomador del seguro, en caso contrario, a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre el precio satisfecho y el que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento del asegurador de la disminución del riesgo.

- 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 al anterior titular.
- El asegurado está obligado a comunicar por escrito al adquirente la existencia del contrato sobre 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 aportaciones vencidas, en el momento de la transmisión, el adquirente y el anterior titular o, en caso de que este hubiera fallecido, sus herederos.
- El asegurador podrá finalizar 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 del precio que corresponda al período de seguro por el que, como consecuencia de la finalización, no haya soportado el riesgo.
- El adquirente de la cosa asegurada también puede cancelar el contrato si lo comunica por escrito al asegurador en el plazo de quince días contados desde que conoció su existencia. En este caso, el asegurador tiene derecho a percibir el precio correspondiente al período transcurrido hasta el momento de la finalización del contrato.
- Estas mismas normas regirán para los casos de muerte del tomador del seguro o del asegurado y, declarado el concurso de uno de ellos, en caso de apertura de la fase de liquidación.

## 15 PERFECCIÓN Y EFECTOS DEL CONTRATO

- El contrato de seguro se perfecciona por el consentimiento, manifestado por la suscripción del contrato o del documento provisional de cobertura por las partes contratantes. La cobertura contratada y sus modificaciones o adiciones no tomarán efecto mientras no haya satisfecho el recibo de pago, salvo pacto en contrario en las condiciones particulares del contrato.
- **En caso de demora en el cumplimiento de ambos requisitos, las obligaciones del asegurador comenzarán a partir de las veinticuatro horas del día en que hayan sido cumplimentadas.**

96

## 16 DURACIÓN DEL SEGURO

- Las garantías del contrato entran en vigor en la hora y fecha indicadas en las condiciones particulares de la misma.
- A la expiración del período indicado en las condiciones particulares del contrato, éste se entenderá prorrogado por el plazo de un año, y así sucesivamente a la expiración de cada anualidad.
- **Las partes pueden 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. La prórroga tácita no es aplicable a los seguros contratados por períodos inferiores a un año.**

## 17 PAGO DEL PRECIO

### 1. Tiempo del pago

El tomador del seguro está obligado al pago de la primera aportación o de la aportación única en el momento de la perfección del

contrato. Las sucesivas aportaciones se deberán hacer efectivas en los correspondientes vencimientos.

En caso de que el contrato no deba entrar inmediatamente en vigor, el tomador del seguro podrá demorar el pago del precio hasta el momento en que aquella deba tomar efecto.

## **2. Lugar del pago**

Si en las condiciones particulares del contrato no se determina ningún lugar para el pago del precio, se entenderá que éste ha de efectuarse en el domicilio del tomador del seguro.

## **3. Consecuencias del impago del precio**

Si por culpa del tomador del seguro, la primera aportación no ha sido pagada, o la aportación única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la aportación debida por vía ejecutiva con base en el contrato. En todo caso, y salvo pacto en contrario en las condiciones particulares, si la aportación no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, el asegurador quedará liberado de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las aportaciones siguientes, la cobertura del asegurador quedará 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 aportación, se entenderá que el contrato queda extinguido.

En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, solo podrá exigir el pago de la aportación en curso.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura del mismo vuelve a tomar efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador del seguro pagó su aportación.

## **4. Importe del precio**

**El importe de las tasas y/o aportaciones aplicables será revisado cada año por el asegurador con carácter general, en base a**

los principios de equidad y suficiencia establecidos en la Ley de Contrato de Seguro. El criterio para determinar la nueva aportación se fundamentará en estudios de carácter actuarial, sobre la base de los siguientes factores:

- a. Costes de los siniestros.
- b. Frecuencia de siniestralidad.
- c. Coste de gestión de los siniestros.

En estos casos el asegurador comunicará al tomador del seguro el incremento con dos meses de antelación a la finalización del contrato. En caso de que el asegurado no acepte la subida del precio, el asegurador podrá negarse a prorrogar el contrato para el siguiente periodo de cobertura.

