

BBVA ALLIANZ SEGUROS

# Condiciones Generales BBVA Allianz Hogar



## COBERTURA TOTAL

Este documento recoge las **Condiciones Generales** de **tu contrato de seguro** y establece los principios básicos que lo regulan.

Es muy importante que lo leas atentamente y verifiques que tus expectativas de seguro están plenamente cubiertas.

Para nosotros, es un placer poder informarte y dar cobertura a todas tus necesidades de previsión y aseguramiento.

BBVA Allianz Seguros

[bbvaallianz.es](https://bbvaallianz.es)

BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A.

Sede social: C/Ramírez de Arellano, 35 - 28043 Madrid

Inscrita en: R.M. de Madrid, Tomo 39969; Folio 153; Sección 8; Hoja M-709924 - A-88630694

**BBVA**

**Allianz** 

## Índice de contenidos

	Resumen de coberturas	3
Capítulo inicial	Acerca de tu seguro	6
Capítulo 1	Definición de términos usados en el contrato	7
1.1	Relativos a las personas	7
1.2	Relativos al contrato de seguro	8
1.3	Relativos a la vivienda asegurada	9
1.4	Relativos a las coberturas	11
Capítulo 2	Bienes asegurables	12
2.1	Continente	12
2.2	Contenido	13
Capítulo 3	Valoración de los bienes asegurables y Actualización	14
3.1	Valoración de los bienes asegurables	14
3.2	Actualización de límites de indemnización y precio del seguro	14
Capítulo 4	Modalidades de aseguramiento y Aplicación de la regla proporcional	14
4.1	Modalidades de aseguramiento	14
4.2	Aplicación de la regla proporcional	15
Capítulo 5	Límites máximos de indemnización del seguro	16
Capítulo 6	Coberturas aseguradas	17
6.1	Protección Básica	17
6.2	Responsabilidad Civil	23
6.3	Roturas, Impactos, Daños eléctricos y Bienes refrigerados	25
6.4	Robo y Actos vandálicos	27
6.5	Protección Superior	31
Capítulo 7	Servicios incluidos	34
7.1	Asistencia en la vivienda	34
7.2	Mantenimiento por uso y deterioro	35
7.3	Bricolaje en la vivienda ("Manitas")	37
7.4	Mascotas y plantas	39
7.5	Asistencia informática	41
7.6	Asesoramiento y protección jurídica	47
7.7	Control de plagas	50
7.8	Desatasco preventivo	51
7.9	Servicio Express	52
Capítulo 8	Exclusiones generales a todo el contrato	53
Capítulo 9	Otras cláusulas relativas al contrato	55
Capítulo 10	Cláusula de Indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de Acontecimientos Extraordinarios	57
	Cláusula final	60
	Información básica sobre protección de datos	61

## Resumen de Coberturas

En la tabla siguiente se muestra un resumen de las coberturas incluidas en tu póliza, que se encuentran agrupadas en diversos bloques de cobertura:



No obstante, el alcance detallado de las coberturas relacionadas en la tabla resumen es el que se encuentra indicado en el Capítulo 6 de estas Condiciones Generales.

Asimismo, los bienes asegurados y los límites de indemnización de cada una de las coberturas son los que se encuentran indicados en las Condiciones Particulares de tu póliza.

Coberturas	¿Qué se cubre?	A tener en cuenta
<b>Protección Básica</b>		
Incendio, explosión, humo y ruina total	Los daños ocasionados por incendio, explosión, humo o ruina total.	La ruina total deberá ser consecuencia directa de obras realizadas por terceros en fincas colindantes o de obras públicas en las calles adyacentes o el subsuelo.
Daños por agua y otros líquidos	Los daños causados por agua u otros líquidos por escapes, atascos o roturas accidentales, así como el coste del exceso de consumo de agua por estas causas.	Los escapes, atascos o roturas cubiertas producidos en: conducciones, aparatos o depósitos fijos, canales y conductos de evacuación de aguas pluviales o residuales.
Lluvia intensa, Viento fuerte, Inundación, Rayo, Pedrisco y Exceso de Nieve	Los daños causados por los fenómenos atmosféricos relacionados.	La lluvia deberá ser superior a 40 litros por metro cuadrado y hora. El viento deberá ser superior a 70 km/hora.
Gastos de restauración estética	Los gastos para restablecer la continuidad estética de los bienes asegurados, a causa de un siniestro cubierto.	Se cubren estos gastos sobre bienes que formen parte de Continente y/o Contenido, si se encuentran asegurados.
Gastos de desescombro, salvamento y tasa de bomberos	Los gastos de demolición, desescombro y bomberos en caso de un siniestro cubierto.	También se cubre el coste del traslado de los escombros y de los bienes salvados.
Vivienda de sustitución (solo para vivienda habitual)	Los gastos de alojamiento en caso de inhabilitación de la vivienda por un siniestro cubierto, mientras se reparan los daños que ocasionen la misma.	Siempre que se asegure Continente y sea la vivienda habitual, se cubre el precio del alquiler de una vivienda similar, durante un máximo de 1 año. Hasta 7 días siguientes al siniestro, se cubren los gastos de alojamiento en hotel, de restaurante y lavandería hasta los límites establecidos.
Pérdida de alquileres (solo para vivienda en alquiler)	El importe de los alquileres no percibidos mientras la vivienda resulte inhabitable por un siniestro cubierto.	Siempre que se asegure Continente y sea una vivienda en alquiler, se cubre importe de los alquileres no percibidos, durante un máximo de 1 año.
Daños por Robo al Continente	Los daños causados por robo o su intento.	Siempre que se asegure Continente.
Reposición documentos y ficheros	Los gastos de reposición de documentos privados, a causa de un siniestro cubierto.	Si la vivienda es habitual o secundaria y se asegura Contenido.

Coberturas	¿Qué se cubre?	A tener en cuenta
<b>Responsabilidad Civil</b>		
Responsabilidad Civil	El pago de la indemnización, gastos de defensa y fianzas por daños y perjuicios ocasionados a terceros por el asegurado, a causa de un siniestro cubierto.	Se cubre la responsabilidad civil extracontractual derivada de la propiedad de los bienes asegurados y de la vida privada del asegurado. También la responsabilidad civil frente al personal doméstico por daños corporales que puedan sufrir en el desempeño de sus funciones.
<b>Roturas, Impactos, Daños eléctricos y Bienes refrigerados</b>		
Roturas cristales, mármoles, loza sanitaria y vitrocerámica	La rotura accidental de cristales, mármoles, loza sanitaria y vitrocerámica.	Se cubre la rotura de estos bienes que formen parte de Continente y/o Contenido, siempre que se encuentren asegurados.
Ondas sónicas e impactos desde el exterior	Los daños causados por ondas sónicas o por impactos de objetos procedentes del exterior de la vivienda.	El impacto ha de ser producido por objetos, vehículos o animales propiedad de terceros.
Daños causados por la electricidad	Los daños causados por un cortocircuito externo, sobretensión de la red exterior de suministro eléctrico o por un rayo.	Se cubren los daños ocasionados a los bienes que formen parte de Continente y/o Contenido, si se encuentran asegurados.
Bienes refrigerados o congelados	El deterioro de alimentos, medicamentos y fármacos depositados en aparatos frigoríficos de la vivienda.	Si se asegura Contenido, se cubren los daños ocasionados por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avería del aparato frigorífico.</li> <li>• Fallo del suministro eléctrico superior a 6 horas.</li> </ul>
<b>Robo y Actos vandálicos</b>		
Robo en la vivienda	Robo o hurto de los bienes asegurados que forman parte del Continente o del contenido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los límites de indemnización son los establecidos en la póliza.</li> <li>• Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.</li> </ul>
Atraco fuera de la vivienda (solo para vivienda habitual)	Sustracción de los bienes asegurados por un atraco fuera de la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura exclusiva para vivienda habitual.</li> <li>• Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.</li> </ul>
Uso fraudulento de tarjetas (solo para vivienda habitual)	Uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito del asegurado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura exclusiva para vivienda habitual y con Contenido asegurado.</li> <li>• Se cubre el uso fraudulento en las 24 horas siguientes a la sustracción, extravío o uso fraudulento.</li> <li>• Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes y comunicación a la entidad emisora de la tarjeta.</li> </ul>
Daños causados por robo al contenido	Los daños a los bienes asegurados de Contenido a causa de un robo o su intento.	Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.
Sustitución cerradura por sustracción llaves	Los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda por sustracción de las llaves.	Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.
Actos vandálicos causados por terceros	Los daños a los bienes asegurados por actos de vandalismo causados por terceros	Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.

