

Condiciones Generales Mihogar Seguro

Nº póliza .

Índice

Artículo preliminar		2
Artículo 1.	Definiciones	4
Artículo 2.	Bienes asegurados: vivienda y/o mobiliario	7
Artículo 3.	Coberturas básicas	8
Artículo 3.1.	Incendio, Humo y Explosión	8
Artículo 3.2.	Fenómenos atmosféricos: rayo, lluvia, viento, granizo y nieve	9
Artículo 3.3.	Daños eléctricos	9
Artículo 3.4.	Daños por agua de instalaciones	10
Artículo 3.5.	Robo o su intento	11
Artículo 3.6.	Hurto en el interior de la vivienda principal (si se asegura el mobiliario)	12
Artículo 3.7.	Roturas	12
Artículo 3.8.	Gastos	13
Artículo 3.9.	Daños estéticos (si se asegura la vivienda)	15
Artículo 3.10.	Responsabilidad Civil	16
Artículo 3.11.	Servicio de asistencia en el hogar	18
Artículo 4.	Coberturas Plus Vivienda	25
Artículo 4.1.	Impactos de vehículos, árboles y postes	26
Artículo 4.2.	Actos de vandalismo	26
Artículo 4.3.	Daños a placas y paneles fotovoltaicos o colectores solares	26
Artículo 4.4.	Deterioro de alimentos refrigerados	26
Artículo 4.5.	Gastos derivados de la reposición de cerraduras y llaves	27
Artículo 4.6.	Atraco fuera de la vivienda asegurada	27
Artículo 5.	Coberturas y Servicios adicionales	27
Artículo 5.1.	Mascotas	27
Artículo 5.2.	Asistencia en viaje	30
Artículo 5.3.	Asistencia al empleo	34
Artículo 5.4.	Servicio reparación electrodomésticos (si se asegura el mobiliario)	35
Artículo 6.	Exclusiones comunes a todas las garantías	35
Artículo 7.	Regulación y funcionamiento del contrato	36
Artículo 8.	Riesgos extraordinarios cubiertos por Consorcio de Compensación de Seguros	41
Artículo 9.	Defensa Jurídica	44
Anexo I.	Baremo de servicios veterinarios	55

Artículo preliminar

El presente contrato se regula por lo establecido en la Ley del Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre), la Ley de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio), sus normas reglamentarias de desarrollo, así como cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pueda ser aplicable.

Bienes asegurables

Vivienda	Suma asegurada en las Condiciones Particulares
Mobiliario	Suma asegurada en las Condiciones Particulares
Límites salvo pacto en contrario recogidos en Condiciones Particulares, hasta:	
• Mobiliario especial	20% sobre suma asegurada
• Joyas y objetos de oro y plata	10% sobre suma asegurada (máx. 3.000€ para viviendas habituales y máx. 600€ para viviendas secundarias)
• Equipos profesionales	25% sobre suma asegurada
• Dinero efectivo, tarjetas, cheques y títulos valores	máximo 300€

Resumen de las coberturas y límites para vivienda y / o mobiliario

Este resumen pretende ofrecer una percepción general sobre las coberturas de la póliza, cuya descripción concreta se recoge en las Condiciones Generales y Particulares.

Coberturas básicas	Vivienda hasta*	Mobiliario hasta*
• Incendio, humo y explosión	100%	100%
• Fenómenos atmosféricos: rayo, lluvia, viento, granizo y nieve	100%	100%
• Daños eléctricos	100%	100%
• Daños por agua de instalaciones	100%	100%
• Robo o su intento	100%	100%
• Hurto en el interior de la vivienda (si se asegura mobiliario)	-	1.500€ (las joyas, objetos de oro, plata, dinero, tarjetas, cheques y títulos valores tienen un límite específico conjunto de 300 €)
• Rotura cristales, lunas, espejos y vidrieras	10%	10%
• Elementos sanitarios de loza y cristal	10%	-
• Rotura placa vitrocerámica o de inducción	-	10%
• Gastos demolición y desescombro	10%	10%
• Gastos de salvamento	10%	10%
• Tasa municipal intervención bomberos	10%	10%
• Gasto alquiler vivienda por inhabilitabilidad	10% (máx. 1 año)	-
• Daños al jardín	10%	-

• Gasto mudanza y guardamuebles	-	10% (máx. 3 meses)
• Gastos reposición documentos	-	5%
• Daños estéticos (si se asegura vivienda)	1.500€	-
• Responsabilidad Civil		100.000€ (la defensa de la Responsabilidad Civil tiene el límite de 900 € cuando el asegurado ejerce la facultad de libre elección de profesionales)
• Defensa Jurídica		3.000€
• Servicio de Asistencia Hogar	Incluida	Incluida
• Riesgos Extraordinarios (Consortio Compensación Seguros) coberturas y franquicia según cláusula	Incluida	Incluida

Contratación opcional

Ampliación coberturas básicas	Vivienda hasta*	Mobiliario hasta*
• Joyas y objetos de oro y plata	-	20% sobre suma asegurada (máx. 6.000€)
• Responsabilidad Civil		200.000€
• Defensa Jurídica (inclusión nuevas garantías)		3.000€
• Daños estéticos	3.000€	-
Coberturas Plus Vivienda (sólo si se asegura vivienda y mobiliario)	Vivienda hasta*	Mobiliario hasta*
• Impacto vehículos, árboles y postes	100%	100%
• Actos de vandalismo	100%	100%
• Placas y paneles fotovoltaicos o colectores solares	6.000€	-
• Deterioro alimentos refrigerados	-	150€ (por anualidad)
• Reposición de cerraduras y llaves	-	300€
• Atraco fuera de la vivienda (según sublímites)	-	1.000€
• Mobiliario	-	600€
• Joyas y objetos oro y plata	-	300€
• Dinero efectivo	-	300€
• Utilización fraudulenta de talones y/o tarjetas de crédito o compra	-	300€
• Reobtención documentos personales	-	100€
Servicios adicionales		
• Mascotas	ver Condiciones Generales	
• Asistencia en viaje	ver Condiciones Generales	
• Asistencia al empleo	ver Condiciones Generales	
• Reparación de electrodomésticos (si se asegura mobiliario)	máximo 3 horas por servicio	

*De acuerdo con los criterios y límites de las definiciones de vivienda y de mobiliario recogidas en Condiciones Generales

Artículo 1. Definiciones

Para una comprensión adecuada de los términos, garantías, delimitaciones y exclusiones de su seguro de hogar, hemos establecido las siguientes definiciones, que hemos utilizado en la redacción del contenido del mismo.

Tomador del seguro

La persona física que, juntamente con la Compañía, suscribe este contrato y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

Asegurado

La persona designada en las Condiciones Particulares de la póliza, que es el titular del derecho a percibir las prestaciones del seguro y que, en defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

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

- El cónyuge o la pareja de hecho o de derecho que, como tal, viva **permanentemente en el domicilio legal del asegurado**.
- Ascendientes y descendientes de ambos o de cualquiera de ellos **siempre que dependan económicamente de los mismos**.
- Los legalmente incapacitados o los que estén bajo su tutela o guarda legal.

La Compañía podrá requerir que se acredite documentalmente la convivencia (que para el caso de la vivienda habitual será el padrón municipal) y la **dependencia económica** de dichas personas con el asegurado (se entenderá que se da tal circunstancia cuando éstos reúnan los requisitos previstos a efectos de deducciones en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas).

Cuando en la póliza se aluda al “asegurado” se ha de entender que está referido a todas y cada una de las personas comprendidas en esta definición.

Respecto a las garantías de Defensa Jurídica y Asistencia en viaje serán de aplicación las definiciones de asegurado establecidas expresamente en las citadas garantías.

Terceros

Cualquier persona distinta de la que tenga la consideración de tomador o asegurado. **No tendrán consideración de terceros los familiares y demás personas que convivan con el tomador o asegurado.**

Compañía/Asegurador

Nationale-Nederlanden Generales Compañía de Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española, Avenida de Bruselas, 16, Parque Empresarial Arroyo de la Vega 28108 Alcobendas, Madrid, España. Insc. Rgto. Mercantil de Madrid, Insc., 1ª, Hoja M-205833, Folio 196, Libro 0, Tomo 12.817, Secc.8ª. CIF A-81946501.

Contrato/Póliza

El conjunto de documentos que forman el contrato y que consta de:

- Solicitud-cuestionario de seguro que sirve de base para emitir el contrato
- Condiciones Particulares, que individualizan el riesgo
- Condiciones Generales, que definen y delimitan las garantías, su objeto y contenido
- Condiciones Limitativas
- Recibos de prima
- Anexos o suplementos que puedan emitirse con posterioridad a la emisión de la póliza

Siniestro

Todo hecho violento, súbito, externo, imprevisto y ajeno a la intencionalidad del asegurado, cuyas consecuencias dañosas están cubiertas, total o parcialmente, por las garantías de esta póliza.

El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un solo siniestro.

Vivienda habitual

La ocupada con carácter permanente por el asegurado y familia excepto, en su caso, los períodos de vacaciones o fines de semana. En la misma se encontrará empadronado el asegurado, o, en el supuesto de encontrarse en régimen de alquiler, la que figure declarada como vivienda habitual del asegurado a efectos fiscales.

Vivienda secundaria

La utilizada por el asegurado y su familia como segunda residencia durante los fines de semana y periodos de vacaciones, así como las explotadas en régimen de alquiler.

Piso

Vivienda integrada en una edificación de más de una altura, que comparte cubierta/tejado con otras viviendas ubicadas en el mismo edificio, con un portal común con los demás vecinos del mismo.

Vivienda unifamiliar

Edificación utilizada en su totalidad por una sola familia con una o más plantas de altura. Puede ser independiente, pareada o adosada.

Puerta de seguridad

Se consideran como tal, las que están construidas con madera maciza de espesor superior a 45 milímetros, con blindaje de acero en cada cara superior a 3 milímetros y disponen de 3 bisagras de seguridad, cerco metálico y cerradura de seguridad con 3 puntos de anclaje. El marco donde se aloja debe estar debidamente reforzado.

Alarma con conexión a central

Sistema electrónico de seguridad que protege, al menos, las ventanas y puertas de acceso y zonas de paso del interior de la vivienda. Debe estar conectada a una central de alarma autorizada y contar con un contrato de mantenimiento y control de la misma, disponiendo además de un sistema, de baterías o análogo, que garantice el funcionamiento de la instalación en caso de fallos en el suministro eléctrico. Debe contar también con un sistema o dispositivo que detecte los intentos malintencionados de bloqueo o desconexión de la instalación. Durante las ausencias de las personas aseguradas este sistema de alarma deberá mantenerse activado.

Alarma sin conexión a central

Sistema electrónico de seguridad que protege, al menos, las ventanas y puertas de acceso y zonas de paso del interior de la vivienda. Debe contar con un sistema o dispositivo que detecte los intentos malintencionados de bloqueo o desconexión de la instalación. Durante las ausencias de las personas aseguradas este sistema de alarma deberá mantenerse activado.

Índice base

Último Índice General de Precios de Consumo, publicado por el Instituto Nacional de Estadística o índice u organismo que respectivamente los sustituya, antes del 1 de Enero del año de contratación de la póliza. Figura en las Condiciones Particulares del contrato.

Fecha de efecto

La convenida para el inicio de la eficacia de la póliza. Figura en las Condiciones Particulares del contrato.

Índice de renovación

Último Índice General de Precios de Consumo, publicado por el Instituto Nacional de Estadística o índice u organismo que respectivamente los sustituya, antes del 1 de Enero del año de renovación. Figura en los recibos de prima.

Regla de equidad

Se aplica cuando al producirse el siniestro cubierto por la póliza no se cumple alguna de las declaraciones formuladas en la solicitud-cuestionario, que hayan supuesto una reducción en la prima correspondiente al riesgo. La indemnización se reducirá en la misma proporción.

Regla proporcional

Se aplica cuando al producirse el siniestro cubierto por la póliza el capital asegurado (suma asegurada) es inferior al valor de los bienes asegurados, la indemnización se reducirá en la misma proporción.

Seguro a primer riesgo

La Compañía asume las consecuencias del siniestro hasta una cantidad determinada, independientemente del valor total de los bienes. En esta forma de seguro no se utiliza la regla proporcional.

Seguro a valor total

El capital asegurado (suma asegurada) coincide con el valor total del objeto garantizado.

Valor de nuevo

- Vivienda: coste de reconstrucción en estado de nuevo de la vivienda.
- Mobiliario: coste de reposición a nuevo del mobiliario.

Valor real

Se determina deduciendo del valor en estado de nuevo la depreciación por antigüedad, uso y desgaste.

Capital/Suma asegurada

Valor atribuido por el tomador o el asegurado a los bienes asegurados por la póliza y **cuyo importe es la cantidad máxima que la Compañía está obligado a indemnizar en caso de siniestro**. Figura en las Condiciones Particulares.

Límite de cobertura

Es el **importe máximo** indemnizable por siniestro en cada cobertura.

Franquicia

Es la cantidad indicada en la póliza, que se deducirá de la indemnización o cobertura que corresponda en cada siniestro.

Artículo 2. Bienes asegurados: vivienda y/o mobiliario

En caso de asegurarse su vivienda y/o mobiliario descritos en las Condiciones Particulares de este contrato, los mismos se garantizan, de acuerdo con las especificaciones concretas de cada cobertura, contra las pérdidas o los daños materiales accidentales causados directamente por los acontecimientos indicados en el Artículo 3 y, en el caso de que se hayan contratado y figuren en Condiciones Particulares, los del Artículo 4.

Vivienda

La vivienda comprende:

- a. Vivienda principal: La construcción destinada a vivienda indicada en la solicitud y en las Condiciones Particulares, incluye muros, paredes, suelos, techos y tejados, toldos, persianas, antenas fijas de cualquier tipo, instalaciones privativas fijas de agua, gas, elementos sanitarios, electricidad, energía eléctrica y solar (**excepto placas y paneles fotovoltaicos o colectores solares**), calefacción (incluye calderas y radiadores) y refrigeración individualizadas, equipos de aire acondicionado, puertas y ventanas, elementos de revestimiento adheridos a suelos, paredes o techos, como papeles pintados, entelados, pinturas sin valor artístico, parqué, tarima, moqueta y en general todo aquello que constituya el edificio vivienda, **a excepción de los cimientos**.
- b. Edificaciones secundarias y/o anexas: cuartos trasteros, garaje, sótanos, pabellones, bodegas y similares cuyos elementos constructivos sean análogos a los de la vivienda, siempre que se encuentren situados en el mismo edificio de la vivienda asegurada o adosados a la misma, y estén específicamente aislados y cerrados para uso privativo exclusivo de la vivienda.
- c. Los muros de contención de tierra, lindes de los terrenos, jardines, arbolado, frontones, piscinas y demás instalaciones recreativas o deportivas.

Cuando el asegurado actúa como copropietario también comprende su cuota de propiedad en los elementos comunitarios de la finca de acuerdo con las escrituras de propiedad, siempre y cuando no exista seguro comunitario o éste resulte insuficiente. Se deberá acreditar debidamente el gasto que le sea imputable al asegurado.

Mobiliario

Se entiende por mobiliario el conjunto de bienes muebles, encimeras y muebles fijos de cocina y baño, electrodomésticos, ropas, ajuar, joyas y objetos de oro y plata, equipos profesionales, mobiliario especial, dinero, enseres domésticos o de uso personal, víveres y demás objetos pertenecientes a la vivienda del asegurado (**excepto animales de cualquier clase, vehículos a motor, caravanas, remolques y embarcaciones**) identificada en el contrato y que sea propiedad de las personas aseguradas, de acuerdo con la solicitud-cuestionario y Condiciones Particulares y Generales de este contrato.