## 18 SINIESTROS – TRAMITACIÓN

### **1. En caso de siniestro a consecuencia de riesgos garantizados por el contrato, excepto para robo, atraco y responsabilidad civil**

**El tomador del seguro o asegurado, tan pronto como ocurra el siniestro, deberán emplear todos los medios que estén a su alcance para salvar los bienes asegurados y aminorar las consecuencias del mismo.**

**El tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario, deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días, contados a partir de la fecha en que fue conocido, pudiendo reclamar el asegurador los daños y perjuicios causados por falta de esta declaración, salvo que se demuestre que este tuvo conocimiento del siniestro por otro medio.**

Queda también obligado el tomador del seguro o el asegurado a poner en conocimiento del asegurador y ante la autoridad judicial del lugar donde ha ocurrido el siniestro, si ello fuera preciso, la fecha y hora del siniestro, su duración, sus causas conocidas o presuntas, los medios adoptados para aminorar sus consecuencias, las

circunstancias en que este se haya producido, la clase de bienes siniestrados y la cuantía aproximada de los daños que del siniestro se hubieran derivado.

El tomador del seguro o el asegurado deberán remitir al asegurador copia auténtica del acta de la declaración judicial en el plazo de cinco días, a partir de su notificación, acompañada del detalle de todos los bienes asegurados existentes en el momento del siniestro y los destruidos, deteriorados o salvados, con indicación de su valor.

## **2. En caso de siniestro a consecuencia de robo, atraco y/o infidelidad de empleados**

El asegurado viene obligado a adoptar cuantas medidas estén a su alcance para limitar o disminuir las pérdidas, haciendo cuanto le sea posible para el rescate de los bienes desaparecidos y evitando que se pierda cualquier indicio del delito o de sus autores, hasta que se haga la debida comprobación de lo ocurrido.

El tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario deberán denunciar, a la mayor brevedad posible, el acaecimiento del siniestro ante la autoridad policial, con indicación del nombre del asegurador. Asimismo deberá comunicar a este la ocurrencia del mismo dentro del plazo máximo de siete días, contados a partir de la fecha en que fue conocido, pudiendo reclamar el asegurador los daños y perjuicios causados por falta de esta declaración, salvo que se demuestre que este tuvo conocimiento del siniestro por otro medio.

Una vez producido el siniestro y, en el plazo de cinco días a partir de la notificación prevista en el apartado anterior, el tomador del seguro o el asegurado deberán comunicar por escrito al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro y la de los salvados, con indicación de su valor, y la estimación de los daños.

### **3. En caso de siniestro que dé origen a reclamaciones de responsabilidad civil**

El tomador del seguro y el asegurado vendrán obligados a adoptar todas las medidas que favorezcan su defensa frente a las reclamaciones de responsabilidad, debiendo mostrarse tan diligentes en su cumplimiento como si no existiera seguro. Asimismo, comunicarán al asegurador, inmediatamente después de su recepción y a lo más tardar en el plazo de cuarenta y ocho horas, cualquier notificación judicial o administrativa que llegue a su conocimiento y que pueda estar relacionada con el siniestro.

100

**Ni el asegurado, ni el tomador del seguro, ni persona alguna en nombre de ellos, podrán negociar, admitir o rechazar reclamación alguna sin la autorización del asegurador.**

**El incumplimiento de estos deberes facultará al asegurador para reducir la prestación haciendo partícipe al asegurado en el siniestro, en la medida en que, con su comportamiento, haya agravado las consecuencias económicas del siniestro, o en su caso, reclamarle daños y perjuicios.**

**Si el incumplimiento del tomador del seguro o del asegurado se produjera con la manifiesta intención de engañar o perjudicar al asegurador o si obrasen dolosamente en connivencia con los reclamantes o con los damnificados, el asegurador quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro.**

El asegurador tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el siniestro, actuando en nombre del asegurado para tratar con los perjudicados o sus derechohabientes, comprometiéndose el asegurado a prestar su colaboración. Si por falta de esta colaboración se perjudicasen o disminuyeran las posibilidades de defensa del siniestro, el asegurador podrá reclamar al asegurado los daños y perjuicios en proporción a la culpa del asegurado y al perjuicio sufrido.

- El tomador del seguro o el asegurado deberá, además, dar al asegurador toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización solo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

En caso de existir varios aseguradores, esta comunicación deberá hacerse a cada uno de ellos, con indicación del nombre de los demás.

- El asegurado no podrá hacer abandono total o parcial de los objetos asegurados, los cuales quedan a su cuenta y riesgo, custodiando los que quedaron después del siniestro, tanto los intactos como los deteriorados, así como sus restos, embalajes, cajas o estuches y cuidando de que no se produzcan nuevas desapariciones o desperfectos que, de producirse, quedarán a cargo del asegurado.