Coberturas	¿Qué se cubre?	A tener en cuenta
<b>Protección superior</b>		
Todo riesgo accidental	Los daños a los bienes asegurados a consecuencia de un evento accidental cuya causa no esté incluida en la póliza ni expresamente excluida, y que se produzca en el interior de la vivienda.	Se cubren los daños ocasionados a los bienes que formen parte de Continente y/o Contenido, siempre que se encuentren asegurados.
Filtraciones paredes y fachadas	Los daños por filtraciones desde fachada y/o goteras a través de tejados y/o cubiertas ocasionadas por agua de lluvia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lluvia deberá ser superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.</li> <li>• El pago de la indemnización está condicionado a la reparación del origen o causa de los daños.</li> </ul>
Cortocircuito interno	Los daños causados por un cortocircuito interno.	Daños causados a bienes de Continente y/o Contenido, si se encuentran asegurados.
Sustitución cerradura por extravío de llaves	Los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda por extravío de las llaves.	Siempre que se asegure Continente.
Infidelidad de empleados	La sustracción de los bienes situados en la vivienda por parte de personal doméstico.	Es necesario presentar denuncia ante las autoridades competentes.
Traslado temporal de bienes (solo para vivienda habitual)	Los daños o la sustracción de los bienes asegurados mientras se encuentren desplazados temporalmente a una vivienda u hotel utilizada como residencia temporal o los daños durante su transporte por un accidente del medio de transporte.	Si la vivienda es habitual y se asegura Contenido. La cobertura de los daños durante su transporte se limita a medios de transporte terrestres de uso particular.

Además, se incluyen los siguientes servicios asistenciales:

	¿Qué se cubre?	A tener en cuenta
<b>Servicios incluidos</b>		
Asistencia en la vivienda	Red de asistencia de profesionales para realizar reparaciones en tu vivienda.	Se incluyen reparaciones de urgencia gratuitas en cerrajería, electricidad y personal de seguridad.
Mantenimiento por uso y deterioro	Envío de profesionales para realizar tareas de mantenimiento en tu vivienda.	Limitado a 1 servicio por anualidad con un máximo de 2 horas de trabajo.
Servicio bricolaje ("Manitas")	Envío de profesionales para realizar tareas de bricolaje en tu vivienda.	Los trabajos están relacionados y limitados en cuanto al número de servicios y duración.
Asistencia a mascotas y plantas	Asistencia telefónica para consultas relativas a mascotas y plantas.	Consultas telefónicas ilimitadas.
Asistencia informática	Asistencia online y/o a domicilio de ayuda y soporte informático.	Los servicios están relacionados y limitados en cuanto a su alcance.
Asesoramiento y protección jurídica	Servicio telefónico de protección legal para ti y tu familia.	Consultas telefónicas ilimitadas y gastos de defensa limitados en las materias relacionadas.
Control de plagas	Envío de un profesional para realizar un tratamiento de control de plagas.	Los tratamientos se realizarán exclusivamente en las zonas afectadas de la vivienda asegurada.
Desatasco preventivo	Desatasco de tuberías de evacuación de aguas sucias, fecales o pluviales para evitar Daños por agua.	Solo para viviendas unifamiliares y limitado a 1 servicio por anualidad.
Servicio Express	Atención personalizada y preferente.	Plazos reducidos de respuesta para siniestros.

## Capítulo Inicial - Acerca de tu seguro

### Contrato

Este **contrato de seguro** (o **póliza**) se rige por la legislación vigente y por lo acordado en el mismo, y solo cubre los riesgos especificados en los documentos que lo componen, que son que son las presentes **Condiciones Generales**, las **Condiciones Particulares** y las Condiciones Especiales en su caso.

### Definiciones y conceptos

Algunas palabras o términos del documento tienen un significado especial a efectos de este **contrato** y se encuentran relacionados y definidos en los Capítulos Inicial, 1, 2, 3 y 4, a fin de facilitar su consulta. Estos términos están resaltados en negrita y color púrpura (ejemplo: **definición**), para que sea fácil identificarlos.

### Partes contratantes e intervinientes

Las partes firmantes de este **contrato** son:

- El **tomador** o **contratante del seguro** indicado en las **Condiciones Particulares** de este contrato.
- El **asegurador** es BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A., con domicilio social en calle Ramírez de Arellano, 35 (28043) de Madrid. Está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 39969, Folio 153, Sección 8, Hoja M-709924 con C.I.F. A-88630694. Entidad sometida a la regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones e inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras con número C0807.
- El **asegurado**.

### Objeto del seguro

Este **contrato** asegura la **vivienda** descrita en las **Condiciones Particulares** del mismo, bajo el apartado Tu vivienda asegurada, frente a los riesgos especificados en la **póliza**. Los **bienes asegurados**, **coberturas** y **límites de indemnización** son los que se encuentran detallados en las **Condiciones Particulares**, bajo los apartados Tus bienes asegurados y Coberturas y límites.

### Duración y alcance

La duración del seguro, la modalidad contratada, sus **coberturas**, así como los **bienes** y **límites** asegurados son los que figuran en las **Condiciones Particulares** de tu **póliza**.

### Legislación aplicable

Esta **póliza** de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, a la Ley 20/2015 de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y Reaseguradoras, al Real Decreto de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, al Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos y Real Decreto 1428/2003 de 21 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación, al Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; al Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, a la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias así como a cualquier otra legislación que le sea de aplicación durante su vigencia.

## Capítulo 1 – Definición de términos usados en el contrato

### 1.1 Relativos a las personas

#### Asegurado/tú/tu/tus

Es la persona física o jurídica titular de los **bienes asegurados** que aparece identificada en las **Condiciones Particulares** de la **póliza** y que, en defecto del **tomador del seguro**, asume las obligaciones del **contrato**.

También tienen la consideración de **asegurado**:

- Las personas que conviven habitualmente con el **asegurado** en la **vivienda** asegurada. Se mantiene la condición de **asegurado** en caso de residir temporalmente fuera de la **vivienda** asegurada por razones de salud o estudios, hasta un máximo de 5 años.
- Cuando el **tomador** sea una persona jurídica, se considera también como **asegurado** a la persona que resida habitualmente en la **vivienda**, en los mismos términos y condiciones que si ésta hubiese sido el **asegurado**.

No tienen consideración de asegurado los inquilinos de la vivienda asegurada.

A los efectos de la cobertura de Responsabilidad Civil, la consideración de **asegurado** se amplía a:

- El **personal doméstico** del **asegurado**, durante el desarrollo de sus funciones por cuenta del mismo.