La cobertura de cualquier objeto cuyo coste de reposición en nuevo exceda de 6.000€ está condicionada a que el asegurado los declare expresamente con su correspondiente valor. A estos efectos se considerarán como un solo objeto las colecciones, juegos y equipos, formados por diferentes piezas que estén integradas dentro de una unidad atendiendo a su aplicación, servicio, uso o dependencia.

Dentro del capital asegurado para mobiliario están incluidos los bienes mencionados a continuación, según las siguientes definiciones, criterios y límites.

La cobertura de estos bienes se realiza mediante la modalidad “seguro a primer riesgo”.

- a. **Mobiliario especial:** pieles, armas, cuadros, objetos de valor histórico o artístico, antigüedades, colecciones filatélicas, numismáticas o de cualquier tipo, así como cualesquiera otros objetos de valor tales como tapices, alfombras, esculturas, marfiles u objetos similares.

Límite para el conjunto de estos objetos: **hasta el 20%** sobre el capital asegurado.

b. Joyas y objetos de oro y plata: objetos en cuya composición intervenga oro, plata, platino, piedras preciosas o perlas. También serán considerados como tales **los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material cuyo valor unitario sea superior a 1.500€.**

Límite para el conjunto de estos objetos: **hasta el 10%** sobre el capital asegurado para mobiliario, con un **máximo de 3.000€.** No obstante, para viviendas secundarias, el límite por siniestro para joyas y objetos de oro y plata será de **600€.**

Opcionalmente, siempre que se asegure el mobiliario contenido en la vivienda habitual del asegurado, la proporción y límite asegurables para las joyas y objetos de oro y plata, podrán ampliarse, previa aceptación de la Compañía, **hasta un 20% del mobiliario asegurado, con un límite de 6.000€.**

c. Equipos profesionales: mobiliario propio del ejercicio profesional, siempre que se encuentre ubicado en el interior de la vivienda descrita en las Condiciones Particulares.

Límite para el conjunto de estos objetos: **hasta el 25%** sobre el capital asegurado.

d. Dinero efectivo, tarjetas, cheques y títulos valores.

Límite para el conjunto de estos objetos: **hasta 300€.**

Artículo 3. Coberturas básicas

Mediante la contratación de estas coberturas básicas, la Compañía se hace cargo de la indemnización que corresponda, de acuerdo a las especificaciones y límites establecidos en la póliza, por la destrucción o deterioro que sufran los bienes asegurados (vivienda y/o mobiliario) como consecuencia directa de:

3.1. Incendio, Humo y Explosión

Incendio. La combustión y abrasamiento con llama que se produzca en la vivienda, capaz de propagarse, de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario.**

¿Qué no cubre?

a. Los daños producidos por la sola acción del calor, sin producirse incendio.

Humo. Procedente de incendios o de fugas o escapes repentinos y anormales producidos en hogares de combustión o en sistemas de calefacción que se encuentren conectados a chimeneas por medio de conducciones adecuadas, aunque esté generado en locales distintos de los bienes asegurados.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario**

¿Qué no cubre?

a. Los daños producidos por la acción continuada del humo.

Explosión. Se entiende por tal la acción súbita y violenta de la presión y/o de la depresión de gases o vapores.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario.**

¿Qué no cubre?

a. Los daños ocasionados a bombillas, lámparas o similares, a consecuencia de su propia explosión.

3.2. Fenómenos atmosféricos: rayo, lluvia, viento, granizo y nieve

Los daños causados en los bienes asegurados cuando se hayan producido directamente como consecuencia de alguno de estos fenómenos atmosféricos, impacto directo del rayo, lluvia, viento, granizo y nieve. **Para los daños al mobiliario se requiere que haya existido filtración y/o daños previamente en la vivienda asegurada.**

Para que esté cubierto por esta garantía, es necesario:

- En caso de lluvia **que la precipitación causante supere 40 litros por metro cuadrado y hora.**
- En caso de viento **que se haya registrado una velocidad superior a 80 kilómetros por hora.**

Estas mediciones deberán estar acreditadas mediante certificado emitido por el centro meteorológico zonal más cercano al lugar de localización del riesgo asegurado; o, en su defecto, cualquier otro medio de prueba útil que acredite fehaciente esas mediciones.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario.**

¿Qué no cubre?

- a. Los producidos de forma paulatina.
- b. Aquellos causados por aguas subterráneas o residuales y por filtraciones, inundaciones o reflujos a través de sótanos y plantas o pisos bajos.
- c. Los que se produzcan cuando cualquier puerta, ventana o abertura haya quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso, ni cuando los bienes asegurados queden desprotegidos contra el elemento atmosférico causante del daño.
- d. No es objeto de cobertura por la garantía de lluvia la reparación de la causa que ha permitido la filtración.
- e. Los producidos por inundación, a consecuencia de desbordamiento o desviación del curso normal de los lagos sin salida natural, o de canales, acequias y otros cursos o cauces artificiales de superficie.
- f. Los ocurridos por el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- g. El mobiliario situado en el jardín, terrazas, patios, porches o similares de la vivienda asegurada.
- h. Los ocasionados a los árboles, plantas, césped (natural o artificial) y demás elementos del jardín.
- i. Los causados por heladas.
- j. Los que se deriven de defectos o falta de mantenimiento y conservación de los bienes asegurados, así como los debidos a condensación u oxidación.
- k. Los que correspondan a riesgos cubiertos y amparados por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- l. Los gastos de retirada de árboles caídos a consecuencia del viento, salvo que en su caída hayan ocasionado daños a elementos de la vivienda y, para su reparación, sea obligada la retirada del árbol.

3.3. Daños eléctricos

Quedan cubiertos por esta garantía los daños producidos a consecuencia de corrientes eléctricas anormales o cortocircuitos en la red, cuando no se origine incendio:

1. Siempre que se asegure la **vivienda**, las instalaciones eléctricas que forman parte fija de la misma.
2. Siempre que esté asegurado el **mobiliario**, los aparatos eléctricos que pertenezcan al mobiliario asegurado y **estén situados en el interior de la vivienda asegurada.**

Es condición necesaria para esta cobertura que la instalación eléctrica o el aparato eléctrico cumpla con las normas legales vigentes.

El asegurado deberá acreditar debidamente la causa de la avería amparada por esta cobertura y la antigüedad de los aparatos eléctricos.

El asegurado, en caso de que la Compañía lo solicite, se compromete a facilitar el último recibo del contrato con la compañía eléctrica.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario.**

¿Qué no cubre?

- a. Los daños debidos a fallos de manejo o imputables a causas inherentes al funcionamiento de los bienes.
- b. Los daños cubiertos por la garantía legal o contractual del fabricante o proveedor.
- c. Los aparatos eléctricos pertenecientes al mobiliario, así como los pertenecientes a sistemas de calefacción, refrigeración y generadores o transformadores de energía eléctrica o solar con antigüedad superior a 5 años.
- d. Los equipos y ordenadores de utilización profesional.
- e. Las bombillas, lámparas y apliques de cualquier tipo, tubos, válvulas electrónicas y aparatos de alumbrado.
- f. Las operaciones de mantenimiento y/o reparación.
- g. Instalaciones eléctricas que discurran por aceras o jardines.

3.4. Daños por agua de instalaciones

El objeto de esta garantía es cubrir los daños producidos en los bienes asegurados como consecuencia directa de rotura o escape de conducciones fijas de agua, o de aparatos de calefacción y electrodomésticos conectados a las citadas conducciones, así como los daños producidos por la omisión involuntaria del cierre de grifos o llaves de paso.

Cuando los citados daños provengan de una **conducción fija y privativa** de la vivienda asegurada, **que no esté situada en el exterior de la vivienda**, también se garantizan los gastos necesarios para localizar y reparar la avería causante de los mismos. Estos gastos de localización y reparación de la avería **no se extenderán al resto de las conducciones que se encuentren en mal estado de conservación o presenten un deterioro o corrosión generalizada. En estos casos, la obligación de la Compañía quedará limitada a indemnizar el coste de una localización y reparación puntual de la conducción o tubería causante del daño, con un límite máximo de 300€ por siniestro.**

Por conducción privativa se considera aquella que partiendo del accesorio de unión a la conducción general, da servicio exclusivo a la vivienda asegurada y está situada dentro de sus límites o espacio privativo. Dicho accesorio de unión no se considera privativo.

Suma asegurada: **hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda y/o el mobiliario**

¿Qué no cubre?

- a. Los acontecimientos causados por humedades, condensaciones, aguas subterráneas y reflujos de desagües.
- b. Los producidos por el desbordamiento o rotura de presas y diques de contención.
- c. Los producidos por escapes, desbordamientos, rotura o atasco de arquetas, fosas sépticas, alcantarillas, sumideros, redes de riego y canalizaciones subterráneas de agua.
- d. Los daños propios producidos por aguas provenientes de recipientes portátiles, acuarios, piscinas o estanques y sus instalaciones.
- e. Los gastos de desatascos y otras labores de limpieza, reparación y sustitución, derivadas del mantenimiento de las instalaciones.
- f. Las reparaciones, ajustes o roturas de grifos, llaves de paso, aparatos electrodomésticos, aparatos sanitarios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y elementos o aparatos similares conectados a instalaciones fijas.
- g. Las conducciones subterráneas que discurren por jardines y estén en el exterior de la vivienda asegurada.
- h. Cuando no existan daños por agua directos y visibles en la vivienda o mobiliario asegurado.

- i. Cuando se deba a la corrosión generalizada o desgaste notorio de las instalaciones salvo que estén ocultas y no exista conocimiento de esa situación por parte del tomador o el asegurado.
- j. Gasto excesivo derivado del consumo de agua por la avería.
- k. La reparación de tuberías, conducciones o depósitos dañados por congelación.
- l. En caso de verificarse el mal estado de conservación de las conducciones y/o deterioro o corrosión generalizada, de producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, la Compañía quedara desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.

3.5. Robo o su intento

Se entiende por robo el apoderamiento de los bienes asegurados realizado por terceros, empleando fuerza en las cosas o mediante violencia o intimidación en las personas.

En el caso de asegurar **vivienda**, quedan amparados los daños materiales producidos en la vivienda asegurada.

Suma asegurada: hasta el 100% del capital asegurado de la vivienda

En el caso de asegurar **mobiliario**, quedan amparadas las pérdidas directas por la desaparición, sustracción o desperfectos del mobiliario asegurado situado en el interior de la vivienda principal o de edificaciones secundarias y/o anexas, correctamente cerradas y con las protecciones de seguridad convenientemente activadas.

a. Interior vivienda principal

- Si la vivienda asegurada constituye la vivienda habitual del asegurado:

Suma asegurada: hasta el 100% de la suma asegurada del mobiliario (incluyendo en este porcentaje los límites establecidos para joyas y objetos de oro y plata, equipos profesionales, mobiliario especial, dinero, tarjetas, cheques y títulos valores dentro del concepto mobiliario).

- Si la vivienda asegurada constituye la vivienda secundaria del asegurado:

Suma asegurada: hasta el 100% de la suma asegurada del mobiliario (incluyendo en este porcentaje los límites establecidos para equipos profesionales, mobiliario especial, dinero, tarjetas, cheques y títulos valores dentro del concepto mobiliario. Para joyas y objetos de oro y plata quedarán limitados en su conjunto a 600€).

b. Interior edificaciones secundarias y/o anexas

- Tanto si la vivienda asegurada constituye la vivienda habitual del asegurado como si constituye su vivienda secundaria:

Suma asegurada: hasta un límite de 3.000€ por siniestro.

¿Qué no cubre?

- a. Los robos realizados fuera de la vivienda asegurada.
- b. Los hurtos.
- c. La apropiación indebida. Se entiende por apropiación indebida el apoderamiento por terceros de bienes asegurados que hayan recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarlos o devolverlos.
- d. Los robos en los que concurra negligencia grave del tomador, del asegurado o de personas que dependan de ellos o con ellos convivan.
- e. Los robos de los que sean autores o cómplices personas que dependan del tomador o del asegurado, como por ejemplo el personal doméstico.

- f. Joyas y objetos de oro y plata, equipos profesionales, mobiliario especial, dinero efectivo, tarjetas, cheques y títulos valores, que se encuentren en edificaciones secundarias y/o anexas.
- g. El mobiliario situado en el jardín, terrazas, patios, porches o similares de la vivienda asegurada.

3.6. Hurto en el interior de la vivienda principal (si se asegura el mobiliario)

Con la contratación de esta garantía se cubre la sustracción o apoderamiento de los bienes asegurados realizados, contra la voluntad del asegurado, por terceros, sin empleo de fuerza en las cosas ni mediante actos de violencia o intimidación en las personas.

Suma asegurada: **hasta 1.500€ por siniestro para el conjunto del mobiliario, con un límite para el conjunto de joyas, objetos de oro, plata, dinero, tarjetas, cheques y títulos valores de hasta 300€ por siniestro.**

¿Qué no cubre?

- a. Las simples pérdidas o extravíos.
- b. Bienes que se encuentren fuera de la vivienda descrita en las Condiciones Particulares.
- c. Los causados por negligencia grave del tomador, del asegurado o de personas que dependan de ellos o con ellos convivan.
- d. Los siniestros en los que sean autores o cómplices personas que dependan del tomador o del asegurado, como por ejemplo el personal doméstico.
- e. Hurtos de bienes que se encuentren en edificaciones secundarias y/o anexas.
- f. El mobiliario situado en el jardín, terrazas, patios, porches o similares de la vivienda asegurada.

3.7. Roturas

Mediante esta garantía quedan cubiertos los daños que, por rotura accidental, sufran los siguientes bienes asegurados:

- a. Si se ha asegurado la vivienda:

3.7.1. Cristales, lunas, espejos y vidrieras

Rotura de cristales, lunas, espejos y vidrieras que estén adecuadamente instalados en el interior de la vivienda asegurada y que formen parte fija de ventanas, tragaluces, claraboyas, puertas, mamparas de baño o cerramientos, así como aquellos que se encuentren instalados de forma fija sobre paredes del interior de la vivienda.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado de la vivienda (incluidos los gastos por colocación de los objetos dañados).**

¿Qué no cubre?

- a. Los que tengan un valor artístico.
- b. Los que no formen parte fija de la vivienda o estén situados en el exterior.
- c. Las roturas por un vicio de colocación, reforma, reparación, pintura y trabajos de preparación o realización de una mudanza.
- d. Los efectos de rayaduras, raspaduras, desconchados y otras causas que originen deterioros o defectos estéticos en superficies y azogados.
- e. Pérdida o menoscabo de la armonía estética preexistente.

3.7.2. Elementos sanitarios de loza y cristal

Rotura de los elementos sanitarios de loza y cristal que estén instalados de forma fija en el interior de la vivienda asegurada.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado de la vivienda (incluidos los gastos de colocación de los elementos dañados).**

¿Qué no cubre?

- a. Los elementos sanitarios de material distinto de loza o cristal.
- b. Roturas resultantes de un vicio de colocación.
- c. Las rayaduras, raspaduras, desconchados y otras causas que originen deterioros o defectos estéticos en superficies y azogados.
- d. Griferías.
- e. Pérdida o menoscabo de la armonía estética preexistente.

b. Si se ha asegurado el mobiliario:

3.7.3. Cristales, lunas, espejos y vidrieras

Rotura de los cristales, lunas, espejos, **que sean planos**, y que formen parte fija de mesas, vitrinas, estanterías, armarios, aparadores o cuadros, que se encuentren situados en el interior de la vivienda principal que contiene el mobiliario asegurado. También se consideran incluidos los espejos independientes o exentos, que pertenezcan al mobiliario, adosados a las paredes.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado del mobiliario (incluidos los gastos de colocación de los objetos dañados).**

¿Qué no cubre?