Asimismo, el tomador del seguro o el asegurado están obligados a conservar los restos y vestigios del siniestro hasta terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada. Tal obligación no puede, en ningún caso, dar lugar a indemnización especial.

- El asegurado deberá permitir al asegurador el acceso a las propiedades en que haya ocurrido el siniestro con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar las consecuencias del mismo.
- El incumplimiento del deber de salvamento de este artículo, dará derecho al asegurador a reducir su prestación, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del tomador del seguro o el asegurado. Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar al asegurador, este queda liberado de toda prestación derivada del siniestro.

- Los gastos que se originen por el cumplimiento de esta obligación, siempre que no sean inoportunos o desproporcionados a los bienes salvados, serán de cuenta del asegurador hasta el límite fijado en el contrato, incluso si tales gastos no han tenido resultados efectivos o positivos.
- Incumbe al asegurado probar que ya existían los objetos en el momento del siniestro. No obstante, el contenido del contrato constituirá una presunción a favor del asegurado cuando razonablemente no puedan aportarse pruebas más eficaces.

## 20 NOMBRAMIENTO DE PERITOS

- El asegurador se personará, a la mayor brevedad posible, en el lugar del siniestro por medio de la persona que designe para comenzar las operaciones de comprobación de las causas y forma de ocurrencia del siniestro, de las declaraciones contenidas en el contrato y de las pérdidas sufridas por los objetos asegurados.
- Si las partes se pusiesen de acuerdo sobre el importe y la forma de indemnización, se estará a lo estipulado en el **artículo 23 – Pago de la indemnización.**
- Si las partes no llegasen a un acuerdo, dentro del plazo de cuarenta días a contar de la recepción de la declaración de siniestro, cada parte designará un perito, debiendo constar por escrito la aceptación de estos.
- Una vez designados los peritos y aceptado el cargo, darán inicio a sus trabajos.
- En caso de que los peritos lleguen a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, el resto de circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización y la propuesta de la indemnización.

- Si una de las partes no hubiera hecho la designación de perito, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiera designado el suyo y, de no hacerlo en este último plazo, se entenderá que acepta el dictamen que emita el perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.
- Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán un tercer perito de conformidad. De no existir esta, se podrá promover expediente en la forma prevista en la Ley de la Jurisdicción Voluntaria o en la legislación notarial. En estos casos, el dictamen pericial se emitirá en el plazo señalado por las partes o, en su defecto, en el de treinta días a partir de la aceptación de su nombramiento por el perito tercero.
- El dictamen de los peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y de forma indubitada, siendo vinculante para estos, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días en el caso del asegurador y de ciento ochenta días en el del asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiese en dichos plazos la correspondiente acción de impugnación, el dictamen pericial devendrá inatacable.
- Cada parte satisfará los honorarios de su perito. Los del tercer perito y demás gastos que ocasione la tasación pericial, serán repartidos entre asegurado y asegurador al cincuenta por ciento. No obstante, si cualquiera de las partes hubiera hecho necesaria la peritación, por mantener una valoración del daño manifiestamente desproporcionada, será ella la única responsable de dichos gastos.

## CONTINENTE

El continente, incluyendo los cimientos, pero sin incluir el valor del solar, deberán ser justipreciados según el valor de nueva construcción en el momento anterior al siniestro.

Se entenderán incluidos en el coste de reemplazo del continente, los honorarios de arquitectos o ingenieros en que necesariamente se incurran para la reconstrucción del mismo, sin que en ningún momento la indemnización del asegurador exceda de la suma asegurada en contrato para continente.

**Si el continente dañado o destruido no es útil para el asegurado o no se repara, reconstruye o sustituye en el mismo emplazamiento que tenía en el momento anterior al siniestro o se realiza alguna modificación importante en su destino inicial, el asegurador tasaré los daños en base al valor real del mismo, teniendo en cuenta la deducción correspondiente por uso, antigüedad y obsolescencia, salvo que su reconstrucción no pueda realizarse en el mismo emplazamiento por imperativo legal.**

**En cualquier caso, la diferencia entre el valor de reconstrucción y el valor real solo será indemnizable en el caso de que la reconstrucción del continente dañado se lleve a cabo dentro de los dos años siguientes a la ocurrencia del siniestro.**

## CONTENIDO

Los bienes muebles del **contenido** se tasarán:

- Si el asegurado renuncia a la actualización automática de capitales según el valor real.
- Si el asegurado no renuncia a la actualización automática de capitales según su valor de nuevo en el mercado, sin tener en cuenta la depreciación por uso o antigüedad.