A los efectos de la cobertura de Responsabilidad Civil derivada de la propiedad de un perro, la consideración de **asegurado** se amplía a:

- Las personas a las que el **asegurado** haya cedido temporalmente la guarda y custodia de un perro de **su** propiedad.

#### Asegurador

Es la compañía aseguradora que asume las obligaciones y los riesgos pactados en este **contrato** y garantiza el pago de las indemnizaciones previstas en caso de **sinistro**.

#### Mediador del seguro

Es la persona física o jurídica que realiza la mediación de seguros: actividad mercantil consistente en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos al **contrato de seguro**, así como la asistencia en la gestión y ejecución de estos contratos.

El **mediador** de este contrato es BBVA Mediación, Operador de Banca Seguros Vinculado, S.A., con domicilio social en calle Azul, 4 de Madrid. Está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 24602, Sección 8ª, Hoja M-62255 con C.I.F. A-78581998, y en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la clave OV-0060.

#### Órgano de control

Es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, entidad que supervisa la actividad del asegurador y del mediador.

#### Personal doméstico / Empleados domésticos

Es toda persona que desarrolle tareas domésticas en la **vivienda** asegurada, con contrato de trabajo en vigor con el **asegurado** y que resida en territorio español.

#### Tercero/terceros

Es toda persona, física o jurídica, distinta del **tomador del seguro** y del **asegurado**.

El **personal doméstico** tendrá la consideración de **tercero**, a los efectos de la cobertura de Responsabilidad Civil, únicamente cuando el hecho cubierto no tenga relación con el desarrollo de sus funciones como empleado del **asegurado**.

#### Tomador / Contratante del seguro

Es la persona física o jurídica que da respuesta al cuestionario de seguro para elaborar la **póliza**, suscribe este **contrato** con el **asegurador** y paga la **prima** del seguro. Corresponde al **tomador** (en adelante **tú**) las obligaciones que del **contrato** se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el **asegurado**.

## 1.2 Relativos al contrato de seguro

### A anualidad

Periodo anual comprendido entre la fecha de efecto o de inicio del **contrato de seguro**, y la fecha de vencimiento del mismo.

### Bien asegurado / Bienes asegurados

Es el bien o bienes que se encuentran indicados en el apartado Tus bienes asegurados de las **Condiciones Particulares** de la **póliza** y que tienen asignada una **suma asegurada** indicada por el **asegurado**.

### Cobertura

Es el riesgo o conjunto de riesgos garantizados por el **contrato de seguro** y sobre los que el **asegurador** tiene la obligación de indemnizar al **asegurado** o a los **terceros** perjudicados en caso de la ocurrencia de un **siniestro** cubierto.

### Concurrencia de seguros

Cuando existan varios seguros sobre la **vivienda** asegurada, cada asegurador contribuirá a la indemnización proporcionalmente al capital que asegure. El **asegurado** tiene la obligación de comunicar a las distintas aseguradoras la existencia de todos los seguros que cubren a la misma **vivienda**.

### Condiciones Generales

Es el documento que forma parte del **contrato de seguro** en el que se recogen las condiciones o principios básicos que regulan las relaciones contractuales convenidas entre el **tomador** y el **asegurador**.

### Condiciones Particulares

Es el documento que forma parte del **contrato de seguro** en el que se recogen los datos facilitados por el **tomador** para la contratación de la **póliza** y las condiciones específicas que se aplican en las relaciones contractuales convenidas entre el **tomador** y el **asegurado**.

### Infraseguro

Situación en la que el **límite de indemnización** (o **suma asegurada**) establecido para un **bien asegurado** es inferior al valor de ese bien.

### Exclusiones

Hechos o circunstancias no cubiertas por el **contrato de seguro**. Aparecen destacadas en color negro en la **póliza** de seguro.

### Límite de indemnización / Suma asegurada

Importe máximo que el **asegurador** indemnizará, para cada **cobertura** asegurada o de forma conjunta para un mismo evento, en caso de producirse un **siniestro** cubierto por la **póliza**.

### Límite adicional

Importe que se indemnizará de manera agregada o adicional a las **sumas aseguradas** de **continente** y/o **contenido** afectadas por un **siniestro**.

### Póliza / Contrato / Contrato de seguro

Es el conjunto de documentos en que se plasman los términos del **contrato de seguro**. Está integrado por las **Condiciones Generales**, las **Condiciones Particulares** y Especiales y los Suplementos que se emitan.

### Prima / Precio

Es importe a abonar para contratar el seguro.

### Siniestro

Conjunto de hechos o eventos accidentales cubiertos por la **póliza**. Se entenderá como un único **siniestro** todo aquel daño accidental causado por un mismo evento.

### Regla de equidad

Es la reducción proporcional de la prestación o indemnización del **asegurador** en caso de **siniestro**, por la diferencia entre la **prima** pagada y la que se debió pagar:

- $\text{Indemnización} = (\text{Importe de los daños} \times \text{Prima pagada}) / \text{Prima que se debería haber pagado}$



### Regla proporcional

Si al producirse un siniestro, la suma asegurada establecida para el bien asegurado es inferior a su valor, la indemnización se reducirá en la misma proporción:

- Indemnización = (Suma asegurada x Importe de los daños) / Valor de los bienes asegurados

### Sublímite

Es el importe o límite máximo que el asegurador asume para una determinada cobertura y que no incrementa el límite de indemnización indicado en las Condiciones Particulares del contrato.

### Suma asegurada / Límite de indemnización

Importe máximo que el asegurador indemnizará, para cada cobertura asegurada o de forma conjunta para un mismo evento, en caso de producirse un siniestro cubierto por la póliza.

### Suma recomendada

Importe que el asegurador sugiere establecer para determinados bienes asegurables, en función de las características de la vivienda asegurada, al contratar la póliza. No obstante, señalar que se trata de una mera recomendación, siendo el asegurado el responsable final de establecer el valor de sus bienes en el contrato de seguro.

## 1.3 Relativos a la vivienda asegurada

### Anexos

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

### Animal de compañía

Cualquier animal que viva en compañía del asegurado en la vivienda asegurada y cuya tenencia cumpla las disposiciones de cualquier tipo dadas por las Administraciones públicas, que no sea utilizado en actividades deportivas, guarda y pastoreo de ganado, caza, profesionales o empresariales y que no tenga la consideración de animal potencialmente peligroso por la normativa aplicable.

### Año de construcción

Año en el que la vivienda fue construida originariamente.

### Año de reforma

Año en el que se ha realizado una reforma de la vivienda que requiera una nueva cédula de habitabilidad o que, como mínimo, haya comprendido la sustitución completa de las tuberías de suministro y evacuación de aguas, así como de la instalación eléctrica.

### Bicicleta eléctrica (e-bike)

Bicicleta equipada con un motor eléctrico y una batería que asiste al ciclista en el pedaleo, con una potencia de motor que no supere los 250 W y cuya velocidad máxima en asistencia al pedaleo no exceda de 25 km/h. Asimismo, debe cumplir la normativa en vigor en el momento del siniestro y estar debidamente homologada.

### Bienes asegurables

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

### Bienes especiales

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

### Contenido

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

### Continente

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

### Despacho profesional

Dependencia de la vivienda en la que el asegurado desarrolla una profesión liberal.

### Dinero

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

#### Edificación principal

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

#### Inhabitabilidad / Inhabitable

Estado provisional de la vivienda cuando, a causa de un hecho accidental cubierto por la póliza, no resulta habitable bajo el criterio establecido por el perito designado por el asegurador o por la autoridad administrativa competente.

#### Instalaciones adicionales

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

#### Mobiliario y enseres

Ver definición en Capítulo 2 – Bienes asegurables.