- a. Los aparatos de imagen y/o sonido.
- b. Los efectos de rayaduras, desconchados y otras causas que originen deterioros o defectos estéticos en superficies y azogados.
- c. Los objetos de valor artístico.
- d. Los acuarios y peceras.
- e. Muebles fabricados enteramente de metacrilato.
- f. Pérdida o menoscabo de la armonía estética preexistente.
- g. Los cristales de electrodomésticos y chimeneas.
- h. La rotura de marcos, molduras, objetos decorativos, lámparas, cristalerías, vajillas y menaje en general.
- i. La rotura de lentes y sus monturas.

3.7.4. Placas vitrocerámicas o de inducción

La rotura del cristal de las placas vitrocerámicas y de inducción que pertenezcan al mobiliario asegurado y adecuadamente instaladas en la cocina de la vivienda que contiene dicho mobiliario.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado para el mobiliario.**

¿Qué no cubre?

- a. Los mecanismos de funcionamiento salvo que éstos sean inseparables de la placa de vitrocerámica o de inducción.
- b. La avería propia de la placa vitrocerámica o de inducción.

3.8. Gastos

3.8.1. Gastos de demolición y desescombro

Con esta garantía se cubren los gastos de demolición y desescombro de los bienes asegurados, **siempre que dichos gastos tengan su origen en un siniestro cubierto por la póliza.**

Suma asegurada: **hasta el 10% de los capitales asegurados para la vivienda y/o mobiliario.**

3.8.2. Gastos de salvamento

Con esta garantía se cubren los gastos ocasionados para el salvamento de los bienes asegurados o que hayan servido para evitar que sufran más daños, **siempre que los daños estén originados por un siniestro cubierto por la póliza.**

Suma asegurada: **hasta el 10% de los capitales asegurados para la vivienda y/o mobiliario.**

3.8.3. Tasa municipal de bomberos

Esta garantía cubre los gastos correspondientes a la tasa municipal por intervención de bomberos **cuando su intervención haya sido necesaria por un siniestro cubierto por la póliza.**

Suma asegurada: **hasta el 10% de los capitales asegurados para la vivienda y/o mobiliario.**

a. Si se ha asegurado la vivienda:

3.8.4. Gastos de alquiler de vivienda por inhabilitación

Cuando por un siniestro cubierto por la póliza la vivienda asegurada resulte inhabitable, y la misma esté definida en la póliza como vivienda habitual del asegurado, se garantiza el coste de alquiler:

- De una vivienda de características similares a la asegurada.
- La condición de la inhabilitación y el tiempo de permanencia, **cuyo plazo máximo será de 12 meses**, se determinará por un perito designado por la Compañía.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado de la vivienda y un máximo de 12 meses de alquiler.**

Cuando el asegurado no sea el propietario de la vivienda, **la Compañía sólo compensará la diferencia del coste de alquiler que pueda suponer el traslado a la vivienda provisional respecto a la vivienda asegurada.**

¿Qué no cubre?

- a. Si la vivienda estuviera deshabitada en el día del siniestro.**
- b. Cuando no se trate de la vivienda habitual del asegurado.**

3.8.5. Por daños al jardín

Si como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza se causa un daño al jardín particular de la vivienda asegurada, se garantiza la reparación de los daños producidos al mismo.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado de vivienda.**

¿Qué no cubre?

- a. Los daños causados a jardines comunitarios.**
- b. Los daños al jardín causados por fenómenos atmosféricos.**
- c. Los daños al jardín ocasionados por robo, intento de robo y vandalismo.**

b. Si se ha asegurado el mobiliario:

3.8.6. Gastos por mudanza y guardamuebles

Cuando como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza sea necesario evacuar el mobiliario asegurado a una vivienda provisional o a un guardamuebles dentro del mismo núcleo urbano, se cubren los gastos necesarios de la mudanza y de su custodia por el periodo necesario para la reparación de los daños del siniestro.

El perito determinará el plazo máximo de indemnización por gastos de guardamuebles, que quedará limitado a un plazo **máximo de tres meses**.

Suma asegurada: **hasta el 10% del capital asegurado del mobiliario y un máximo de tres meses**.

3.8.7. Gastos por reposición de documentos

Si como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza desaparecen o se deterioran documentos personales públicos o privados del asegurado, se garantizan los gastos ocasionados para la obtención de duplicados de dichos documentos.

Suma asegurada: **hasta el 5% del capital asegurado del mobiliario**.

¿Qué no cubre?

a. Documentos que guarden relación con la actividad profesional o comercial del tomador o del asegurado.

3.9. Daños estéticos (si se asegura la vivienda)

Con esta garantía se cubren los gastos por la reparación o remodelación de los daños producidos en las **partes interiores de la vivienda que, como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza y derivado de incendio, humo, explosión, fenómenos atmosféricos, daños eléctricos, daños por agua, robo o su intento**, comporten un menoscabo visible en la armonía o coherencia estética existente antes del siniestro. En todo caso, **esta garantía queda limitada a la estancia afectada por el siniestro**.

Para la reparación se utilizarán los materiales de características y calidades similares a los originales.

Para el pago de la prestación es necesario que el tomador o el asegurado aporte la factura justificativa de la reparación.

Suma asegurada: **hasta un máximo de 1.500€ por siniestro**.

Opcionalmente y previa aceptación por la Compañía, se podrá ampliar el importe de la suma asegurada **hasta un máximo de 3.000€ por siniestro**.

¿Qué no cubre?

a. Los daños estéticos sobre el mobiliario.

b. Cualquier elemento sanitario, cristales, lunas, espejos, armarios empotrados, marcos y puertas de paso a las distintas dependencias de la vivienda visibles desde pasillos, recibidores o distribuidores, murales, encimeras o cualquier otro elemento decorativo con valor artístico.

c. Daños a partes no interiores de la vivienda, tales como: patios, terrazas, porches, fachadas, muros u otros elementos similares.

3.10. Responsabilidad Civil

El objeto de esta cobertura es garantizar, previa reclamación del perjudicado **y hasta el límite de la suma asegurada para el conjunto de las prestaciones, el pago de las indemnizaciones, costas y gastos judiciales**, que legalmente deba satisfacer el asegurado por los daños directos, corporales y materiales, causados involuntariamente a terceros, imputables a su responsabilidad civil extracontractual y no profesional y que sean consecuencia de actos u omisiones, de carácter culposo o negligente **y derivados exclusivamente de los supuestos previstos en esta cobertura que se citan a continuación:**

3.10.1. Cuando esté asegurada la vivienda

Se cubren las indemnizaciones de las que el asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes en calidad de:

- **Propietario de la vivienda** objeto del seguro y cuyo origen se encuentre en las instalaciones fijas de dicha vivienda.
- **Copropietario:** como miembro de la comunidad de propietarios de la que forma parte la vivienda asegurada, en el caso de que no exista seguro establecido por cuenta de la comunidad o éste resulte insuficiente.

No se garantizan las responsabilidades imputables a los inquilinos de aquellas viviendas que el asegurado explote en régimen de alquiler.

3.10.2. Cuando esté asegurado el mobiliario

Esta cobertura únicamente es aplicable cuando se asegura el mobiliario contenido en la vivienda habitual del asegurado, careciendo de validez en caso de asegurarse el mobiliario contenido en viviendas secundarias.

Se cubren las indemnizaciones de las que el asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes motivados por los hechos que se citan a continuación.

Riesgos cubiertos en caso de Responsabilidad Civil por mobiliario:

- a. Responsabilidad civil privada y familiar, como consecuencia de actos u omisiones realizados en su vida privada y, en su caso, como cabeza de familia.
- b. Responsabilidad civil del personal doméstico, como consecuencia de los actos u omisiones del mismo en el desempeño de sus funciones al servicio del asegurado. **Esta cobertura no será aplicable cuando dicho personal no estuviera dado de alta a efectos de la Seguridad Social.**
- c. Como consecuencia de la realización de **obras menores de reparación o reformas en la vivienda** que contiene el mobiliario asegurado, **siempre que hayan sido realizadas por el propio asegurado.**
- d. Responsabilidad civil como propietario de animales domésticos que habiten en la vivienda que contiene el mobiliario asegurado. Considerando a estos efectos como animal doméstico a los perros, gatos, aves y roedores enjaulados, peces, tortugas, y **excluyéndose expresamente los perros potencialmente peligrosos conforme a la normativa vigente, así como cualquier otro tipo de animal. Los animales deberán tener la documentación correspondiente así como los controles sanitarios actualizados.**
- e. Responsable civil en el ejercicio de deportes, en calidad de aficionado; **salvo la práctica del boxeo, artes marciales, deportes aeronáuticos, el empleo de vehículos a motor y la práctica de la caza.**
- f. Propietarios y usuarios de bicicleta para uso privado.
- g. En el caso de embarcaciones de recreo sin motor, **siempre que quien tripule la embarcación posea el correspondiente título para poder pilotarla y se cumplan las disposiciones reglamentarias que sean de aplicación.**
- h. Cuando el asegurado sea **inquilino de la vivienda**, se garantiza también su responsabilidad civil derivada directamente de sus actuaciones como usuario de la misma, **siempre que su origen se encuentre en un elemento de la vivienda y se hayan causado involuntariamente.**

3.10.3. Prestaciones cubiertas por responsabilidad civil

Suma asegurada: **hasta un máximo de 100.000€ por siniestro.**

Opcionalmente y previa aceptación por la Compañía, se podrá ampliar el importe de la suma asegurada **hasta un máximo de 200.000€ por siniestro.**

- Prestaciones cubiertas por Responsabilidad Civil:

- a. El pago de las indemnizaciones de las que el asegurado pudiera resultar civilmente responsable.
- b. Los gastos de defensa jurídica del asegurado en procedimientos civiles, frente a la reclamación del perjudicado, derivados de esta garantía. La Compañía designa abogados y procuradores y toma a su cargo la defensa de los intereses del asegurado. No obstante, el asegurado puede optar por confiar su defensa a otra persona. **En este caso el importe máximo de esta garantía se establece en 900€.**
- c. La constitución y gastos de constitución de las fianzas judiciales impuestas al asegurado, en procedimientos derivados de esta garantía.
- d. Las costas judiciales derivadas de la reclamación, cuando por sentencia sean impuestas al asegurado.

El asegurado no podrá realizar ningún acto de reconocimiento de responsabilidad sin previa autorización de la Compañía. Tampoco podrá, sin autorización de ésta, negociar, admitir o rechazar cantidad relativa a siniestros cubiertos por esta garantía.

Si la resolución adoptada por los Tribunales fuera contraria a los intereses de asegurado, la Compañía decidirá sobre la conveniencia de recurrir la decisión judicial a una instancia superior. Si la Compañía decidiera no recurrir se lo comunicará al asegurado, pudiendo éste decidir interponer el recurso por su cuenta en cuyo caso **la Compañía reembolsará todos los gastos ocasionados por el recurso si finalmente se obtuviera una resolución favorable para los intereses del asegurado.**

Si se produjera algún conflicto de intereses entre el asegurado y la Compañía por tener ésta que defender intereses contrarios, se lo comunicará al asegurado, sin perjuicio de realizar las diligencias que, por su urgencia, sean necesarias para la defensa. Ante estas circunstancias el asegurado podrá elegir entre continuar con la defensa por parte de la Compañía o confiar su defensa a otra persona. **En este último caso, la Compañía quedará obligada al pago de los gastos de la dirección jurídica hasta el límite máximo de 900€.**

Se entiende como un solo siniestro la suma de responsabilidades civiles del asegurado que provengan de una misma causa.

¿Qué no cubre?

- a. Los daños causados intencionadamente por el asegurado, así como los derivados de su participación en apuestas, desafíos, riñas y actos delictivos.
- b. Las responsabilidades derivadas de incumplimientos de obligaciones contractuales.
- c. Las responsabilidades que resulten de la práctica de cualquier actividad profesional, industrial, comercial, laboral o como representante de una asociación.
- d. Las responsabilidades derivadas de vehículos, embarcaciones o aeronaves de cualquier índole que requieran un permiso o licencia administrativos.
- e. Las responsabilidades que resulten de deportes realizados como profesional o participando en competiciones.
- f. Las responsabilidades que resulten, incluso como aficionado, de la práctica del boxeo, artes marciales, deportes aeronáuticos, el empleo de vehículos a motor y la práctica de la caza.
- g. Los daños causados por animales no domésticos. En este sentido se consideran domésticos exclusivamente los perros, gatos, aves y roedores enjaulados, peces y tortugas.
- h. Los daños causados por animales potencialmente peligrosos, que de acuerdo con la ley deban contar con un seguro obligatorio.

- i. Los daños causados como consecuencia de cualquier acción persistente cuando por sus características y circunstancias hubieran podido ser evitadas o aminoradas.
- j. El pago de sanciones o multas, así como las consecuencias de su impago.
- k. Las responsabilidades civiles frente a familiares, hasta el tercer grado de parentesco por afinidad o consanguinidad del asegurado o su cónyuge.
- l. Los derivados de daños causados en actividades para las que la ley obligue a la contratación de un seguro específico de responsabilidad civil.
- m. Los daños derivados de una actividad ilícita del asegurado o de la vulneración de una norma jurídica.
- n. Los perjuicios que no sean consecuencia directa de los daños garantizados.
- o. Las responsabilidades que resulten de daños ocasionados a objetos propiedad de terceros, que por cualquier razón se hallen en poder del asegurado o de personas de las que deba responder legalmente.
- p. Dolo o culpa grave.
- q. La polución o contaminación del agua y del aire.
- r. Reclamaciones de daños y perjuicios de terceras personas, que se deriven de cualquier operación realizada por el asegurado en Internet.
- s. La responsabilidad derivada de daños ocasionados por la realización de obras de modificación, transformación o ampliación del inmueble.
- t. La responsabilidad derivada del uso de armas de cualquier tipo.
- u. La responsabilidad del asegurado, derivada del mobiliario asegurado, cuando dicho mobiliario no pertenezca a la vivienda habitual del mismo.

- Limitación geográfica de la cobertura:

La cobertura de la póliza solamente amparará reclamaciones formuladas ante la jurisdicción española por hechos ocurridos en España, esta cobertura será aplicable a los hechos ocurridos en el extranjero cuando se trate de desplazamientos ocasionales de carácter privado cuya duración no sea superior a tres meses consecutivos.

- Ámbito temporal de la cobertura:

Los daños deben haber ocurrido por primera vez durante el período de vigencia de la póliza. Será de aplicación el plazo de prescripción establecido en la normativa vigente aplicable.

3.11. Servicio de asistencia en el hogar.

Esta cobertura engloba tres tipos de servicios:

3.11.1. Envío de profesionales en caso de siniestro

3.11.2 Envío de profesionales a solicitud del asegurado

3.11.3 Servicio de manitas

Para la realización de las garantías de asistencia en el hogar serán de aplicación los siguientes criterios:

- Los servicios deberán ser solicitados al teléfono de asistencia 91 602 46 00 ó 902 452 902 y durante las 24 horas del día, incluidos domingos y festivos. Al requerir los mismos se indicará el nombre del asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.
- Los servicios de carácter urgente serán prestados en un **plazo máximo de 3 horas laborables** desde el momento de su solicitud, salvo en casos de fuerza mayor. Los restantes servicios se atenderán en un **plazo máximo de 48 horas laborables** desde el momento de su solicitud, salvo en casos de fuerza mayor o pacto en contrario.
- La prestación de los servicios **ha de realizarse por profesionales o proveedores designados por la Compañía aceptados expresamente por ésta.**

La Compañía no se responsabiliza:

De la prestación directa de los servicios en caso de fuerza mayor o cuando por situaciones imprevisibles o de estacionalidad, o por contingencias de carácter climatológico o atmosférico, se produzca una ocupación masiva, de carácter preferente, de los profesionales y proveedores de la misma.

Ni tampoco cuando, por causas ajenas a su voluntad, no existan profesionales disponibles en la zona para prestar tales servicios.

No obstante, en estos casos, queda obligada a compensar los gastos que haya autorizado al Asegurado para que éste obtenga directamente las prestaciones objeto del seguro.