**Lo dispuesto anteriormente no será de aplicación en ningún caso a los ordenadores personales y sus accesorios de**

**antigüedad superior a dos años, que serán indemnizados a su valor real.**

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o reposición del objeto siniestrado.

## 22

## DETERMINACIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN

- La suma asegurada para cada garantía representa el límite máximo de la indemnización a pagar por el asegurador en cada siniestro.
- El seguro no puede ser objeto de enriquecimiento injusto para el asegurado. Para la determinación del daño, se atenderá al valor del interés asegurado en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.
- Si en el momento de la producción del siniestro, la suma asegurada para cada una de las coberturas reflejadas en el contrato, es inferior al valor del interés asegurado, el asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubra el interés asegurado.

Las partes de común acuerdo podrán excluir en condiciones particulares la aplicación de la regla proporcional prevista en el párrafo anterior.

- Se conviene expresamente que si en el momento del siniestro existiere un exceso de suma asegurada en continente o contenido, tal exceso se aplicará a la partida que pudiera resultar insuficientemente asegurada, siempre que la aportación total resultante de aplicar las respectivas tasas al nuevo reparto de sumas aseguradas no exceda de la satisfecha por el tomador del seguro en la anualidad en curso.

Establecidas así las respectivas sumas aseguradas, se procederá a la normal liquidación del siniestro con arreglo a lo dispuesto en las condiciones generales del contrato.

**Esta compensación únicamente será aplicable a bienes correspondientes a una misma situación de riesgo.**

**La compensación de capitales no es de aplicación a coberturas contratadas a primer riesgo.**

- Si en el momento de la producción del siniestro, la suma asegurada para cada una de las coberturas reflejadas en el contrato, supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma asegurada y el precio, debiendo restituir el asegurador el exceso del pago percibido. Si se produjera el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

**Cuando la suma asegurada sea superior al valor del interés asegurado debido a la mala fe del asegurado, el contrato será ineficaz.** El asegurador de buena fe podrá retener las aportaciones vencidas y las del periodo en curso.

## **23** PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

En caso de siniestro, el pago de la indemnización se ajustará a las siguientes normas:

- Si la fijación de los daños se hizo por arreglo amistoso, el asegurador deberá abonar la suma convenida en el plazo máximo de cinco días a contar desde la fecha en que ambas partes firmaron el acuerdo. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el número siguiente de este artículo en relación con la obligación del asegurador de satisfacer el importe mínimo al que esté obligado.
- Si la tasación de los daños se hizo por acuerdo de peritos, el asegurador abonará el importe señalado por aquellos en un plazo de cinco días a partir del momento en que ambas partes hayan consentido y aceptado el acuerdo pericial, con lo que el mismo devendrá inatacable.
- Si el dictamen de los peritos fuera impugnado, el asegurador deberá abonar el importe mínimo de lo que pueda deber, según

las circunstancias por él conocidas, en el plazo de cuarenta días, a contar desde la comunicación del siniestro.

- Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el asegurador no hubiese reparado o indemnizado el daño o no hubiere procedido al pago del importe mínimo que pueda deber, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración de siniestro, la indemnización se verá incrementada por el retraso injustificado por parte del asegurador con el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en un 50%.

No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20%.

Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del siniestro y la fecha final el día del pago.

No habrá lugar a la indemnización por el retraso injustificado por parte del asegurador cuando la falta de satisfacción de la indemnización o de pago del importe mínimo esté fundada en una causa justificada o que no le fuera imputable.

- El asegurador, antes de proceder al pago de la indemnización, podrá exigir al tomador del seguro o al asegurado certificación acreditativa de la libertad de cargas del inmueble siniestrado.
- En los siniestros que afecten a la garantía de responsabilidad civil, el asegurador, dentro de los límites y condiciones del contrato, abonará la indemnización en el plazo máximo de tres meses a contar desde la ocurrencia del siniestro.

## 24 SUBROGACIÓN

- 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 que, por razón del siniestro, correspondieran al asegurado frente a las personas autoras o responsables del mismo, y aun

contra otros aseguradores, si los hubiere, hasta el límite de la indemnización.