#### Piso intermedio

Vivienda situada en un edificio de varias plantas y cuyas ventanas, balcones, terrazas y otros huecos al exterior están situados a más de tres metros de altura desde el nivel del suelo, que no tenga la consideración de último piso.

#### Planta baja

Vivienda situada en la planta inferior de un edificio, situada a la altura de la calle o por debajo de ésta, cuyas ventanas, balcones y otros huecos al exterior están situados a menos de tres metros de altura desde el nivel del suelo.

#### Último piso

Vivienda situada en la última planta de un edificio, incluyendo también los áticos y sobreáticos.

#### Unifamiliar adosada o pareada

Vivienda unifamiliar que comparte alguna pared con otra construcción ajena a la vivienda asegurada, ubicada en núcleo urbano.

#### Unifamiliar individual

Vivienda unifamiliar separada e independiente de otras edificaciones ajenas, ubicada en núcleo urbano.

#### Vehículo de movilidad personal (VMP)

Vehículo de una o más ruedas dotado de una única plaza y propulsado exclusivamente por motores eléctricos, que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño, comprendida entre 6 y 25 km/h. Solo pueden estar equipados con un asiento o sillín si están dotados de sistema de autoequilibrado.

#### Vivienda

La residencia privada destinada a ser habitada por personas indicada en las Condiciones Particulares del contrato como asegurada, incluyendo la edificación principal, los anexos e instalaciones adicionales que formen parte de la propiedad.

#### Vivienda deshabitada

Es la vivienda que está vacía o sin uso durante más de 12 meses consecutivos.

#### Vivienda destinada a alquiler

Es la vivienda destinada a alquiler con un contrato de arrendamiento de duración igual o superior a 1 año.

#### Vivienda destinada a alquiler turístico

Es la vivienda destinada a alquiler con un contrato de arrendamiento de duración inferior a 1 año.

#### Vivienda en despoblado

Vivienda situada a una distancia de más de 3 Km desde el límite de un núcleo urbano y que no reúna las condiciones y características de una urbanización; entendiéndose como tal una edificación o conjunto de edificaciones que disponga de todos y cada uno de los servicios públicos siguientes: alumbrado, agua y alcantarillado.

#### Vivienda fabricada de madera

A efectos de este seguro, se considera como vivienda fabricada de madera aquella que tiene columnas, vigas, muros de carga y demás elementos portantes y de cerramiento, o solo los de cerramiento, mayoritariamente de madera.

#### Vivienda habitual

Es la vivienda utilizada como residencia por el **asegurado** durante más de 6 meses dentro del año natural. Asimismo, no tienen el carácter de vivienda habitual las viviendas de vacaciones o de fin de semana o las destinadas a alquiler. Si el **tomador** es inquilino, es la que éste ocupa como arrendatario en las mismas condiciones anteriormente expresadas.

#### Vivienda secundaria

Es la vivienda que se utiliza por el **asegurado** de forma esporádica, en fines de semana, vacaciones u otros periodos de duración inferior a 6 meses dentro del año natural.

### 1.4 Relativos a las coberturas

#### Exceso de consumo de agua

Se considerará que existe, cuando la diferencia entre el consumo facturado en el periodo en el que se ha producido el **siniestro** y el consumo facturado en el mismo periodo del año anterior sea, como mínimo, superior en un 50%.

#### Explosión (interna o externa)

Entendiendo por tal la expansión o contracción (implosión) de gases o vapores.

#### Explotación

Sustracción con violencia o intimidación física sobre las personas.

#### Falta de mantenimiento

Es la ausencia o el defecto de los trabajos y los cuidados necesarios, a realizar periódicamente en la **vivienda** asegurada, para prevenir el deterioro de la misma y mantenerla en buen estado.

#### Hurto

Sustracción sin violencia sobre las cosas ni sobre las personas.

#### Incendio

Se entiende por tal, la combustión y el abrasamiento con llama capaz de propagarse, de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.

#### Profesión liberal

Toda actividad en la cual predomina el ejercicio del intelecto, reconocida por el Estado y para cuyo ejercicio se requiere la habilitación a través de un título académico; tal como abogado, arquitecto, médico y en general profesionales o personas que trabajan de forma independiente como consultores. No es un profesional liberal quien debe hacer uso primordial de su habilidad manual.

#### Robo

Es la apropiación de bienes muebles ajenos empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde éstos se encuentran.

También tendrá la consideración de **robo** si se produce la sustracción por alguna de las siguientes situaciones:

- Uso comprobado de llave falsa o de utensilio sustitutivo que provoque la apertura del citado cerramiento.
- Uso de llaves legítimas perdidas por el **asegurado** o sustraídas al mismo.
- Escalamiento desde el exterior.

#### Ruina total

Grave degradación o deterioro estructural de la vivienda asegurada que perjudique o comprometa su resistencia y estabilidad y que sea declarada por el organismo público o autoridad competente correspondiente como tal.

## Capítulo 2 – Bienes asegurables

La vivienda asegurada es la indicada en las Condiciones Particulares de tu póliza.

Los bienes indicados a continuación relativos a la vivienda asegurada, estarán cubiertos por el presente contrato a través de las coberturas detalladas en el Capítulo 6 – Coberturas aseguradas, siempre y cuando se encuentren incluidos expresamente a través de un límite de indemnización asignado en el apartado Tus bienes asegurados de las Condiciones Particulares de este contrato:

### 2.1 Continente

Las construcciones, instalaciones y elementos de tu vivienda que se indican a continuación, siempre que sean de tu propiedad y de tu uso exclusivo:

Se consideran CONTINENTE, los siguientes bienes e instalaciones:

Edificación principal	<p>El inmueble formado por cimientos, muros, terrazas, forjados, vigas y pilares, paredes, techos y suelos, cubiertas y fachadas, puertas y ventanas.</p> <p>También forman parte de la <b>edificación principal</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos fijos de decoración tales como azulejos, pintura, papel pintado, madera, tela, moqueta, mármol, parqué y similares que se encuentren adheridos o fijados de forma permanente a paredes, suelos o techos.</li><li>• Elementos fijos como bañeras, platos de ducha, mamparas fijas, bidets, inodoros, lavabos, fregaderos y similares, así como el mobiliario y encimeras de cocina.</li><li>• Armarios empotrados, persianas, toldos y contraventanas fijados de forma permanente.</li><li>• Instalaciones y aparatos fijos para servicios de <b>tu vivienda</b>, tales como calefacción, refrigeración, gas, agua, sanitarias, electricidad o telecomunicaciones; salvo las instalaciones fotovoltaicas, eólicas e instalaciones de carga para vehículos eléctricos.</li><li>• En caso de que <b>tu vivienda</b> sea una construcción en régimen de propiedad horizontal, también se incluye la parte proporcional correspondiente de los elementos comunes de la comunidad de propietarios, definidos en coeficiente de participación en la escritura de propiedad del inmueble o en el Registro Catastral, siempre que el seguro de la comunidad de propietarios resulte insuficiente o en caso de inexistencia de éste, cuando los hechos estén garantizados por el presente <b>contrato</b>.</li></ul>
Anexos	<p>El conjunto de construcciones o edificaciones complementarias a la <b>edificación principal</b>, ubicadas en el mismo edificio o parcela en la que se encuentra situada <b>tu vivienda</b>; como por ejemplo, trasteros, garajes, casetas, construcciones auxiliares y similares.</p>
Instalaciones adicionales	<p>El conjunto de elementos tales como instalaciones de recreo, patios, instalaciones deportivas, piscinas, zonas pavimentadas, ajardinamiento, arbolado, vallados, muros, cercas, pérgolas fijas y similares, afectos a <b>tu vivienda</b>, que no son edificaciones y se encuentran fijadas de forma permanente en el terreno que pertenece o forma parte de <b>tu vivienda</b>.</p> <p>También tienen la consideración de <b>instalaciones adicionales</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las instalaciones fotovoltaicas (placas solares), eólicas e instalaciones de carga para vehículos eléctricos que den servicio exclusivo a <b>tu vivienda</b> y se encuentren en el mismo edificio o parcela de <b>tu vivienda</b>, siempre y cuando se trate de instalaciones fijas.</li></ul>