3.11.1. Envío de profesionales en caso de siniestro

a. Cobertura del servicio:

En caso de siniestro amparado por las coberturas de la póliza, la Compañía se compromete a facilitar al asegurado los profesionales cualificados necesarios para la reparación de los daños objeto de cobertura o su contención hasta la intervención pericial, si procediese. El coste de estos gastos será asumido por la Compañía.

Además, en el caso que ocurriese en la vivienda asegurada un siniestro cubierto por las garantías de la póliza, y el acontecimiento así lo requiera, también ponemos a su disposición los siguientes servicios:

Personal de seguridad

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

Reposición de TV, Vídeo y DVD

Si el asegurado no pudiera disponer de su aparato de televisión, DVD o vídeo como consecuencia de robo o de cualquier otro siniestro cubierto por las garantías de la póliza, pondremos a su disposición de forma gratuita y **durante un máximo de 15 días**, otro aparato de similares características al afectado.

Hotel

Cuando la vivienda asegurada, como consecuencia de un siniestro cubierto por las garantías de la póliza, resultara inhabitable, nosotros nos haremos cargo del pago o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel **hasta un máximo de 250€ por siniestro**.

Restaurante

Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por las garantías de la póliza, la cocina de la vivienda asegurada quedara inutilizada, nos haremos cargo del pago o reembolso de los gastos justificados de restaurante **hasta un máximo de 200€ por siniestro**.

Lavandería

Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por las garantías de la póliza, la lavadora de la vivienda asegurada quedara inutilizada, nos haremos cargo del pago o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un máximo de 200€ por siniestro**.

b. Servicio de emergencia:

En caso de producirse alguna de las emergencias siguientes, estamos a su servicio durante las 24 horas de los 365 días del año en el teléfono 91 602 46 00 y 902 452 902:

a. Fontanero de emergencia

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua de la vivienda asegurada, le enviaremos, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede atajada.

b. Cerrajería urgente

En los casos en que el asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la misma, le enviaremos, con la mayor prontitud posible, un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y la apertura de la vivienda. Nosotros nos haremos cargo no sólo de los gastos de desplazamiento, sino también de los de mano de obra para la apertura de la puerta, **pero no serán a cargo nuestro los eventuales costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.**

c. Electricidad de emergencia

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda cubierta por la póliza, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, le enviaremos, 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 (**máximo 3 horas**) serán gratuitos para el asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de materiales si fuera necesaria su utilización.**

¿Qué no cubre el servicio de emergencia?

- 1. La reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc.**
- 2. La reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.**
- 3. La reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.**

c. Devolución de prima por incumplimiento:

En caso de incumplimiento de la garantía del servicio de envío de profesionales en caso de siniestro, la Compañía abonará al asegurado una cantidad igual a la prima anual del seguro, y que podrá ser percibida **una única vez por anualidad del seguro.**

Se considerará incumplimiento de servicio la no realización en los plazos estipulados de las siguientes actuaciones:

1. Establecimiento por parte de la Compañía de la primera cita de un profesional en el mismo día de la declaración del siniestro, siempre y cuando haya sido comunicado en día laborable, y de 9:00 a 18:00 horas.
2. Envío por parte de la Compañía de un profesional para el análisis del siniestro, en las primeras 48 horas laborables desde la declaración del siniestro, salvo en caso de fuerza mayor o pacto en contrario.
3. Inicio de los trabajos de reparación del siniestro en el plazo de 48 horas laborables desde la declaración del mismo.

Alternativamente, y bajo las mismas condiciones anteriores, la Compañía abonará al asegurado una cantidad igual a la prima anual del seguro por deficiencias en la calidad técnica de la reparación.

Si el asegurado no está conforme con la terminación de los trabajos realizados y no exista acuerdo con el reparador para la subsanación de los posibles desperfectos, un perito independiente nombrado por la Compañía dictaminará sobre la idoneidad de la reparación. Si el juicio del perito es favorable a la reclamación del asegurado, procederá la aplicación de la penalización.

Esta cobertura no será de aplicación:

- a. Para siniestros que no proceda reparación sino indemnización económica, bien por la naturaleza del siniestro o por voluntad del asegurado.**
- b. En caso de incumplimiento del servicio "envío de profesionales solicitados por el asegurado" cuando no haya mediado un siniestro cubierto por la póliza ni del "servicio de manitas".**
- c. Para los siniestros excluidos expresamente por la póliza.**
- d. Para poblaciones de menos de 20.000 habitantes.**
- e. Siniestros que exijan previamente la intervención de un perito.**
- f. Cuando la demora esté justificada por necesidades técnicas extraordinarias, como es la localización de la avería, búsqueda de materiales, ampliación de secado, aplazamientos motivados por el propio asegurado o cualquier otra circunstancia que justifique la no realización de los servicios en el tiempo indicado en esta cobertura.**

3.11.2. Envío de profesionales a solicitud del asegurado

Siempre que usted lo necesite, y aunque no haya ocurrido un siniestro cubierto por la póliza, le facilitaremos el personal cualificado necesario para atender los servicios requeridos que se encuentren entre los siguientes:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. Fontanería | 12. Persiananas |
| 2. Electricidad | 13. Escayolista |
| 3. Cristalerías | 14. Enmoquetadores |
| 4. Carpintería | 15. Parquetistas |
| 5. Cerrajería | 16. Carpintería metálica |
| 6. Electrodomésticos | 17. Tapicería |
| 7. Televisores/videos | 18. Barnizadores |
| 8. Antenistas | 19. Limpiacristales |
| 9. Porteros automáticos | 20. Contratistas |
| 10. Albañilería | 21. Limpiezas generales |
| 11. Pintura | 22. Reparaciones equipos informáticos |

En todos los casos, la Compañía asume el coste del desplazamiento del profesional a la vivienda asegurada, **siendo por cuenta del asegurado cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de las prestaciones.**

Las reparaciones efectuadas por los profesionales facilitados por la Compañía están garantizadas durante seis meses.

3.11.3. Servicio de manitas

Esta garantía cubre dos tipos de servicios:

- a. Manitas hogar
- b. Manitas tecnológico

Condiciones de la prestación del servicio:

Todos los servicios deberán ser solicitados a través del teléfono de Asistencia 91 602 46 00 ó 902 452 902 y durante las 24 horas del día los 365 días del año.

La Compañía garantiza concertar la cita con el asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables.

Horario de prestación del servicio: de 9 a 20 h. de lunes a viernes, excepto festivos.

Se incluyen 2 intervenciones como máximo de 3 horas en cada visita (salvo copia de seguridad on line) por póliza y anualidad de seguro y a aquellos asegurados con derecho a la prestación que lo soliciten.

Serán por cuenta del asegurado los costes del material necesario, distinto al especificado en cada servicio, y el coste de la mano de obra correspondiente al exceso de las 3 horas garantizadas.

En todos los casos, al comienzo de la asistencia, el reparador asignado tiene la obligación de informar al asegurado sobre el tiempo orientativo necesario para llevar a cabo el trabajo.

Si dicho tiempo se estima en más de las 3 horas gratuitas de mano de obra, también debe informarle del coste del exceso de tiempo que se emplee, cuyo importe deberá ser abonado íntegramente por el asegurado en el momento de la finalización del servicio.

Pedir conformidad al asegurado de las condiciones que figuran en el servicio de descargas de software "Manitas tecnológico" antes de proseguir con los trabajos.

a. Manitas hogar

Este servicio garantiza el envío de un profesional a la vivienda asegurada, para realizar los trabajos no urgentes y menores previamente solicitados por el asegurado.

Sin perjuicio de lo establecido previamente, además, incluye:

1. Desplazamiento del profesional.
2. Las 3 primeras horas de mano de obra, contadas a partir de la llegada del profesional a la vivienda asegurada, no computando el tiempo empleado por los desplazamientos realizados con el fin de comprar material u otros elementos necesarios para llevar a cabo el servicio solicitado.
3. El coste del pequeño material que se emplee (tornillería, tacos, silicona y similares) **hasta un límite máximo de 5€ por servicio.**

Los trabajos que se incluyen en este servicio son:

- Colocación de enchufes, apliques, interruptores, lámparas, cambio de fusibles, remplazar tubos de neón, cambios de bombillas y fluorescentes o similares.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Colgar cortinas, cuadros, tendedores, espejos, percheros, barras de armarios, apliques del baño, quitamiedos, pletinas de terminación, aislar ventanas, arreglos de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón, atornillar en la pared soportes varios, cambio o arreglo de picaportes, tiradores, muelles, bisagras.
- Reparación de armarios, cajones, baldas, estanterías, bisagras, cerraduras, cepillado de puertas, pequeños problemas de ventanas.
- Colocar accesorios de baño, limpieza de filtros de aire acondicionado, purgar radiadores y trabajos similares.
- 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 entre hoja y marco; fijar cristal con silicona.
- Arreglo o instalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro como consecuencia de haber colgado un cuadro o un accesorio pequeño.
- Pequeñas reparaciones en grifos, colocación de una ducha teléfono y conexión, dar lechadas.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.
- Sellado con silicona de: bañera, ducha, lavabo y fregadero.

¿Qué no cubre?

- a. Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz.
- b. Instalación de halógenos.
- c. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- d. Instalación de enchufe de vitrocerámica.
- e. Reparación de persianas (incluye cambio de cinta, lamas) con mecanismo de cinta, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas.
- f. Instalación de zócalos.
- g. Instalación o cambio de cristales.
- h. Tapado de calas.
- i. Cerraduras de puertas interiores.
- j. Rozamientos en ventanas o puertas.
- k. Limpieza de filtros y desagües de electrodomésticos.
- l. Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas).

b. Manitas tecnológico

Este servicio garantiza:

1. Descargas de software:

Descarga e instalación de programas informáticos previo asesoramiento de un técnico especializado por servicio remoto.

2. Copia de Seguridad Online:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota (1 intervención/año).
- 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.
- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 5 Gb.
- La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad.

3. Asistencia informática remota:

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal de sobremesa o portátil, tablet o smartphone, en el ámbito objeto del presente contrato. Se prestará asistencia sobre hardware, software tanto para Microsoft como para Mac, Linux y Android.

Este servicio se prestará telefónicamente a cualquier tablet o smartphone de los distintos sistemas operativos existentes en el mercado.

Los servicios incluidos son:

- Ayuda en el manejo de cualquier aplicación y herramienta existente en el mercado.
- Instalación y desinstalación de las mismas.
- Actualización y configuración del sistema operativo y de cualquier aplicación para el software, **siempre que el asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.**
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras o escáneres.
- Configuración de puntos de restauración en caso de avería lógica del sistema.
- Configuración de cuentas de correo electrónico ya sean de dominio privado o de servidores de Internet.
- Limpieza de virus mediante herramientas específicas y optimización del sistema operativo.
- Configuración de redes y dispositivos 3G.

Cuando sea necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo y el asegurado no disponga del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet **siempre que sea posible y que el asegurado disponga de la licencia pertinente o el software sea gratuito.**

El asegurado deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

El número máximo de dispositivos a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada.

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos.

4. Asistencia Informática a domicilio:

Esta garantía sólo es de aplicación si se ha intentado solventar la incidencia mediante conexiones, plenamente operativas, por control remoto previas y será sin cargo para el asegurado.

Esta asistencia se prestará en días laborables, **y no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de los materiales.**

Sólo se instalará, en caso de resultar necesario, software con la licencia oportuna.

El asegurado podrá solicitar el servicio de asistencia informática a domicilio para solucionar cualquier incidencia distinta a la establecida en la asistencia informática remota. **En este caso, todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, serán a cargo exclusivo del asegurado.**

5. Asistencia tecnológica del hogar:

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat 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.

Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos: TDT, DVD, Blu-Ray, cámara digital, video digital, marco de fotos digital y teléfono móvil.

Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en internet y en castellano.

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

6. Borrado digital:

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para ello el asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a: redes sociales, redes profesionales, blogs, webs de cualquier tipo que alberguen información personal y cuentas de email.

A solicitud del asegurado, se realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. **No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación.**

El usuario del servicio deberá indicar a la Compañía las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al asegurado sobre las opciones existentes pudiendo optar por una reclamación de carácter jurídico, la denuncia ante la Agencia de Protección de Datos en caso de resultar factible o una gestión de otro tipo.

7. Control parental:

El asegurado podrá solicitar la configuración de una cuenta de usuario específica para gestionar y filtrar los contenidos de Internet a los que pueden acceder los menores cuando estén utilizando un dispositivo informático, con conexión a Internet, sin supervisión de un adulto.

Las principales funcionalidades que se pueden configurar son:

- Limitación de acceso a determinados contenidos y en el tiempo de conexión y establecimiento de una banda horaria para la conexión.
- Reporte de webs visitadas, conversaciones por chat y envíos por e-mail, control de programas y juegos que pueden usar.
- Bloqueo del acceso a películas y programas de TV inapropiados. **La eficacia de este servicio está limitada por las características tecnológicas de cada tipo de dispositivo.**

¿Qué no está incluido en el servicio tecnológico?

- a. Copia de seguridad on line: sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por anualidad del seguro. La Compañía declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del asegurado y por causas ajenas al control de la compañía.**
- b. Asistencia informática remota: quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores. Este servicio no incluye el soporte a programas o software de gestión específicos.**
- c. Asistente tecnológico del hogar: quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.**

Artículo 4. Coberturas Plus Vivienda

Las garantías descritas a continuación son de carácter opcional y **se contratan de forma conjunta, no pudiéndose contratar de forma individual.** En caso de contratación, éstas figurarán en las Condiciones Particulares de su póliza.

Para la contratación y mantenimiento de estas coberturas **se requiere que la póliza tenga asegurado tanto la vivienda como el mobiliario.**

Sin perjuicio de lo previsto en cada una de ellas, **estas garantías solamente cubren los daños al mobiliario que se encuentre en el interior de la vivienda asegurada, por lo que quedan excluidos los causados al mobiliario situado en terrazas, porches, jardines, patios o similares y, en general, al aire libre.**

4.1. Impactos de vehículos, árboles y postes

Daños producidos por el impacto procedente de:

- Vehículos terrestres, marítimos, astronaves o aeronaves o de los objetos que provengan de los mismos.
- Árboles o postes.

Para la cobertura del **mobiliario se requiere que la vivienda resulte dañada previamente.**

Suma asegurada: **hasta el 100%** del capital asegurado para vivienda y mobiliario.

¿Qué no cubre?

Los daños causados por vehículos u objetos que sean propiedad o estén en poder o bajo control del asegurado/tomador o de las personas que dependan, convivan o mantengan cualquier tipo de relación contractual con alguno de ellos.

4.2. Actos de vandalismo

Con esta garantía quedan cubiertos los daños materiales causados a los bienes asegurados por causa de actos vandálicos o malintencionados cometidos por personas distintas al asegurado.

¿Qué no cubre?

- a. Los daños causados por inquilinos u ocupantes (legales o ilegales) de la vivienda o por personas vinculadas al asegurado o al tomador, es decir, mediando relación familiar (de hasta el tercer grado de parentesco por afinidad o consanguinidad), de dependencia o contractual con los mismos.**
- b. Las pérdidas por hurto, robo o apropiación indebida.**

Suma asegurada: **hasta el 100%** del capital asegurado para vivienda y mobiliario.

4.3. Daños a placas y paneles fotovoltaicos o colectores solares

Se extienden la cobertura de las garantías de la vivienda a los daños causados a placas y paneles fotovoltaicos o colectores solares que estén adecuadamente instalados en la vivienda asegurada.