- El asegurador no podrá ejercitar en perjuicio del asegurado los derechos en que se haya subrogado.
- El asegurado responderá ante el asegurador de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar al asegurador en su derecho a subrogarse.
- El asegurador no tendrá derecho a la subrogación contra ninguna de las personas, cuyos actos u omisiones den origen a responsabilidad del asegurado de acuerdo con la ley, ni contra el causante del siniestro que sea respecto del asegurado pariente en línea directa o colateral dentro del tercer grado civil de consanguinidad, padre adoptante o hijo adoptivo que convivan con el asegurado.

Lo indicado en el párrafo anterior no tendrá efecto si la responsabilidad del siniestro proviene de una acción u omisión dolosa del asegurado o si la responsabilidad del mismo está amparada por un contrato de seguro. En este último supuesto, la subrogación se limitará a la cobertura garantizada por el mismo.

- En caso de concurrencia del asegurador y el asegurado frente a un tercero responsable, el recobro obtenido se atribuirá al titular del respectivo derecho y, en las titularidades comunes, se repartirá entre ambos en su proporción a su respectivo interés.

## 25 REPETICIÓN

- El asegurador podrá repetir contra el asegurado por el importe de las indemnizaciones que haya debido satisfacer como consecuencia del ejercicio de la acción directa por el perjudicado o sus derechohabientes, cuando el daño causado al tercero sea debido a conducta dolosa del asegurado.
- El asegurador podrá igualmente reclamar los daños y perjuicios que le hubiere causado el asegurado y/o el tomador del seguro

en los casos y situaciones previstos en el contrato y exigir el reintegro de las indemnizaciones que hubiese tenido que satisfacer a terceros perjudicados por siniestros no amparados por el seguro.

## 26 | EXTINCIÓN Y NULIDAD DEL CONTRATO

- Si durante la vigencia del contrato se produjera la desaparición del interés o del riesgo asegurado, éste quedará extinguido y el asegurador tiene derecho a hacer suya la aportación del periodo en curso no consumida.
- El contrato de seguro será nulo si en el momento de su conclusión no existía el riesgo o había ocurrido el siniestro.

109

## 27 | PRESCRIPCIÓN

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años, si se trata de un seguro de daños.

## 28 | ARBITRAJE

Si las dos partes no estuviesen conformes, podrán someter sus diferencias al juicio de árbitros de conformidad con la legislación vigente.

## 29 | COMUNICACIONES Y JURISDICCIÓN

- Las comunicaciones al asegurador por parte del tomador del seguro, del asegurado o del beneficiario se realizarán en el domicilio social de aquel, señalado en la póliza, o mediante correo electrónico a las direcciones de correo electrónico comunicadas por el asegurador a tales efectos.

- Las comunicaciones del asegurador al tomador del seguro, al asegurado o al beneficiario se tendrán como válidamente efectuadas cuando se remitan a sus domicilios, mediante correo electrónico o a los números de teléfono aportados por éstos al principio de la relación contractual o a lo largo de la misma. Para ello, será necesario que tanto la dirección postal, como el correo electrónico y el número de teléfono se actualicen por sus titulares ante el asegurador de forma inmediata. El asegurador no será responsable de las consecuencias derivadas de la falta de actualización de los anteriores medios de contacto.
- Las comunicaciones efectuadas por un corredor de seguros al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de este. En todo caso se precisará el consentimiento expreso del tomador del seguro para que el corredor suscriba un nuevo contrato o para que modifique o cancele el contrato de seguro en vigor.
- El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será el juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del asegurado, para lo cual este designará un domicilio en España en caso de no contar con uno.

## 30 | CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL  
CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE  
SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE  
ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN  
SEGUROS CON COBERTURAS COMBINADAS  
DE DAÑOS A PERSONAS Y EN BIENES Y DE  
RESPONSABILIDAD CIVIL EN VEHÍCULOS  
TERRESTRES AUTOMÓVILES

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a. Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b. Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## Resumen de las normas legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

### 2. Riesgos excluidos

- a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

- d. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i. Los causados por mala fe del asegurado.
- j. Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando

la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.

- 114**
- k. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
  - l. En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
  - m. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

- n. En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.**

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del asegurado será:

- a. En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b. En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- c. Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a. anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

II. En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

### **4. Extensión de la cobertura**

I. La franquicia a cargo del asegurado será:

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas

que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

- a. En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
- b. Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
- c. En las pólizas de seguro de vida que de acuerdo con lo previsto en la póliza, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

### **Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros**

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionara el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
  - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (**900 222 665** o **952 367 042**).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (**[www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)**).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