## 2.2 Contenido

Los bienes propiedad del **asegurado** que se indican a continuación, siempre que se encuentren en **tu vivienda** o temporalmente desplazados (únicamente en las **coberturas** que aplique):

Se consideran **CONTENIDO**, los siguientes bienes:

**Mobiliario y enseres** Los bienes muebles, mobiliario y encimeras de baño, electrodomésticos, enseres domésticos de uso personal, ropa, víveres y provisiones y demás objetos que se hallen dentro del **Continente** objeto del seguro.

Los vehículos de movilidad personal destinados al transporte de personas y uso particular, bicicletas eléctricas o sillas de ruedas eléctricas o scooters utilizados por personas con movilidad reducida que no superen una velocidad máxima de 25 km/h.

Si en la **vivienda** asegurada hay un **despacho profesional**, también forman parte de estos bienes el mobiliario, material y maquinaria de oficina, incluyendo aparatos o dispositivos electrónicos específicos de una oficina, tales como impresoras, ordenadores, tabletas o teléfonos móviles.

**Bienes especiales** Cualquier bien mueble de valor unitario superior a 3.000 € que pueda ser transportado por una sola persona sin necesidad de ayudarse de algún utensilio o maquinaria. A efectos de su valor unitario, las colecciones, juegos y conjuntos se entenderán como un solo bien.

**Dinero** El conjunto de los siguientes bienes:

- El metálico y billetes de banco.
- Los cheques, si son cobrados con posterioridad al **siniestro**.
- Los tickets comedor y los títulos nominativos de transportes.

NO se considera **CONTENIDO**:

Vehículos a motor, caravanas, remolques o embarcaciones, así como sus accesorios.

Muestrarios, existencias y otros bienes o herramientas propias de una actividad profesional, salvo los bienes indicados en la definición de **mobiliario y enseres** relativos a un **despacho profesional**.

Bienes propiedad de **terceros**.

Animales vivos.

A tener en cuenta:

- El **Contenido** asegurado ubicado en **anexos** o en **instalaciones adicionales** solo estará garantizado si estos bienes que forman parte del **Continente** (**anexos** e **instalaciones adicionales**) se encuentran asegurados en **tu póliza**.

## Capítulo 3 – Valoración de los bienes asegurables y Actualización

### 3.1 Valoración de los bienes asegurables

La valoración de los **bienes asegurables** indicados en el Capítulo 2, debe realizarse en base a los siguientes criterios:

Según el tipo de bienes:

<b>Continente</b> (Edificación principal, anexos e instalaciones adicionales)	Debe incluir todos los costes necesarios para la total reconstrucción de todas las construcciones, edificios o instalaciones relativas a estos bienes.
<b>Contenido</b> (Mobiliario y enseres, bienes especiales)	Debe incluir todos los costes necesarios para la reposición de estos bienes, considerando tanto la adquisición de los bienes nuevos o de similares características, en caso de no estar disponibles en el mercado, como el transporte y la instalación en la <b>vivienda</b> asegurada.

### 3.2 Actualización de límites de indemnización y prima del seguro

A cada vencimiento anual de la **póliza**, se actualizarán los **límites de indemnización** establecidos para los **bienes asegurables** y la **prima** del seguro, en base a los siguientes criterios:

#### 3.2.1 LÍMITES DE INDEMNIZACIÓN

A fin de compensar en lo posible los efectos negativos de la inflación, a cada vencimiento anual de la **póliza**, los **límites de indemnización** establecidos para los **bienes asegurables** indicados en el apartado Tus bienes asegurados de las **Condiciones Particulares** de este **contrato** se revalorizarán, en base al IPC (Índice de Precios de Consumo) publicado por el Instituto Nacional de Estadística en el mes de octubre del año anterior.

#### 3.2.2 PRIMA DEL SEGURO

A cada vencimiento de la **póliza**, la **prima** se calculará sobre la tarifa que en esa fecha tenga vigente el **asegurador**, elaborada de acuerdo con la legislación vigente y que estará puesta a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En la primera renovación y sucesivas, la **prima** se revalorizará según criterio técnico-actuarial fijado por el **asegurador**.

## Capítulo 4 – Modalidades de aseguramiento y Aplicación de la regla proporcional

### 4.1 Modalidades de aseguramiento

Todas las **coberturas** incluidas en la presente **póliza** (salvo las relativas a la Responsabilidad Civil), se encuentran contratadas bajo alguna de las siguientes modalidades de aseguramiento:

#### 4.1.1 COBERTURA A VALOR TOTAL

La **suma asegurada** debe ser igual al valor de los **bienes asegurados**, según lo establecido en el apartado 3.1 Valoración de los **bienes asegurables**. Si en el momento de producirse un  **siniestro** la **suma asegurada** es inferior al valor de los **bienes asegurados**, el importe de la indemnización se reduce aplicando la **regla proporcional**.

Todas las **coberturas** de la **póliza** se encuentran aseguradas bajo esta modalidad; salvo que se indique expresamente lo contrario.

#### 4.1.2 COBERTURA A PRIMER RIESGO

La **suma asegurada** no tiene relación con el valor de los **bienes asegurados**. En el momento de producirse un  **siniestro**, se indemnizará hasta el **límite de indemnización** establecido para esa **cobertura**, sin aplicación de la **regla proporcional**.

Las **coberturas** aseguradas bajo esta modalidad, se encuentran **identificadas con el literal “primer riesgo”** junto al **límite de indemnización** establecido tanto en las **Condiciones Particulares** como en las **Condiciones Generales** de la **póliza**.

## 4.2 Aplicación de la regla proporcional

### 4.2.1 NORMA GENERAL

En las coberturas a valor total, el **asegurador** podrá aplicar la **regla proporcional** en cada uno de los **bienes asegurados** afectados por un  **siniestro**, cuando la **suma asegurada** sea inferior al valor de los mismos.

### 4.2.2 EXCEPCIÓN A LA NORMA GENERAL

El **asegurador** renuncia a la aplicación de la **regla proporcional** en los siguientes casos:

- Según el importe y las características del siniestro:

Cuando el coste total del **siniestro** sea igual o inferior a 2.000 € y los daños sean íntegramente reparados por la red de asistencia del **asegurador**.