Suma asegurada: **hasta un límite máximo de 6.000€.**

4.4. Deterioro de alimentos refrigerados

Con esta cobertura se garantiza, **hasta la suma asegurada**, el deterioro o la pérdida de alimentos de consumo familiar que se encuentren depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración como consecuencia de una avería o por fallo en la red eléctrica o en el suministro público de energía eléctrica **superior a 6 horas consecutivas.**

La vivienda donde se produzca la avería o fallo tiene que ser **la vivienda habitual.**

Deberá acreditarse la ocurrencia del siniestro mediante factura de reparación de la avería o justificación documental de la empresa suministradora de energía sobre la interrupción del suministro.

Suma asegurada: **hasta un máximo de 150€ al año.**

4.5. Gastos derivados de la reposición de cerraduras y llaves

Si como consecuencia de un robo, hurto, atraco o extravío el asegurado no puede acceder a la vivienda asegurada, se le garantiza la reposición de las llaves y la cerrajería de urgencia para permitirle el acceso a la misma.

Suma asegurada: **hasta un máximo de 300€.**

4.6. Atraco fuera de la vivienda asegurada

La sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes asegurados que se hallen en posesión del asegurado, realizados por terceros fuera de la vivienda asegurada, empleando violencia o intimidación directa sobre las personas aseguradas para cometer dicha sustracción. **Será imprescindible la interposición de denuncia por el asegurado ante la Autoridad Policial o Judicial correspondiente.**

Suma asegurada: **hasta un máximo de 1.000€** por siniestro, aun cuando fueran varios los asegurados afectados, **con los siguientes límites:**

- El mobiliario: **hasta 600€.**
- Las joyas y objetos de oro y plata: **hasta 300€.**
- El dinero en efectivo: **hasta 300€.**
- Las pérdidas patrimoniales que pudiera sufrir el asegurado como consecuencia de la utilización fraudulenta de talones y/o tarjetas de crédito o compra, **hasta 300€** y durante el periodo comprendido **entre las 48 horas anteriores y las 48 horas posteriores** a la comunicación de la sustracción a la entidad bancaria o emisora correspondiente.
- Los gastos que se originen por la reobtención de documentos personales tales como Documento Nacional de Identidad, pasaporte, permiso de conducción y similares, **hasta 100€.**

¿Qué no cubre?

a. El mero extravío o pérdida

b. Hurto y robo

c. **Móviles con seguro específico y que garantice este suceso, los no identificados correctamente en la denuncia a las autoridades y aquéllos de los que no se acredite la baja o bloqueo del IMEI.**

Artículo 5. Coberturas y Servicios adicionales

Los servicios que se indican a continuación **pueden contratarse adicionalmente de forma conjunta o de forma individual**, constanding en las Condiciones Particulares los servicios que expresamente se hayan contratado.

Asimismo, el asegurado podrá solicitar incluir nuevas coberturas y servicios opcionales en cualquier momento y/o **eliminar coberturas y servicios opcionales ya contratados a la fecha de renovación de su seguro, respetando una duración mínima de la vigencia del servicio de un año desde su inclusión en la póliza.**

La Compañía se reserva el derecho a eliminar cualquiera de los servicios adicionales contenidos en las presentes Condiciones Generales, contratados por el tomador y especificados en sus Condiciones Particulares, y/o a modificar las condiciones de cualquiera de tales servicios y, en su caso, actualizar las tarifas de prima, lo cual se producirá, en todo caso, a la fecha de renovación del contrato. En el caso de que ocurra dicha circunstancia, será comunicada al tomador por la Compañía con al menos 2 meses de antelación a la fecha de renovación del contrato.

5.1. Mascotas

Con esta cobertura se garantiza para la mascota asegurada (gato o perro) descrita en las Condiciones Particulares, que se encuentre censada e identificada mediante microchip y esté destinada a animal de compañía y que conviva con el asegurado en la vivienda objeto del seguro, los servicios de:

1. Orientación telefónica
2. Asistencia telefónica urgente
3. Asistencia veterinaria

Definiciones aplicables a estos servicios:

- Consulta: es la acción de atender y examinar a un animal de compañía por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.
- Urgencia vital: es la situación que requiere atención veterinaria inmediata y de carácter necesario a fin de evitar un daño irreparable en la integridad física del animal asegurado.
- Cirugía: es la práctica que implica manipulación mecánica de las estructuras anatómicas con un fin médico, bien sea diagnóstico o terapéutico. En las cirugías está incluido el alquiler del quirófano con el equipo veterinario y de auxiliares veterinarios necesarios así como el tratamiento anestésico adecuado para cada intervención.
- Cuadro veterinario: relación editada de profesionales y establecimientos veterinarios concertados en cada momento por la Compañía que prestan los servicios veterinarios que constituyen el objeto del seguro, con su dirección y teléfono.
- Gastos de asistencia veterinaria: los originados por los honorarios y actuaciones profesionales realizadas por un veterinario.

Forma de acceso a los servicios:

El servicio de Atención al Cliente facilitará al asegurado el acceso a los distintos servicios asistenciales e informará del procedimiento a seguir. El asegurado podrá acceder a este servicio por vía telefónica llamando al teléfono 91 602 46 00 ó 902 452 902.

1. Servicio de orientación telefónica:

A través del teléfono de Atención al Cliente, se ofrece **asesoramiento e información de contacto** para que el asegurado pueda acceder sin dificultad a los siguientes servicios sobre aspectos del mundo animal:

- a. Hoteles de España que admiten animales de compañía.
- b. Transporte de animales.
- c. Cría y eventos
- d. Servicios de bienestar
- e. Paseadores.
- f. Alimentación a domicilio.
- g. Pérdida o extravío de mascota.
- h. Atención veterinaria, en el que un veterinario atenderá las consultas referentes a la salud de la mascota

El servicio de orientación y asesoramiento se prestará telefónicamente **en horario de Lunes a Viernes, excepto festivos, de 9 a 19 horas.**

¿Qué no cubre?

- a. La redacción de dictámenes en relación a la salud de la mascota.
- b. La gestión de reservas, verificación de disponibilidad de hoteles ni gestión alguna en nombre del asegurado.

2. Asistencia telefónica urgente:

Ante cualquier accidente o urgencia para la mascota, a través del teléfono de Atención al Cliente se informará al asegurado de los centros veterinarios concertados a los que podrá acudir conforme al Cuadro Médico que se encuentra disponible en la web <http://bit.ly/MiHogarSeguro>.

Para esta asistencia queda habilitado un **servicio telefónico 24h** en el número de teléfono 91 602 46 00 ó 902 452 902.

3. Asistencia veterinaria:

Ante cualquier tipo de asistencia sobre el animal se pone a disposición del asegurado un baremo de precios especiales (inferior al precio medio de mercado) de los que se beneficiará acudiendo a cualquiera de los centros veterinarios concertados, **asumiendo el asegurado el coste contemplado en el baremo**. Su cuantía puede ser actualizada anualmente con arreglo al Índice de Precios al Consumo (IPC) que publica el Instituto Nacional de Estadística u organismo afín que lo sustituya. Cualquier cambio en la tarifa se le comunicará previamente.

Dentro de los límites y condiciones estipulados en la cobertura, y mediante el pago del precio establecido en el baremo que en cada caso corresponda, se garantiza la asistencia veterinaria de los servicios cubiertos a la mascota asegurada, prestados por medio del Cuadro Veterinario de la Compañía que está disponible en <http://bit.ly/MiHogarSeguro>.

El asegurado podrá elegir libremente para su asistencia a cualquiera de los profesionales o centros incluidos en el Cuadro Veterinario.

La Compañía no concederá indemnizaciones optativas en metálico, ni reembolsará cantidad alguna por servicios veterinarios no prestados, en sustitución de la prestación de asistencia veterinaria cubierta.

Los servicios veterinarios cubiertos por esta garantía se relacionan en el baremo disponible en el Anexo I y que forma parte integrante e inseparable de estas Condiciones Generales. En dicho baremo se especifican asimismo, el importe correspondiente a cada prestación o servicio a cargo del asegurado.

La asistencia se prestará a través de los centros concertados por la Compañía, asumiendo el asegurado el coste del servicio solicitado.

Para ésta asistencia queda habilitado un servicio telefónico **en horario de Lunes a Viernes, excepto festivos, de 09:00 a 19:00 horas**.

Servicios no incluidos en el baremo de precios especiales:

- a. Los materiales fungibles, los medicamentos, los sueros, las prótesis, las órtesis e implantes como los clavos, mallas, placas, cerclajes y fijadores.
- b. Las dosis seminales.
- c. La reanimación de los neonatos, si se precisara.
- d. Las bolsas de sangre o sus derivados.
- e. Los medios de contraste.
- f. Los gastos derivados de la eliminación del cadáver y/o enterramiento.
- g. Los gastos derivados de la documentación oficial solicitada por algunas comunidades autónomas tras la vacunación.
- h. La asistencia veterinaria prestada por profesionales o en centros distintos a los que se relacionan en el Cuadro Veterinario de la Compañía.
- i. Cualquier prueba diagnóstica que por su especificidad deba desarrollarse en un laboratorio externo al centro adscrito.
- j. Visitas a domicilio – asistencia veterinaria domiciliaria así como las visitas de especialistas de “conducta”.
- k. Los servicios realizados por profesionales externos a los centros veterinarios concertados.
- l. Y, en general, cualquiera otras actuaciones o servicios veterinarios no incluidos en el baremo.

Ámbito Territorial: la cobertura de asistencia veterinaria se prestará en toda la red del Cuadro Veterinario concertado por la Compañía que se **limita exclusivamente a territorio español**.

Muerte de la mascota: si durante la vigencia del seguro se produjera la desaparición del interés o del bien asegurado, desde este momento la presente garantía quedará extinguida y la Compañía tiene el derecho de hacer suya la prima no consumida.

Transmisión de la mascota: la presente garantía quedará automáticamente cancelada desde el mismo momento en que se produzca la transmisión de la mascota asegurada.

5.2. Asistencia en viaje

A los efectos previstos en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Nationale-Nederlanden Generales confía la prestación de la cobertura de **Asistencia en viaje** a la entidad especializada ARAG SE, Sucursal en España, empresa jurídicamente distinta a la Compañía.

A los solos efectos de esta garantía se entiende por asegurado:

- a. La persona física indicada como tal en las Condiciones Particulares.
- b. Su cónyuge o, en su caso, la persona que como tal viva permanentemente en la vivienda asegurada.
- c. Ascendientes de ambos que convivan con el asegurado en la vivienda asegurada.
- d. Hijos que convivan con el asegurado en la vivienda asegurada y que dependan económicamente de él.
- e. Otras personas que convivan habitualmente con el asegurado, dependan económicamente del mismo y no tengan otro domicilio legal.

Se entenderá como viaje el desplazamiento de los asegurados con una duración máxima de 60 días en territorio español o en el extranjero (según las coberturas descritas a continuación). **Las prestaciones en España se darán si el asegurado se encuentra a más de 30 kilómetros de su domicilio habitual (territorio peninsular) y a más de 15 kilómetros (en las Islas).**

Para la prestación de estas garantías, el asegurado comunicará el siniestro indispensablemente a través del número de teléfono 91 566 15 87 disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

La Compañía asumirá los gastos indicados a continuación, dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso.

1. Asistencia médica y sanitaria en el extranjero

La Compañía se hará cargo de los gastos correspondientes a la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del asegurado, enfermo o herido.

¿Qué servicios se incluyen? (La enumeración no tiene carácter limitativo)

- a. Atención por equipos médicos de emergencia y especialistas.
- b. Exámenes médicos complementarios.
- c. Hospitalizaciones, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- d. Suministro de medicamentos en internado (es decir, ingresado en un hospital) o reintegro de su coste en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.
- e. Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección, dolor o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

Suma asegurada: para el conjunto de los servicios incluidos, será **hasta un límite de 9.000€ por siniestro, salvo para los gastos odontológicos que se limitan, en cualquier caso a 150€ o su equivalente en moneda local.**

2. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del asegurado, la Compañía se hará cargo de:

- a. Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b. El control por parte de su equipo médico, en contacto con el médico que atienda al asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio de transporte más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c. Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el equipo médico de la Compañía en función de la urgencia y gravedad del caso. Exclusivamente en Europa, y siempre de acuerdo con el criterio médico de la Compañía, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.

Si el asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, la Compañía se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

No se procederá al reembolso de los gastos en que incurra el asegurado cuando organice el traslado por sus propios medios, contradiciendo la recomendación del equipo médico, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

La Compañía no asumirá obligación alguna en conexión con prestaciones que no le hayan sido solicitadas o que no hayan sido efectuadas con su acuerdo previo, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Cuando en la prestación de los servicios no fuera posible la intervención directa de la Compañía ésta estará obligada a reembolsar al asegurado los gastos debidamente acreditados que deriven de tales servicios, dentro del plazo máximo de 40 días a partir de la presentación de los mismos.

3. Convalecencia en hotel

Si el asegurado enfermo o herido no puede regresar a su domicilio por prescripción médica, la Compañía se hará cargo de los gastos de hotel motivados por la prórroga de estancia.

Suma asegurada: **hasta un límite de 1.000€ (límite de 100€/día, máximo 10 días) por siniestro.**

4. Repatriación o transporte del asegurado fallecido

En caso de defunción del asegurado, la Compañía organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España y se hará cargo de los gastos de su traslado. En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento post-mortem de acuerdo con los requisitos legales.

La Compañía se hará cargo del regreso a su domicilio de los demás asegurados, cuando éstos no pudieran hacerlo por los medios inicialmente previstos.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro**

¿Que no cubre?

Los gastos de inhumación y ceremonia.

5. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

Si el asegurado debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado (por consanguinidad o afinidad) o hermano, la Compañía tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España.

Alternativamente a su elección, el asegurado podrá optar por dos billetes de avión (clase turista) o tren (1ª clase), hasta su domicilio habitual.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

6. Repatriación o transporte o repatriación de los demás asegurados

Cuando en aplicación de la garantía de repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos, se haya repatriado o trasladado, por enfermedad o accidente, a uno de los asegurados y ello impida a su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado (por consanguinidad o afinidad) o hermano, la continuación del viaje por los medios inicialmente previstos, la Compañía se hará cargo del transporte de los mismos a su domicilio o al lugar de hospitalización.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

7. Repatriación o transporte de menores o disminuidos

Si el asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía de repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos, viajara con la única compañía de **menores de quince años** o personas con disminución psíquica o física, la Compañía organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, de una azafata o de una persona designada por el asegurado, a fin de acompañarlos en el regreso a su domicilio.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

8. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización superior a 5 días

Si el estado del asegurado enfermo o herido, requiere su hospitalización durante un período superior a 5 días, la Compañía pondrá a disposición de un familiar del asegurado, o de la persona que éste designe, un billete de ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), para que pueda acompañarlo.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

Si la hospitalización se produce en el extranjero, la Compañía además abonará, en concepto de gastos de estancia del acompañante y contra la presentación de las facturas correspondientes, **hasta un límite de 1.000€ (100 €/día, máximo 10 días).**

9. Regreso anticipado por hospitalización de más de 5 días de un familiar

En el caso de que el asegurado deba interrumpir su viaje a causa de la hospitalización de otro asegurado, (aplicando para éste último la definición de asegurado contenida en las presentes Condiciones Generales), como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija su internamiento **por un periodo mínimo de 5 días, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje**, la Compañía se hará cargo del transporte hasta la localidad en la que tenga su residencia habitual en España.

Asimismo, la Compañía se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en el mismo viaje al asegurado que anticipó su regreso, siempre que ésta segunda persona se encuentre asegurada por ésta cobertura.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

10. Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del asegurado

La Compañía pondrá a disposición del asegurado un billete de transporte para el regreso a su domicilio en España, en caso de que éste deba interrumpir el viaje por daños graves en su residencia principal o secundaria o en local profesional del asegurado, **siempre que sea éste el explotador directo o ejerza una profesión liberal en el mismo.**

Los daños deberán ser ocasionados por incendio, en el que haya dado lugar a la intervención de los bomberos, por robo consumado y denunciado a las autoridades policiales, o bien por inundación grave.

En todos estos casos deberá ser imprescindible la presencia del asegurado, siempre que estas situaciones no hayan podido ser solucionadas por algún familiar o persona de confianza. El evento que justifique el regreso anticipado deberá haberse producido después de la fecha de inicio del viaje.

Si el asegurado viaja acompañado de otra persona también asegurada en esta póliza, la Compañía se hará cargo de un billete para su regreso.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

11. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

En caso de pérdida de equipajes en vuelo regular, la Compañía arbitrará todos los medios a su alcance para posibilitar su localización, informar al asegurado de las novedades que al respecto se produzcan y, en su caso, hacerlo llegar a manos del beneficiario sin cargo alguno para el mismo.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

12. Envío de medicamentos en el extranjero

En el caso de que el asegurado, estando en el extranjero, necesite un medicamento que no pueda adquirir en dicho lugar, la Compañía se encargará de localizarlo y enviárselo por el conducto más rápido y con sujeción a las legislaciones locales.

El asegurado tendrá que reembolsar a la Compañía el coste del medicamento, a la presentación de la factura de compra del mencionado medicamento.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

¿Qué no cubre?

Medicamentos que ya no se comercializan y los que no estén disponibles en los canales habituales de distribución en España.

13. Robo y daños materiales al equipaje

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del asegurado en caso de robo, pérdida total o parcial debida al transportista o daños a consecuencia de incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, hasta el máximo establecido en ésta cobertura.

Las cámaras y complementos de fotografía, radiofonía, de registro de sonido o de la imagen, equipos electrónicos, así como sus accesorios, quedan comprendidos **hasta el 50% de la suma asegurada sobre el conjunto del equipaje.**

Esta indemnización será siempre en exceso de las percibidas de la Compañía de transporte y con carácter complementario, debiendo presentarse, para proceder al cobro de la misma, el justificante de haber percibido la indemnización correspondiente de la empresa transportista, así como la relación detallada del equipaje y su valor estimado.

Para hacer efectiva la prestación en caso de robo, será necesaria la presentación previa de la denuncia ante las autoridades competentes

Suma asegurada: **hasta un límite de 150€ por siniestro.**

¿Qué no cubre?

El hurto y el simple extravío por causa del propio asegurado, así como las joyas, el dinero, documentos, mobiliario especial y material deportivo e informático de acuerdo a la definición dada en estas Condiciones Generales.

14. Transmisión de mensajes urgentes

La Compañía se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

Suma asegurada: **la totalidad de su coste por siniestro.**

15. Exclusiones comunes a todos los servicios de asistencia en viaje

Las garantías concertadas no comprenden:

- a. Los hechos voluntariamente causados por el asegurado o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por parte del mismo.**
- b. Quedan excluidos los hechos, dolencias y enfermedades crónicas o preexistentes, así como sus consecuencias padecidas por el asegurado con anterioridad al inicio del viaje.**
- c. La muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento o producidas intencionadamente por el asegurado a sí mismo, y las derivadas de empresa criminal del asegurado.**
- d. Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.**
- e. Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por cualquier tipo de enfermedad mental.**
- f. Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras (incluyendo el senderismo, trekking y actividades similares), y el rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.**
- g. Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.**
- h. Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9€.**

5.3. Asistencia al empleo

La Compañía garantiza al asegurado la prestación de los siguientes servicios con independencia de su situación laboral.

Todos los servicios deberán ser solicitados al teléfono de asistencia 91 602 46 00 ó 902 452 902

1. Asesoramiento jurídico telefónico por desempleo:

- a. Se dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal relativa al ámbito laboral siempre que esté relacionada con la situación de desempleo del asegurado.**
- b. El horario de consulta será de 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto festivos. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.**
- c. Estos servicios se prestarán a cualquier asegurado que lo solicite con independencia de su situación laboral.**
- d. Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente.**

¿Qué no cubre?

La redacción de informes o dictámenes.

2. Curriculum vitae:

A solicitud expresa del asegurado se procederá a dar de alta su currículum vitae **en un máximo de 5 portales de internet especializados en la búsqueda de empleo.**

¿Qué no cubre?

Cualquier actividad de mantenimiento del curriculum vitae, que será a cargo exclusivamente del asegurado.

3. Elaboración de curriculum vitae:

A solicitud del asegurado, y con los datos facilitados por éste, se elaborará en un documento word o similar, un currículum vitae de calidad. Este currículum vitae se remitirá al asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables en formatos word y pdf.

5.4. Servicio reparación electrodomésticos (si se asegura el mobiliario)

Todos los servicios deberán ser solicitados al teléfono de Asistencia 91 602 46 00 ó 902 452 902 durante las 24 horas los 365 días del año.

La Compañía garantiza el desplazamiento del profesional **y hasta 3 horas de mano de obra** para trabajos de instalación o reparación de electrodomésticos. La Compañía se compromete a enviar al reparador en un plazo máximo de 48 horas laborables, salvo pacto contrario.

Están incluidos en la cobertura los siguientes electrodomésticos de gama blanca: frigorífico, lavadora, lavavajillas, arcón congelador, campana extractora, placa vitrocerámica, placa de inducción, microondas, horno y secadora de uso doméstico que funcionan accionados por electricidad con independencia del origen de la avería (eléctrico, golpe accidental y otros) siempre y cuando impidan la utilización normal del electrodoméstico.

¿Qué no cubre?

- a. Las piezas de los electrodomésticos, que deberán ser costeadas por el asegurado.
- b. Las reparaciones en los electrodomésticos cubiertos que tengan una antigüedad inferior a 6 meses, o superior a 15 años para frigoríficos y arcón congelador y 12 años para lavadoras, lavavajillas, campana extractora, placa vitrocerámica, horno y secadora.
- c. Los daños estéticos, corrosión y oxidación.

Artículo 6. Exclusiones comunes a todas las garantías

Además de las exclusiones específicas establecidas en cada garantía, en ningún caso quedan cubiertos los gastos, daños y pérdidas materiales concurrentes o a consecuencia de:

- a. Dolo o culpa grave del tomador o asegurado.
- b. Reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva.
- c. Guerra, conflictos armados, actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad incluso en tiempo de paz, terrorismo, motín o tumulto popular, reuniones, manifestaciones o huelga.
- d. Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, maremotos, embates del mar en las costas, inundaciones, hundimientos, desprendimientos, corrimientos o movimientos de tierra, asentamientos de la construcción o del terreno, así como cualquier fenómeno meteorológico de carácter extraordinario.

- e. Cualquiera de los riesgos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros según las disposiciones vigentes en el momento del siniestro, o de cualquier acontecimiento que sea declarado catastrófico o calamidad nacional.
- f. Existir otra póliza de seguro garantizando específicamente el acontecimiento ocurrido, salvo agotadas las citadas garantías específicas y con carácter complementario.
- g. Descabalamiento, de la configuración estética existente con anterioridad a la ocurrencia de los daños, salvo los expresamente cubiertos.
- h. La inexistencia, no mantenimiento, desconexión, falta de aplicación o no accionamiento en su totalidad de los mecanismos de seguridad, en el momento de producirse el siniestro, de las seguridades y protecciones declaradas por el tomador o asegurado en la solicitud de seguro y que constituyan elementos condicionantes de cobertura según lo dispuesto en el contrato.
- i. Perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier causa que se produzcan con ocasión del siniestro, salvo los expresamente amparados.
- j. Vicio propio, defecto de construcción o montaje y mala conservación, mantenimiento o reparación de los bienes asegurados.
- k. Siniestro producido durante el período de construcción de la vivienda o mientras esta no haya sido ocupada, salvo para las garantías de incendio, explosión y caída de rayo.
- l. El mobiliario del personal doméstico y del inquilino de la vivienda, salvo que éste último sea tomador y/o asegurado de la póliza.
- m. Daños cuyo origen sea anterior a la fecha de efecto de la póliza, con independencia de la fecha de manifestación de los mismos.
- n. Siniestro producido si el asegurado no tiene su residencia permanente en España.

Artículo 7. Regulación y funcionamiento del contrato

Bases del seguro

La póliza se emite de acuerdo con las respuestas que ha dado el tomador en la solicitud-cuestionario del seguro donde se le han preguntado cuestiones sobre la vivienda, las medidas de protección, su funcionamiento y mantenimiento.

Con estos datos se fija la prima y la Compañía decide aceptar el contrato de seguro.

Eficacia del contrato

Este contrato se hace eficaz a las 00:00 horas del día señalado como fecha de efecto en las Condiciones Particulares.

Para tener cobertura es necesario que se haya pagado el primer recibo de prima.

Aceptación del contrato

Si el contenido de este contrato difiere de la solicitud-cuestionario de seguro, el tomador podrá reclamar a la Compañía en el plazo de un mes a contar desde su entrega o puesta a disposición para que subsane la divergencia existente.

Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en el contrato.

Contrato a distancia

Se considera que existe contratación a distancia de un seguro, cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares. Deberá quedar constancia de la oferta y del contrato celebrado en un soporte duradero.

Cláusula de rescisión del contrato a distancia

En el caso de contratos celebrados mediante el uso exclusivo de técnicas de comunicación a distancia, el tomador dispondrá de un plazo de catorce días naturales desde la celebración del contrato a distancia para desistir del contrato, siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de la cobertura.

Para el ejercicio de este derecho el tomador deberá dirigir una comunicación a la Compañía.

Duración del contrato

El presente contrato tendrá una duración de un año y se entenderá prorrogado automáticamente por períodos anuales.

Alteraciones en el riesgo

El tomador se compromete a comunicar a la Compañía la modificación de las circunstancias declaradas en la Solicitud-cuestionario de seguro a la Compañía cuando supongan una agravación del riesgo.

La Compañía puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla.

En caso de rechazo, o de silencio por parte del tomador, la Compañía puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al tomador la rescisión definitiva.

La Compañía igualmente podrá rescindir el contrato comunicándolo por escrito al asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

En el caso de que el tomador del seguro o el asegurado no haya efectuado su declaración y sobreviniere un siniestro, la Compañía queda liberada de su prestación si el tomador o el asegurado ha actuado con mala fe. En otro caso, la prestación de la Compañía se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

En caso de rescisión del contrato, la Compañía devolverá al tomador la parte de prima no consumida correspondiente al periodo entre la fecha de rescisión y la del vencimiento del periodo anual en curso.

Extinción del contrato

Este contrato puede ser rescindido:

- **Por decisión por escrito del tomador comunicándose a la Compañía con 1 mes de antelación a la fecha de renovación.**
- **Por decisión por escrito de la Compañía comunicándose al tomador con 2 meses de antelación a la fecha de renovación.**
- Por transmisión de la vivienda o mobiliario asegurado, salvo pacto en contrario.
- Por impago de la prima si la Compañía no la reclama dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento de la prima.

Pago de las primas

El tomador debe pagar las primas a la Compañía en las fechas de su vencimiento y en el domicilio de pago señalado en el contrato. En caso de fraccionamiento del pago (semestral o trimestral) no se le aplicarán recargos a la prima. Los cambios de fraccionamiento del pago serán efectivos a partir de la siguiente anualidad (renovación) y deberán ser solicitados con una anterioridad de, al menos, un mes a dicha renovación.

Si la primera prima no ha sido pagada por culpa del tomador antes de que se produzca un siniestro, la Compañía queda liberada de su obligación.

Transcurrido un mes a partir del día de vencimiento de la segunda o sucesivas primas impagadas, la cobertura queda suspendida.

La cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador paga la prima.

En caso de fraccionamiento de primas, la Compañía tiene derecho a deducir de cualquier indemnización a su cargo las fracciones de prima vencidas correspondientes a la anualidad en curso.

No se admiten pagos en efectivo.

Revalorización anual automática

Los capitales de este contrato se revalorizan cada año siguiendo la evolución del Índice General de Precios de Consumo, publicado por el Instituto Nacional de Estadística o índice u organismo que respectivamente los sustituya. El valor de los capitales y de la prima se ajusta según la relación existente entre el "Índice de Renovación" y el "Índice Base".

La aplicación del último índice conocido, no podrá producir una disminución de las sumas aseguradas o de las primas. Por lo tanto, en caso de que el Índice General de Precios al Consumo sea negativo las sumas aseguradas y el importe de la prima se mantendrán iguales a los de la anualidad anterior a la renovación.

La Compañía emite los recibos de renovación haciendo constar los valores revalorizados de vivienda, mobiliario y prima.

Los capitales asegurados se revalorizan, en la proporción que corresponda, desde que el tomador paga a la Compañía la prima revalorizada.

Los efectos de la revalorización automática no serán aplicables ni a las cantidades fijas establecidas como límites de cobertura, ni a los importes determinados como franquicia, ni a los límites porcentuales, que figuran en el contrato.

Obligaciones del tomador o del asegurado en caso de siniestro

En caso de siniestro, el tomador o el asegurado están obligados a:

- a. Comunicar a la Compañía el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, y en los cinco siguientes remitir relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños y gastos.
- b. Facilitar a la Compañía toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- c. Emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. La Compañía indemniza los gastos en que incurre el tomador o el asegurado en cumplimiento de esta obligación.
- d. Seguir las instrucciones de la Compañía.
- e. Comunicar a la Compañía los demás seguros que haya concertados sobre los mismos bienes, riesgos y tiempo.
- f. Denunciar a las autoridades los casos de robo o su intento, atraco, hurto y vandalismo.
- g. Conservar los restos y vestigios del siniestro, hasta terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada.
- h. Manifiestar al tercero perjudicado, cuando se trate de Responsabilidad Civil, la existencia y contenido de este contrato, no pudiendo aceptar, negociar, admitir o rechazar reclamación alguna sin la autorización de la Compañía.

Cálculo y pago de la indemnización

Regla general, la Compañía indemniza el importe del siniestro:

- a. Para la vivienda, de acuerdo con el coste de reconstrucción en nuevo
- b. Para el mobiliario, de acuerdo con el coste de reposición en nuevo

Excepciones:

1. El valor asegurado por la vivienda no alcance su coste de reconstrucción en nuevo; o el valor asegurado por el mobiliario no alcance su coste de reposición en nuevo, en cuyos supuestos las indemnizaciones respectivas se reducen en la misma proporción.
No obstante, la Compañía indemniza sin reducción proporcional cuando el contrato ya ha sido revalorizado y el coste de reconstrucción o reposición en nuevo no supera en más del diez por ciento el valor asegurado.
2. En el bien siniestrado pueda estimarse depreciación superior al cincuenta por ciento o se trate de bienes en desuso, en cuyos supuestos, la indemnización se limita al valor real.

En caso de desacuerdo sobre el importe de la indemnización, cada parte designará un perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiere 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.

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, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización y la propuesta del importe líquido de la indemnización.

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.

En cualquier supuesto, la Compañía efectúa, dentro de los cuarenta días a partir de haber recibido comunicación del siniestro, el pago del importe mínimo que pueda deber según las circunstancias por ella conocidas.

Si la Compañía no paga este importe mínimo, o si en el plazo de tres meses desde la ocurrencia de un siniestro no hubiese cumplido la prestación asegurada, el importe de la prestación se incrementará con el interés establecido legalmente al tiempo del pago. De conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Contrato de Seguro, la indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50%; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20%.

La Compañía no abona interés ni compensación alguna en caso de retrasos en los pagos de cantidades debidas por ella, si tal retraso se debe a causa justificada o que no le fuera imputable.

Compensación de capitales

La compensación de capitales se aplicará exclusivamente cuando se aseguren de manera conjunta la vivienda y el mobiliario.

Se acuerda que si en el momento de la ocurrencia del siniestro existiese un exceso de capital asegurado en uno de esos conceptos, tal exceso podrá aplicarse sobre el concepto que resultase insuficientemente asegurado.