- Según el importe, las características del siniestro y el bien asegurado afectado por el mismo:

Cuando el coste total del **siniestro** sea superior a 2.000 €, o igual o inferior a 2.000 € pero los daños no sean íntegramente reparados por la red de asistencia del **asegurador**, según el **bien asegurado** afectado se aplican las siguientes condiciones:

Continente	Edificación principal	Cuando la superficie declarada en la <b>póliza</b> para la <b>edificación principal</b> se corresponda con la superficie construida y la <b>suma asegurada</b> para estos bienes sea igual o superior a la <b>suma recomendada</b> por el <b>asegurador</b> .
	Anexos	Cuando la superficie declarada en la <b>póliza</b> para <b>anexos</b> se corresponda con la superficie construida y la <b>suma asegurada</b> para estos bienes sea igual o superior a la <b>suma recomendada</b> por el <b>asegurador</b> .
	Instalaciones adicionales	Cuando la diferencia entre la <b>suma asegurada</b> declarada en <b>póliza</b> para <b>instalaciones adicionales</b> y el valor de estos bienes sea igual o inferior al 15%.
Contenido	Mobiliario y enseres	Cuando la superficie declarada en la <b>póliza</b> para la <b>edificación principal</b> se corresponda con la superficie construida y la <b>suma asegurada</b> para <b>mobiliario y enseres</b> sea igual o superior al 75% de la <b>suma recomendada</b> por el <b>asegurador</b> .
	Bienes especiales	Cuando la diferencia entre la <b>suma asegurada</b> declarada en <b>póliza</b> para <b>bienes especiales</b> y el valor de estos bienes sea igual o inferior al 15%.

Si al producirse un **siniestro** el **asegurador** detecta que existe **infraseguro**, el **asegurado** estará obligado a actualizar las **sumas aseguradas** en la **póliza**. En caso contrario, en sucesivos **siniestros** no se derogará la **regla proporcional**, aun cuando se cumplan los requisitos establecidos anteriormente.

## Capítulo 5 – Límites máximos de indemnización

Los **límites de indemnización** relativos a las Coberturas Aseguradas (Capítulo 6) indicados en tu **póliza**, representan el importe máximo que el **asegurador** indemnizará al **asegurado** y/o a **terceros** perjudicados por cada **siniestro**.

Para las **coberturas** en las que se indique expresamente, el límite de indemnización establecido será el máximo indemnizable por el **asegurador** por anualidad de seguro.

El importe máximo que el **asegurador** indemnizará por un mismo **siniestro**, es el resultante de la suma de los límites de indemnización establecidos para los bienes y **coberturas** siguientes, siempre y cuando se encuentren expresamente contratados en las Condiciones Particulares de tu **póliza** y estén afectadas por el **siniestro**:

- **Continente** (incluye los límites de: **Edificación principal** + **Anexos** + **Instalaciones adicionales**)
- **Contenido** (incluye los límites de: **Mobiliario y enseres** + **Bienes especiales**)
- Responsabilidad Civil
- Vivienda de sustitución o Pérdida de alquileres

En las coberturas en las que se asegure **dinero** según lo indicado en las **Condiciones Particulares**, el límite máximo de indemnización por este concepto **será de 500 €**.



## Capítulo 6 – Coberturas aseguradas

Las **coberturas** de la modalidad Cobertura Total que **tú** has contratado se agrupan en 5 bloques:

1. Protección Básica
2. Responsabilidad Civil
3. Roturas, Impactos, Daños eléctricos y Bienes refrigerados
4. Robo y Actos vandálicos
5. Protección Superior

Las **coberturas** indicadas en este Capítulo 6 solo se aplican a los bienes detallados en las **Condiciones Particulares** y en el apartado correspondiente de cada **cobertura** en estas **Condiciones Generales**; siempre que se encuentren asegurados con el **límite de indemnización** establecido en el apartado Tus bienes asegurados de las **Condiciones Particulares** de este contrato.

Para cada una de las **coberturas**, se indica a continuación lo que está cubierto (**cobertura**) y lo que no está cubierto (**exclusiones**):

### 6.1 Protección Básica

Se indemnizará al **asegurado** por los daños materiales repentinos, accidentales y directos que sufran los **bienes asegurados** situados en **tu vivienda** a consecuencia directa de:

#### 6.1.1 INCENDIO, EXPLOSIÓN, HUMO Y RUINA TOTAL

Está cubierto:

Descripción	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños ocasionados por un <b>incendio, explosión</b> , humo u hollín.	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>
Los daños que ocasionen la <b>ruina total</b> de <b>tu vivienda</b> , como consecuencia directa de obras realizadas por <b>terceros</b> en fincas colindantes o de obras públicas realizadas en las calles adyacentes o el subsuelo.	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La acción lenta y paulatina del humo u hollín.
2. La declaración de **ruina total** a causa de daños que se hubieran originado con anterioridad a la contratación de la **póliza**, aunque se hayan conocido durante la vigencia de la misma.

**A tener en cuenta:**

- Para solicitar la cobertura Ruina total es necesario que el organismo público o autoridad competente correspondiente declare que el edificio se encuentra en estado de **ruina total**.

### 6.1.2 DAÑOS POR AGUA Y OTROS LÍQUIDOS

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños por escapes, roturas o atascos accidentales en conducciones, aparatos o depósitos fijos (incluidos acuarios con capacidad superior a 100 litros), así como canales y conductos de evacuación de aguas pluviales o residuales.		
Los daños por descuido del cierre de grifos o llaves de paso.		
Los daños producidas por defectos de sellado de las juntas de sanitarios (bañeras y platos de ducha) siempre que, previamente a la indemnización, se haya reparado el origen de la filtración.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares
Los gastos de localización y reparación de la avería en la instalación propia causante del daño, cuando éste exista o cuando sea preciso cerrar la llave de paso general para evitar su aparición.		
Los gastos de localización y reparación puntual de las fugas o escapes de tuberías afectadas por corrosión u oxidación, siempre que dicha corrosión u oxidación no hubiera podido ser conocida de antemano por el asegurado.		
Los gastos de desatasco cuando se produzcan daños por un siniestro; salvo que exista falta de mantenimiento.		
El coste del exceso de consumo de agua, medido por contador, pagado por el asegurado con motivo de un siniestro.	Primer riesgo	500 € por siniestro y anualidad (sublímite)

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La reparación de ajuste de grifos, llaves de paso, los acumuladores de agua, calderas, calentadores, radiadores, aires acondicionados, acuarios así como cualquier tipo de aparato conectado a instalaciones fijas o electrodomésticos.
2. Los daños ocasionados por simple humedad o condensación, así como las filtraciones por capilaridad a través del subsuelo.
3. Las reparaciones derivadas de filtraciones por fachadas, considerando como tales el paramento exterior de un edificio.
4. Los gastos de localización y reparación de las fugas o escapes de tuberías afectadas por corrosión u oxidación están limitados al coste de reparación puntual de esa tubería, no quedando cubierta la sustitución completa de la misma.

#### A tener en cuenta:

- El exceso de consumo de agua se calculará por la diferencia entre, el consumo indicado en la factura de la suministradora o comercializadora de agua correspondiente al periodo en el que se produzca el siniestro, y el consumo indicado en la factura del mismo periodo del año anterior.

Para el cálculo del importe a indemnizar, se descontará la regularización en el coste del consumo realizado por la suministradora o comercializadora de agua a consecuencia de un siniestro.

Para solicitar la indemnización a cargo de esta cobertura, es necesario que el asegurado facilite al asegurador un documento acreditativo de la suministradora o comercializadora de agua que refleje la regularización del coste del exceso de consumo de agua producido por un siniestro.

6.1.3 LLUVIA INTENSA, VIENTO FUERTE, INUNDACIÓN, RAYO, PEDRISCO Y EXCESO DE NIEVE

Están cubiertos los daños causados por:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Lluvia, cuando supere los 40 litros por metro cuadrado y hora.		
Viento, cuando supere los 70 kilómetros por hora.		
Impacto por la caída de árboles y farolas situadas en el interior de la <b>vivienda</b> asegurada, exclusivamente cuando se registren rachas de viento superiores a los 70 kilómetros por hora.		
Inundación por desbordamiento de lagos sin salida natural, canales y otros cauces artificiales.	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados en tus Condiciones Particulares</b>
Desbordamientos por saturación, reflujo o escape accidental de la red pública de alcantarillado, así como de elementos de evacuación de aguas.		
Caída del rayo, entendiéndose por tal la acción directa de una descarga eléctrica de origen atmosférico.		
Pedrisco o granizo.		
Exceso de peso por nieve acumulada.		