Esta compensación se efectuará hasta el límite en que la prima resultante de este nuevo reparto de capitales no exceda de la satisfecha por el tomador del seguro en la anualidad afectada por el siniestro.

Establecidos así los respectivos capitales compensados se procederá a la normal liquidación del siniestro con arreglo a lo establecido en el apartado anterior.

Subrogación

Cuando la Compañía indemniza al asegurado, queda automáticamente subrogada en los derechos y acciones de éste frente a terceros responsables. El asegurado está obligado a colaborar con la Compañía en el ejercicio de esta acción.

La Compañía no podrá ejercitar en perjuicio del asegurado los derechos en que se haya subrogado. El asegurado será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar a la Compañía en su derecho a subrogarse.

La Compañía 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. Pero esta norma no tendrá efecto si la responsabilidad proviene de dolo o si la responsabilidad está amparada mediante este contrato de seguro. Por tanto, en este último supuesto, la subrogación estará limitada en su alcance de acuerdo con los términos de este contrato.

En caso de concurrencia de la Compañía y asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.

Comunicaciones

Las comunicaciones entre el tomador o el asegurado y la Compañía deben hacerse por escrito o por cualquiera de los medios habilitados a los efectos de este contrato.

Prescripción

Las acciones que se deriven del presente contrato de seguro prescribirán en el término de dos años desde la fecha en que pudieran ejercitarse.

Jurisdicción

Son tribunales competentes para el conocimiento de las acciones derivadas del presente Contrato de Seguro los del domicilio del asegurado en España.

La Compañía está bajo la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Impuestos

Son a cargo del tomador todos los impuestos y recargos legales, y entre ellos la tasa de Liquidación de Entidades Aseguradoras (L.E.A.), la del Consorcio de Compensación de Seguros (C.C.S.) y el Impuesto sobre Primas de Seguro (I.P.S.).

Ley

Este contrato se rige por las Leyes españolas, armonizadas con la legislación de la Comunidad Europea, y específicamente por la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

Instancias de reclamación

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (Orden ECO/734/2004), esta Compañía aprobó el Reglamento de Defensa del cliente donde se regulan las instancias y el procedimiento de reclamación y que, de forma resumida, se concreta en lo siguiente:

De conformidad con el artículo 3 de la Orden ECO/734/2004 arriba referida, la Compañía resolverá las reclamaciones que el tomador, el asegurado y el beneficiario así como sus derechohabientes formulen contra la Compañía por considera que ésta realiza prácticas abusivas o lesivas de los derechos derivados del contrato de seguro.

Para formular su reclamación, deberá, en primer lugar, dirigirse por escrito a las oficinas centrales de la Compañía, sita en la Avenida de Bruselas, 16, Parque Empresarial Arroyo de la Vega 28108 Alcobendas, Madrid o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: calidad.servicio@nnespana.es.

Una vez resuelta la reclamación por parte del Servicio de Atención de Reclamaciones, si la resolución dictada no fuera favorable para sus intereses, y siempre que no hayan transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación, puede, si usted así lo desea, dirigirse al Defensor del Asegurado, D.A Defensor, Convenio Profesional sito en C/Velázquez, 80, 1º D, 28001 Madrid o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: reclamaciones@da-defensor.org.

Si, transcurridos dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación, ésta no ha sido resuelta o haya sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición por las instancias anteriores, el reclamante, en virtud de lo dispuesto en la Orden ECC 2502/2012, de 16 de noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, podrá formular su reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamaciones, sito en Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid o por correo electrónico a la dirección: reclamaciones.seguros@mineco.es o a través de su página web <http://www.dgsfp.mineco.es>. En relación con lo anterior, se advierte que, para la admisión y tramitación de cualquier reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía y el cumplimiento de los restantes requisitos exigidos por la legislación vigente y que dicha reclamación no ha sido resuelta en ese plazo de dos meses o que haya sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

En todo caso, podrá acudir a la jurisdicción ordinaria, siendo competentes los juzgados y tribunales del domicilio del asegurado en España.

Para mayor información sobre el régimen de reclamaciones el reclamante puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía en el teléfono 91 602 46 00 ó 902 452 902.

Artículo 8. Riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros

Hay situaciones que, bien por acontecimientos extraordinarios, políticos, sociales o fenómenos de la naturaleza, no están cubiertas por su póliza (por ejemplo motines, rebeliones, actos terroristas...) pero sí están cubiertas por el Consorcio de Compensación de Seguros. A continuación le facilitamos el detalle de estas situaciones.

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, 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.
- 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. 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».**

3. Franquicia

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 pérdida de beneficios, 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.

4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

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.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. Solicitud de indemnización

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 hubiera gestionado el seguro.

2. Comunicación de los daños

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 (952 367 042 ó 902 222 665)
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (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.

Artículo 9. Defensa Jurídica

A los efectos previstos en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Nationale-Nederlanden Generales confía la prestación de la cobertura de defensa jurídica y reclamación de daños a la entidad especializada ARAG SE, Sucursal en España, empresa jurídicamente distinta a la Compañía.

Son de aplicación específica a las coberturas de Defensa Jurídica y Reclamación de daños, las cláusulas siguientes:

1. Objeto del Seguro

Por medio de esta garantía la Compañía se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.

A los efectos de esta garantía se entiende por asegurado:

- a. La persona física indicada como tal en las Condiciones Particulares.
- b. Su cónyuge o, en su caso, la persona que como tal viva permanentemente en la vivienda asegurada.
- c. Ascendientes de ambos que convivan con el asegurado en la vivienda asegurada.
- d. Hijos que convivan con el asegurado en la vivienda asegurada y que dependan económicamente de él.
- e. Otras personas que convivan habitualmente con el asegurado, dependan económicamente del mismo y no tengan otro domicilio legal.

No se pierde la condición de asegurado a efectos de esta garantía por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del tomador, ya sea por razones de salud o por razones de estudios.

El asegurado, persona física indicada en las Condiciones Particulares, podrá oponerse a la prestación de los servicios y coberturas de las pólizas a los demás asegurados.

2. Alcance del seguro

La Compañía asumirá los gastos derivados de la defensa jurídica de los intereses del asegurado que se indican a continuación:

- Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- Los honorarios y gastos de abogado.
- Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
- Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del asegurado.
- Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
- La constitución, en procesos penales, de las fianzas exigidas para conseguir la libertad provisional del asegurado, así como para responder del pago de costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

3. Límites

La Compañía asumirá los gastos reseñados, dentro de los límites establecidos y **hasta la cantidad máxima de 3.000€ por siniestro.**

Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único.

4. Extensión Territorial

Los siniestros ocurridos en España, que sean competencia de juzgados y tribunales españoles.

5. Exclusiones

¿Qué no cubre?

• Pagos excluidos:

- a. Las indemnizaciones, e intereses de ellas derivados y las multas y sanciones que se impusieran al asegurado.
- b. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos Oficiales.
- c. Los gastos que procedan de una acumulación o reconversión judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- d. Reembolso de gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con la Compañía incluso con el arbitraje, dentro de los límites de la cobertura concertada, si el asegurado ejercita las acciones judiciales por su propia cuenta y a su coste y no obtiene una resolución firme favorable a sus pretensiones o un mejor resultado que el que, en su caso le hubiera conseguido la Compañía extrajudicialmente.

• Riesgos excluidos:

- a. Los hechos deliberadamente causados por el tomador o asegurado según sentencia judicial firme.
- b. Los hechos derivados de la participación del asegurado en competiciones o pruebas deportivas no amparadas expresamente por condición particular.
- c. Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, así como los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- d. Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques que sean propiedad del asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.
- e. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.
- f. Los que se produzcan en el ejercicio de la profesión liberal del asegurado o deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular.

- g. Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los asegurados en esta póliza o por cualquiera de éstos contra la Compañía.**
- h. Litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual o industrial, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación que dimanen de contratos sobre cesiones de derechos a favor del asegurado.**
- i. Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regularizaciones de empleo.**
- j. Los casos asegurados que se declaren después de haber transcurrido el plazo de prescripción que le corresponda según la normativa aplicable.**

6. Tramitación del siniestro

La Compañía confía la gestión de los siniestros de la cobertura de defensa jurídica, a la entidad ARAG SE, sucursal en España empresa jurídicamente distinta a la Compañía.

El asegurado comunicará directamente el siniestro a la Compañía través del número de teléfono 91 566 15 87 de lunes a viernes, de 9h a 19h horas salvo los días festivos de ámbito nacional.

Una vez declarado y aceptado el siniestro, la Compañía prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible la Compañía llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del asegurado. La reclamación por dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente a la Compañía.

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas, se procederá a la tramitación por vía judicial, siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión, de una de las dos formas siguientes:

- a. A partir del momento en que el asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral, podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello a la Compañía.**
- b. En el supuesto de que el asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, la Compañía los designará en su lugar, siempre de conformidad con el asegurado.**

La Compañía se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares del seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en la cláusula 9 para el pago de honorarios profesionales.**

7. Disconformidad en la tramitación del siniestro

Cuando la Compañía considere que las reclamaciones que pretenda realizar el asegurado, ya sea en la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, son injustificadas o inviábiles (por carecer de medios de prueba suficientes, por la responsabilidad del asegurado en el asunto, ser manifiestamente desproporcionadas con la valoración de los daños y perjuicios sufridos, etc.) o por no tener, en definitiva, posibilidades razonables de éxito, deberá comunicárselo al asegurado.

No obstante, si el asegurado ejercita las acciones judiciales por su propia cuenta y a su coste y obtiene una resolución firme favorable a sus pretensiones o un mejor resultado que el que, en su caso, le hubiera conseguido la Compañía extrajudicialmente, la Compañía asumirá, dentro de los límites de la cobertura concertada, los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados o incluso con el arbitraje.

Las diferencias que pudieran surgir entre el asegurado y la Compañía sobre la interpretación del contrato, podrán ser sometidas a arbitraje.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

8. Elección de abogado y procurador

El asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento ya sea judicial, administrativo o arbitral.

Antes de proceder a su nombramiento, el asegurado comunicará a la Compañía el nombre del abogado y procurador elegidos.

En el caso de que el abogado o procurador elegido por el asegurado no resida en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, **serán a cargo del asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.**

Los profesionales elegidos por el asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin depender de las instrucciones de la Compañía, la cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, la Compañía satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

De producirse un posible conflicto de intereses entre las partes, la Compañía comunicará tal circunstancia al asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación de abogado o procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

9. Pago de Honorarios

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la póliza que se establece en la cláusula 3 de este artículo 9 de estas Condiciones Generales, la Compañía satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española, y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. **Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación de la Compañía.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado a. de la cláusula 6 de este artículo 9, la Compañía reintegrará al asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite de gastos establecido en la póliza, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogados.

En el supuesto de que por elección del asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, **la Compañía satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos**, para la completa defensa de los intereses del asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.

Cuando el profesional haya sido designado por la Compañía de conformidad con el asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado b. de la cláusula 6 de este artículo 9, la Compañía asumirá los honorarios derivados de su actuación satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el asegurado.

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

10. Transacciones

El asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si por ello produce obligaciones o pagos a cargo de la Compañía, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

11. Definición de siniestro o evento

A los efectos del presente seguro, se entiende por siniestro o evento todo hecho o acontecimiento imprevisto que cause lesión a los intereses del asegurado o modifique su situación jurídica.

En las infracciones penales se considerará producido el siniestro o evento asegurado, en el momento en que se haya realizado o se pretende que se ha realizado el hecho punible.

En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, se producirá el siniestro o evento, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

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

En las cuestiones de derecho fiscal se entenderá producido el evento en el momento de la declaración del impuesto o, en su caso, en las fechas en que debía haberse efectuado.

12. Plazo de carencia y mínimo litigioso

El plazo de carencia es el tiempo en que con posterioridad a la fecha del efecto de la póliza, si se produce un siniestro no está garantizado.

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

Mínimo litigioso es aquella garantía motivo de litigio, por debajo de la cual el trámite no se haya garantizado.

En estas garantías para los supuestos de reclamación judicial de daños existe un mínimo litigioso de **300€**.

13. Descripción de las garantías

1. Garantías Básicas

Asistencia Jurídica Telefónica

Mediante esta garantía la Compañía pondrá a disposición del asegurado un abogado, para que le informe telefónicamente en prevención de cualquier litigio, como cuestión previa a la iniciación de cualquier proceso judicial garantizado.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono 91 566 15 87 de 9h a 19h horas, de lunes a viernes, salvo los días festivos de ámbito nacional.

Reclamación de daños

Esta garantía comprende la defensa de los intereses del asegurado, reclamando los daños de origen no contractual que haya sufrido, tanto en su persona como en las cosas muebles de su propiedad, ocasionados por imprudencia o dolosamente.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

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**.

Defensa Penal

Esta garantía comprende la defensa penal del asegurado en el ámbito de su vida particular.

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**.

¿Qué no cubre?

Los hechos deliberadamente causados por el asegurado según sentencia judicial firme.

Derechos relativos a la vivienda

Esta garantía comprende la protección de los intereses del asegurado en relación con la vivienda ubicada en territorio español, designada en las Condiciones Particulares, como situación del riesgo asegurado.

- Como **inquilino**, en relación con los conflictos derivados del contrato de alquiler.
- Como **propietario o usufructuario**, en relación con:
 1. Los conflictos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes, medianerías o plantaciones.
 2. La defensa de su responsabilidad penal como miembro de la junta de copropietarios del edificio en que se halle la vivienda asegurada.
 3. 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.
- Como **inquilino, propietario o usufructuario**, esta garantía también comprende la defensa y reclamación de sus intereses como asegurado, en relación con:
 1. La reclamación por daños, de origen no contractual, causados por terceros a la vivienda.
 2. Las reclamaciones a sus vecinos, situados a distancia no superior a cien metros por incumplimiento de normas legales, en relación con emanaciones de humos o gases.
 3. La defensa de la responsabilidad penal del asegurado, con motivo de residir en la vivienda.
 4. 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.

¿Qué no cubre?

a. Los juicios de desahucio por falta de pago.

b. Los hechos deliberadamente causados por el asegurado según sentencia judicial firme.

Defensa en infracciones administrativas municipales

La Compañía garantiza la defensa del asegurado ante las sanciones que se le impongan como particular, por presuntas infracciones administrativas que tengan relación con la vivienda amparada por el seguro.

Las prestaciones de la Compañía consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa.

¿Qué no cubre?

La vía contencioso-administrativa.

El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al asegurado. Si éste lo solicita y efectúa la necesaria provisión de fondos, la Compañía cuidará de la liquidación de la sanción.

Contratos de servicios

Esta garantía comprende la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios, que afecten a la vida particular del asegurado y de los que sea titular y destinatario final:

- Servicios de profesionales titulados.
- Servicios de viajes, turísticos y de hostelería.
- Servicios de enseñanza y transporte escolar.
- Servicios de limpieza, lavandería y tintorería.
- Servicios de mudanzas.
- Servicios técnicos oficiales de reparación de electrodomésticos expresamente autorizados por el fabricante.

¿Qué no cubre?

Los contratos de suministro, tales como agua, internet, gas, electricidad o teléfono.

Procedimiento sucesorio

Mediante la presente garantía y una vez transcurrido el plazo de carencia fijado para esta garantía la Compañía garantiza la defensa y reclamación de los derechos del asegurado como heredero, en aquellos procedimientos sucesorios en los que la persona fallecida (causante):

- Guardara con el asegurado una relación de parentesco de primer grado de consanguinidad o afinidad (padre, madre, suegro, suegra, hijo, hija, yerno o nuera).
- Hubiera sido el cónyuge o pareja de hecho estable del asegurado.

La garantía consistirá en la defensa y reclamación de los derechos del asegurado como heredero del causante, únicamente cuando se encuentre en la siguiente situación:

Que teniendo la condición de heredero legal o testamentario, los derechos sucesorios que le han sido reconocidos pudieran verse disminuidos por la acción de reclamación de alguna persona distinta a las incluidas en la definición de asegurado de estas Condiciones Generales.

¿Qué no cubre?

a No queda garantizada por esta cobertura la realización de ningún trámite o gestión, ya sea en vía extrajudicial o judicial, distintos a los estrictamente necesarios para llevar a cabo la defensa y reclamación de los derechos del asegurado en las dos situaciones anteriormente descritas.

b. No existirá cobertura en los siguientes supuestos:

1. Cuando en el procedimiento sucesorio existan elementos transfronterizos o resulte de aplicación la ley extranjera.
2. Cuando la condición del asegurado dentro del procedimiento sucesorio sea distinta a la de heredero según la legislación vigente en la materia.
3. Cuando la relación de parentesco con el fallecido sea distinta a la mencionada en este artículo o cuando éste no fuera su cónyuge o pareja de hecho estable.
4. Cuando en el procedimiento sucesorio exista un conflicto de intereses entre las personas incluidas en la definición de asegurado para la garantía de Defensa Jurídica.

Franquicia

A cargo del asegurado de 300€ por siniestro sobre el importe de los honorarios y gastos de los profesionales que intervengan en defensa de sus intereses.

Plazo de carencia

Para esta cobertura el plazo de carencia se establece en **doce meses a contar de la fecha en que entró en vigor el seguro**. No se aplicará la carencia cuando el fallecimiento se produzca por causa accidental.

Testamento on line

El asegurado dispondrá el acceso a un servicio gratuito de elaboración del testamento a través de internet (asistencia telefónica incluida).

Para utilizar este servicio se facilitará telefónicamente al asegurado el código de acceso a la página web donde podrá redactar el testamento con la ayuda de un abogado experto y concertar día y hora de firma en la notaría más cercana a su domicilio.

El asegurado tendrá derecho a una modificación anual del testamento otorgado a través de este servicio.

En caso de tratarse de un asegurado dependiente o que carezca de movilidad, la firma ante notario se concertará en el lugar de residencia del asegurado.

Este servicio incluye, el asesoramiento legal, la elaboración del testamento así como los gastos y tasas notariales.

¿Qué no cubre?

Todo servicio que haya de prestarse fuera del ámbito geográfico del territorio español

2. Ampliación de garantías

Esta ampliación no afecta el límite económico de la cobertura, hasta la cantidad máxima de 3.000€, sino a la inclusión de las nuevas garantías, y su contratación, que requiere la aceptación previa de la Compañía, debe figurar expresamente indicada en las Condiciones Particulares de la póliza, estando sujeta a los requisitos mencionados en cada una de ellas.

Contratos laborales

Esta garantía comprende la defensa de los derechos del asegurado en los conflictos individuales de trabajo, reclamando contra la empresa privada u Organismo Público donde preste sus servicios por incumplimiento de las normas contractuales y que deban sustanciarse necesariamente ante los Organismos de conciliación y/o la jurisdicción social.

Cuando no sea competente la jurisdicción laboral, la defensa de los derechos de los funcionarios públicos se limitará al trámite de instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos que deban ser resueltos por la autoridad administrativa.

También comprende esta garantía la defensa de la responsabilidad penal, en procesos seguidos contra el asegurado durante y con motivo del desempeño de su trabajo como asalariado.

¿Qué no cubre?

Hechos deliberadamente causados por el asegurado según sentencia judicial firme.

Contratos de suministros

Esta garantía comprende la reclamación, por incumplimiento de los contratos de agua, gas, electricidad y telefonía: fija o móvil, ADSL, y canales privados de televisión, que afecten a su vida particular y de los que sea titular y destinatario final. En esta garantía, para los supuestos de reclamaciones judiciales **existe un mínimo litigioso de 300€.**

Contratos cosas muebles

Esta garantía comprende la reclamación en litigios sobre incumplimiento de contratos que tengan por objeto cosas muebles, en los que el asegurado sea parte, tales como los de compraventa, depósito, permuta, pignoración y otros análogos.

Se entenderá por cosas muebles exclusivamente los objetos de decoración y mobiliario (**salvo antigüedades**), aparatos electrodomésticos, efectos personales y alimentos, siempre que tales bienes sean propiedad del asegurado y los utilice para su uso personal. Los animales de Compañía quedan asimilados a las cosas muebles.

En relación con el servicio doméstico

Esta comprende la defensa de los intereses del asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, **siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.**

Derecho fiscal

La Compañía garantiza la defensa de los intereses del asegurado frente a las actas de infracción derivadas de sus declaraciones de los impuestos sobre la renta de las personas físicas y el patrimonio, mediante la interposición de los recursos que procedan en la vía administrativa, **sin alcanzar la vía contencioso-administrativa.**

Asistencia Jurídica presencial

El asegurado podrá solicitar a la Compañía la concertación de una entrevista personal con uno de sus abogados para que le asesore verbalmente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

¿Qué no cubre?

La emisión de dictámenes por escrito, o la revisión o redacción de documentos y contratos, ni la negociación con terceros.

Revisión y redacción de documentos y contratos

La Compañía prestará también al asegurado el mismo servicio del artículo anterior, siempre que solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda.
- Reclamaciones a la comunidad de propietarios.
- Reclamaciones de consumo.
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**
- Servicio doméstico.

Una vez el contrato o documento haya sido convenientemente revisado o redactado, la Compañía hará entrega del mismo al asegurado para que proceda a su presentación ante el destinatario del mismo.

Los documentos y contratos objeto de esta cobertura tienen el carácter de “numerus clausus”, encontrándose expresamente relacionados a continuación:

Compraventa de vivienda

- Contratos de señal y compraventa.
- Cartas de reclamación por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la vivienda entregada.
- Examen de las notas simples del Registro de la Propiedad y otra documentación facilitada por el cliente a fin de verificar el estado de cargas y embargos del inmueble y el dueño del mismo.
- Revisión de la minuta preparatoria de la escritura de compraventa con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.
- Revisión de la minuta preparatoria de la escritura de constitución de hipoteca, subrogación, cancelación, con carácter previo a su otorgamiento ante notario.
- Defectos constructivos: plazos de garantía, plazos de prescripción, responsabilidades de los diversos intervinientes en la obra, seguro decenal, procedimientos de reclamación, documentación de la obra nueva, libro del edificio.

Alquiler de vivienda

- Contrato de arrendamiento y cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras in consentidas, falta de pago de la renta, subarriendo in consentido.
- Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.
- Cartas de comunicación del arrendador de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización, de prórroga.

Comunidad de propietarios

- Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).
- Carta al presidente de la comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una junta.
- Carta al presidente de la comunidad manifestando su oposición a un acuerdo tomado en junta de propietarios.
- Carta al secretario de la comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta).

Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: empresa constructora o promotora, empresas de reformas, empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes, canales de televisión de pago, empresas de telefonía, tintorerías, talleres de reparación de vehículos, concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas y otras causas similares.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por tele compra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

Recursos y otros escritos frente a la Administración Pública relacionados con la vivienda

- Escrito de alegaciones frente a una sanción administrativa por no tener licencia para el cerramiento de una terraza o por la realización de obra mayor en la vivienda.
- Actos comunicados al ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.

Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la administración

- Escrito de reclamación a la administración, para solicitar indemnizaciones cuando la administración causa daños en bienes y derechos de los particulares (lesión que el ciudadano no tiene el deber jurídico de soportar).
- Recurso contra la notificación de embargo en los bienes o cuentas bancarias.
- Recurso contra procedimiento de apremio por una deuda impagada.
- Recursos frente a una sanción administrativa (reposición y alzada)
- Reclamación económico-administrativa de una deuda tributaria.

Servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea

- Carta de invitación, oferta de trabajo, contrato de trabajo.

Anexo I. Baremo de servicios veterinarios

Tarifas Premium		
	Precios sin IVA	Precios IVA incluido
Análisis clínicos laboratorio (anestesia incluida si se precisa)		
Transfusión de sangre	56,00€	67,76€
Coprológico (directo y flotación)	10,00€	12,10€
Citología	13,00€	15,73€
Raspado cutáneo	11,00€	13,31€
Hemograma	13,00€	15,73€
Frotis vaginal	11,00€	13,31€
Análisis de orina (tira, densidad y sedimento)	11,00€	13,31€
Cardiología		
Ecocardiografía	60,00€	72,60€
Electrocardiograma (ECG)	19,00€	22,99€
Certificación		
Certificado veterinario oficial (incluye consulta)	28,00€	33,88€
Pasaporte intracomunitario	11,00€	13,31€
Identificación y/o alta	27,00€	32,67€
Cambio de propietario	12,00€	14,52€
Cirugía aparato reproductor (anestesia incluida)		
Vasectomía	90,00€	108,90€
Castración felino macho (no criptorquidia)	78,00€	94,38€
Castración canino macho (no criptorquidia)	90,00€	108,90€
Castración hembra felina y canina < 40 Kg	123,00€	148,83€
Castración hembra canina > 40 Kg	165,00€	199,65€
Cirugía bucal (anestesia incluida)		
Extracción dental	56,00€	67,76€
Limpieza de boca	67,00€	81,07€
Glándula salivar (ránula glandula sublingual)	112,00€	135,52€
Cirugía digestiva (anestesia incluida)		
Torsión/dilatación de estómago	336,00€	406,56€
Enterotomía	224,00€	271,04€
Enterectomía	252,00€	304,92€
Hernia Umbilical	84,00€	101,64€
Hernia Inguinal	146,00€	176,66€
Hernia perineal	168,00€	203,28€
Esplenectomía	246,00€	297,66€

Laparotomía exploratoria	157,00€	189,97€
Gastrotomía	224,00€	271,04€
Hernia diafragmática	336,00€	406,56€
Laparoscopia quirúrgica	444,00€	537,24€
Cirugía sacos anales	123,00€	148,83€
Cirugía torácica (torsión lóbulo pulmonar)	407,00€	492,47€
Cirugía oftálmica (anestesia incluida)		
Entropión/ectropión unilateral (1 párpado)	90,00€	108,90€
Entropión/ectropión bilateral (2 párpados)	134,00€	162,14€
Entropión/ectropión (4 párpados)	179,00€	216,59€
Enucleación del globo ocular	123,00€	148,83€
Tumores/laceraciones parpebrales	112,00€	135,52€
Colgajo conjuntival	112,00€	135,52€
Queratectomía superficial	224,00€	271,04€
Cataratas sin lente unilateral	518,00€	626,78€
Cataratas con lente unilateral	713,00€	862,73€
Tarsorrafia (1 ojo)	84,00€	101,64€
Eversión membrana nictitante	112,00€	135,52€
Reducción prolapso del globo ocular (unilateral)	112,00€	135,52€
Reducción prolapso del globo ocular (bilateral)	196,00€	237,16€
Distiquiasis/cilios ectópicos	112,00€	135,52€
Cirugía ótica (anestesia incluida)		
Otohematoma (1 oído)	90,00€	108,90€
Z.E.P.P.	202,00€	244,42€
Cirugía plástica y reparadora (anestesia incluida)		
Caudectomía (adulto)	90,00€	108,90€
Cirugía urológica y vías urinarias (anestesia incluida)		
Cistotomía	196,00€	237,16€
Uretrostomía perineal canina	168,00€	203,28€
Uretrostomía perineal felina	168,00€	203,28€
Uretrostomía peneana canina	168,00€	203,28€
Diagnóstico por imagen (anestesia incluida si precisa)		
Laparoscopia exploratoria	179,00€	216,59€
Radiografía simple	20,00€	24,20€
Ecografía	34,00€	41,14€
Estudio Mielográfico	90,00€	108,90€
Ecografía ocular	22,00€	26,62€
Rinoscopia	112,00€	135,52€

Endoscopia exploratoria	112,00€	135,52€
Endoscopia quirúrgica	146,00€	176,66€
Estudio radiográfico digestivo parcial	28,00€	33,88€
Estudio radiográfico digestivo completo	45,00€	54,45€
Estudio radiográfico urinario	22,00€	26,62€
Eutanasia (sin recogida)		
Eutanasia	39,00€	47,19€
Fluidoterapia		
Fluidoterapia	13,00€	15,73€
Ginecología (anestesia incluida)		
Inseminación artificial	84,00€	101,64€
Piometra	179,00€	216,59€
Esterilización gestante	179,00€	216,59€
Esterilización gestante > 40 Kg	210,00€	254,10€
Cesárea (reanimación neonatos no incluida)	179,00€	216,59€
Hospitalización		
Hospitalización diaria	33,00€	39,93€
Oncología (anestesia incluida)		
Mastectomía cadena mamaria (unilateral, total o parcial)	224,00€	271,04€
Tumor mamario aislado (un nódulo <3cm)	90,00€	108,90€
Servicio de Anestesia		
Anestesia inhalatoria	44,00€	53,24€
Tranquilización	18,00€	21,78€
Anestesia general no inhalatoria	30,00€	36,30€
Traumatología (anestesia incluida)		
Fracturas diafisarias (clavos o cerclajes)	314,00€	379,94€
Fracturas diafisarias (fijadores externos)	314,00€	379,94€
Fracturas diafisarias (placa)	426,00€	515,46€
Rotura ligamentos cruzados	403,00€	487,63€
Amputación de una extremidad	280,00€	338,80€
Osteotomía triple de cadera	504,00€	609,84€
Artrodesis (carpal)	437,00€	528,77€
Artrodesis con placas (carpal)	426,00€	515,46€
Osteocondritis disecante	314,00€	379,94€
Fractura mandibular (clavos, cercajes, fijadores)	314,00€	379,94€
Fractura mandibular placas	504,00€	609,84€
Procesos coronoides	314,00€	379,94€
Procesos ancóneo	314,00€	379,94€

Prótesis de cadera	1.680,00€	2.032,80€
Artroplastia de cabeza de fémur	370,00€	447,70€
Artroscopia exploratoria	112,00€	135,52€
Artroscopia quirúrgica	140,00€	169,40€
Fractura Pelviana	426,00€	515,46€
Troqueoplastia (luxación rotuliana)	370,00€	447,70€
Fracturas Intercondilares	504,00€	609,84€
Vacunaciones caninas		
Parvovirus	18,00€	21,78€
Rabia	16,00€	19,36€
Tetraivalente (moquillo, hepatitis, leptospirosis, parvovirus)	27,00€	32,67€
Trivalente (moquillo, hepatitis, leptospirosis)	18,00€	21,78€
Coronavirus	16,00€	19,36€
Vacunaciones felinos		
Trivalente (rinotraqueitis, panleucopenia, calicivirosis)	18,00€	21,78€
Leucemia	18,00€	21,78€
Rabia	16,00€	19,36€
Tetraivalente (rinotraqueitis, panleucopenia, calicivirosis, clamidiasis)	30,00€	36,30€
Visitas		
Consulta	Sin cargo	Sin cargo
Revisión	13,00€	15,73€
Consulta urgencia vital llamando al 916 024 600	40,00€	48,40€
Consulta de especialidad	46,00€	55,66€

En las comunidades de obligada vacunación, los costes referidos de la burocracia serán a precio privado.

Todas las cirugías que se realicen como urgencia nocturna, tendrán un suplemento del 25% sobre la tarifa base.

No quedan incluidos los sueros, sangre, medicamentos, las prótesis y órtesis así como clavos, mallas, placas, cerclajes y la reanimación de neonatos si se precisara.

Si tiene alguna duda o necesita ampliar información, puede ponerse en contacto con nosotros:

- Llamando al Servicio de Atención al Cliente al **91 602 46 00** ó **902 452 902**
- A través de nuestra web **www.nnespana.es**
- Enviando un email a **informacion@nnespana.es**
- En cualquiera de nuestras **oficinas**. Encontrará el listado actualizado en la web