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Los daños ocasionados por la caída de árboles de **tu** propiedad como consecuencia del mal estado de los mismos, enraizamiento deficitario, exceso de riego o deslizamiento del terreno.

A tener en cuenta:

- Los datos de medición de los fenómenos meteorológicos que se contemplan en las **coberturas** de este seguro, se verificarán mediante informes expedidos por la Agencia Estatal o Autonómica de Meteorología, a partir de datos obtenidos de medidores situados en la población en la que se sitúa la **vivienda** asegurada u otra cercana (dentro de un radio de 20 kilómetros). En caso de no existir medidor, se tendrán en cuenta como prueba otros documentos de organismos públicos con servicios de meteorología, noticias de prensa o la existencia de daños similares en edificaciones similares y próximas a la asegurada.

#### 6.1.4 GASTOS DE RESTAURACIÓN ESTÉTICA

**Está cubierto:**

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los gastos necesarios para restablecer la continuidad estética de los <b>bienes asegurados</b> afectados por un <b>siniestro</b> .		
Estos gastos incluyen la reparación o sustitución de <b>bienes asegurados</b> , en la misma estancia afectada, utilizando los mismos materiales o de similares características a los que existían en el momento anterior a la ocurrencia del hecho cubierto, siempre y cuando la composición estética no estuviera ya alterada como consecuencia de una situación ajena a la ocurrencia del <b>siniestro</b> .	Primer riesgo	3.000 €

**NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):**

1. Los gastos de restauración estética derivados de daños garantizados por la cobertura 6.5.1. TODO RIESGO ACCIDENTAL.
2. Los gastos de restauración estética derivados de la reparación de una tubería afectada por corrosión.

**A tener en cuenta:**

- El pago de la indemnización está condicionado a que se acredite la realización de los trabajos de reparación o sustitución indicados.

#### 6.1.5 GASTOS DE DESESCOMBRO, SALVAMENTO Y TASA DE BOMBEROS

**Están cubiertos los siguientes gastos, cuando sean consecuencia de un hecho accidental asegurado:**

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los gastos de demolición y desescombro necesarios para reparar los <b>bienes asegurados</b> dañados, incluido el traslado de los escombros.		
El coste de las medidas necesarias para poner a salvo los <b>bienes asegurados</b> o para reducir las consecuencias de un <b>siniestro</b> .	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en tus <b>Condiciones Particulares</b>
La tasa del servicio de bomberos.		

**NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):**

1. Los gastos que afecten a bienes no asegurados.

#### 6.1.6 VIVIENDA DE SUSTITUCIÓN (cobertura exclusiva para VIVIENDA HABITUAL)

En caso de inhabilitación de la vivienda habitual a causa de un hecho accidental asegurado están cubiertos, durante el tiempo necesario para reparar los daños que ocasionen la misma hasta los límites establecidos, los siguientes gastos:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
El precio de alquiler de una vivienda de similares características y ubicación a la asegurada.	Valor total	Hasta 12 meses consecutivos, con un máximo de <b>50.000 €</b> (límite adicional)
El coste de alojamiento del asegurado y de las personas que habitualmente convivan con él, en hotel o establecimiento similar, durante un periodo máximo de 7 días consecutivos a contar desde la ocurrencia del siniestro.	Primer riesgo	Hasta <b>100 €</b> al día por persona, con un <b>máximo de 1.500 €</b>
Los gastos de restaurante o lavandería durante un periodo máximo de 7 días consecutivos a contar desde la ocurrencia del siniestro.	Primer riesgo	Hasta <b>30 €</b> al día por persona, con un <b>máximo de 1.000 €</b>
Si la vivienda asegurada es desalojada por la autoridad competente a consecuencia de un hecho accidental que haya afectado a lugares vecinos y que, de producirse en la vivienda asegurada, estaría cubierto por la póliza, se cubren los gastos de alojamiento en una vivienda u hotel de similares características y ubicación a la vivienda asegurada, mientras se mantenga la prohibición de ocupación.	Primer riesgo	Hasta 30 días consecutivos, con un máximo de <b>100 € al día</b> por persona

##### A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si la vivienda asegurada es una vivienda habitual y si se ha contratado Continente.

#### 6.1.7 PÉRDIDA DE ALQUILERES (cobertura exclusiva para VIVIENDA EN ALQUILER)

En caso de inhabilitación de la vivienda destinada a alquiler a causa de un hecho accidental asegurado, durante el tiempo necesario para reparar los daños que ocasionen la misma hasta los límites establecidos, está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si la vivienda asegurada está destinada a alquiler, se cubre el importe de los alquileres dejados de percibir; siempre que los inquilinos de la vivienda se vean obligados a abandonarla por esta circunstancia.	Valor total	Hasta 12 meses consecutivos, con un máximo de <b>50.000 €</b> (límite adicional)

##### A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado Continente.

#### 6.1.8 DAÑOS CAUSADOS POR ROBO AL CONTINENTE

Está cubierto:		
Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños materiales directos que sufran los <b>bienes asegurados</b> que tengan la consideración de <b>Continente</b> ( <b>edificación principal, anexos e instalaciones adicionales</b> ) a consecuencia de un <b>robo</b> o su intento.	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados en tus Condiciones Particulares</b>

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.

#### A tener en cuenta:

- Las **coberturas** indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Continente**.
- El **asegurado** deberá enviar al **asegurador** la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite.

#### 6.1.9 REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS Y FICHEROS INFORMÁTICOS (cobertura exclusiva para VIVIENDA HABITUAL O SECUNDARIA)

Está cubierto:		
Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> o una <b>vivienda secundaria</b> , se cubren los gastos de reposición de documentos particulares del <b>asegurado</b> en soporte físico o almacenados en soporte magnético (tales como DNI, pasaporte, escrituras públicas, libro de familia, títulos académicos y similares), que se encuentren dentro de la <b>vivienda</b> asegurada y que hayan resultado dañados o destruidos a consecuencia de un <b>siniestro</b> .	Primer riesgo	600 €

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Los gastos de reposición cuando la causa del daño o pérdida no sea un **siniestro**.
2. El propio valor del documento (títulos, valores, pagarés o similares).

#### A tener en cuenta:

- Las **coberturas** indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Contenido**.

## 6.2 Responsabilidad Civil

El **asegurador** asume la responsabilidad civil extracontractual que pueda serle exigida al **asegurado**, de acuerdo con los artículos 1902 al 1910 del Código Civil, por los daños corporales y/o materiales causados involuntariamente a **terceros** por culpa o negligencia y por los perjuicios económicos directos que de ellos se deriven, en virtud de las responsabilidades civiles siguientes:

- Como propietario de los **bienes asegurados**, así como de **animales de compañía**.
- Familiar, que derive directamente del ámbito exclusivo de la vida privada de las personas definidas como **asegurado**. Queda también incluida la Responsabilidad Civil que sea imputable al **asegurado** por hechos directamente relacionados con la actividad del **personal doméstico** a su servicio.

Adicionalmente, el **asegurador** asume la responsabilidad civil que pueda serle exigida al **asegurado**:

- Frente al **personal doméstico** como consecuencia, exclusivamente, de los daños corporales que accidentalmente pueda sufrir estando al servicio del **asegurado** y en el desarrollo de sus funciones en el interior de la **vivienda asegurada**.

Para las circunstancias indicadas anteriormente, se cubre y se excluye lo indicado a continuación:

### Está cubierto:

Cobertura	Límite máximo de indemnización por siniestro
El pago de la indemnización, a los perjudicados o a sus beneficiarios, derivada de la Responsabilidad Civil imputable al <b>asegurado</b> por un <b>siniestro</b> cubierto por la <b>póliza</b> .	
El pago de honorarios de abogados, procuradores y técnicos designados por el <b>asegurador</b> en los procedimientos civiles por la Responsabilidad Civil cubierta por la <b>póliza</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RC extracontractual: <b>600.000 €</b></li> <li>• RC por daños corporales sufridos por el <b>personal doméstico</b>: <b>90.000 €</b> (sublímite)</li> </ul>
La constitución de las fianzas que sean exigidas al <b>asegurado</b> para responder de sus obligaciones económicas derivadas de su Responsabilidad Civil cubierta por la <b>póliza</b> .	

### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La responsabilidad derivada de los bienes indicados en el capítulo - 2 Bienes asegurables, que no estén asegurados en esta **póliza**.
2. La responsabilidad derivada de la propiedad de inmuebles y de viviendas distintas a la asegurada por esta **póliza**.
3. La responsabilidad del inquilino por daños a la vivienda alquilada.
4. Las reclamaciones por responsabilidades que deban estar cubiertas por un seguro obligatorio; salvo las derivadas de la propiedad de perros que tengan la consideración de **animal de compañía**.
5. La responsabilidad por la tenencia de animales potencialmente peligrosos, así como de aquellos que no tengan la consideración de **animal de compañía**.
6. La responsabilidad por la tenencia de animales cuando no se cumpla la normativa o legislación vigente (incluido el calendario oficial de vacunaciones).
7. Los daños causados por animales propiedad del **asegurado** cuando no estén bajo **su** custodia; salvo los causados por perros que tengan la consideración de **animal de compañía**. Se deberá acreditar la propiedad de los animales causantes de los daños por cualquier medio admitido en derecho (como identificación por el número de chapa, tatuaje, microchip o documentos de compra con declaración de titularidad).
8. La responsabilidad civil derivada de cualquier actividad profesional, así como del ejercicio de cargos o actividades en asociaciones o comunidades de cualquier tipo, aun cuando se realicen a título honorífico.

- 
9. La responsabilidad civil derivada de cualquier obligación contractual; salvo la establecida para el **personal doméstico**.
- 
10. La responsabilidad por la tenencia o utilización de armas de fuego, cuando el **asegurado** no cumpla los requisitos exigidos por la normativa o legislación vigente, así como durante la práctica de caza.
- 
11. La responsabilidad por la conducción, pilotaje, propiedad, custodia, alquiler o utilización de una aeronave o similar, de un vehículo a motor (salvo **vehículos de movilidad personal** destinados al transporte de personas y uso particular, **bicicletas eléctricas** o sillas de ruedas eléctricas o scooters utilizados por personas con movilidad reducida que no superen una velocidad máxima de 25 km/h), así como de remolques, caravanas y embarcaciones con motor.
- 
12. La responsabilidad por la conducción, pilotaje, propiedad, custodia, alquiler o utilización de **vehículos de movilidad personal, bicicletas eléctricas** o sillas de ruedas eléctricas o scooters utilizados por personas con movilidad reducida cuando exista un seguro que cubra el citado riesgo. No obstante y en caso de que el seguro existente no sea suficiente para cubrir las responsabilidades exigidas y el  **siniestro** esté cubierto por esta **póliza**, se garantizará la responsabilidad civil extracontractual que exceda del límite establecido en el citado seguro.
- 
13. La responsabilidad derivada de la participación en competiciones organizadas por organismos públicos o por federaciones deportivas.
- 
14. Cualquier reclamación derivada de la propiedad de placas solares en lo referente a daños causados a la red eléctrica.
- 
15. Daños causados por el amianto en estado natural o por sus productos, así como daños relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contengan fibra de amianto.
- 
16. La responsabilidad derivada de la realización de trabajos de reparación, mantenimiento, modificación, transformación o ampliación de la **vivienda** asegurada cuando los mismos no tengan la consideración de obras menores; es decir, aquellas que por su escasa entidad, sencillez constructiva y pequeña cuantía no precisan ni de proyecto técnico ni de memoria.
- 
17. Perjuicios que no sean consecuencia directa de daños corporales o materiales causados a terceras personas.
- 
18. Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los **asegurados** en esta **póliza**, o por cualquiera de éstos contra el **asegurador**.
- 

#### Ámbito territorial:

- Esta cobertura es válida en todo el mundo, siempre que las reclamaciones sean formuladas de acuerdo con la legislación y tribunales españoles, siendo satisfechas las indemnizaciones en euros y en España.

#### Ámbito temporal:

- Queda cubierta la Responsabilidad Civil derivada de daños ocurridos durante el periodo de vigencia de la **póliza** y que se reclamen durante dicho período, o en los 12 meses siguientes a la finalización de la misma.

#### Límite máximo de indemnización:

- El límite máximo de indemnización por **siniestro** para todas las coberturas incluidas en este apartado (Responsabilidad Civil), será el establecido en la tabla anterior y constituirá el límite de responsabilidad del **asegurador** en el **siniestro** por todo concepto, con independencia del tipo de daños o del número de reclamantes, sea cual sea el número de víctimas o perjudicados por un mismo hecho.



## 6.3 Roturas, Impactos, Daños eléctricos y Bienes refrigerados

Se indemnizará al **asegurado** por los daños materiales repentinos, accidentales y directos que sufran los **bienes asegurados** situados en **tu vivienda** a consecuencia directa de:

### 6.3.1 ROTURAS DE CRISTALES, MÁRMOLES, LOZA SANITARIA Y VITROCERÁMICAS

Está cubierta la rotura accidental y fortuita de:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si se asegura <b>Continente</b> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cristales, vidrios y espejos planos colocados de manera fija en el <b>Continente</b>.</li> <li>Sanitarios (entendiendo por tales elementos fijos como bañeras, platos de ducha, bidets, inodoro, lavabos, fregaderos y similares propios de cuartos de baño), así como cocinas y lavaderos cuyas piezas estén fabricadas a base de loza, porcelana, cerámica, chapa metálica esmaltada o material sintético.</li> <li>Mármoles, granitos y otras piedras naturales o artificiales colocadas como encimeras en baños y/o cocinas.</li> <li>Metacrilato y otros materiales plásticos utilizados como sustitutos del cristal, colocados de manera fija (claraboyas, tragaluces, mamparas de baño) que formen parte del <b>Continente</b>.</li> </ul>	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>
Si se asegura <b>Contenido</b> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cristales, vidrios y espejos planos colocados de manera fija en muebles que formen parte del <b>Contenido</b>.</li> <li>Vidrio de placas de cocción, vitrocerámica o inducción, adecuadamente encastradas en la encimera de la cocina.</li> </ul>	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- Las simples rayaduras, desconchados, agrietamiento, deformación, decoloración u otras causas que originen simples defectos estéticos.
- Los mecanismos de funcionamiento de las placas de cocción, vitrocerámicas o de inducción; salvo que sean parte inseparable de los vidrios de las mismas.
- Los paneles o placas solares.
- Los objetos o elementos de menaje, de mano, decorativos, de iluminación o que formen parte de equipos de imagen y sonido o de aparatos electrónicos o electrodomésticos.
- Suelos, paredes y techos de mármol o materiales similares.

### 6.3.2 ONDAS SÓNICAS E IMPACTOS DESDE EL EXTERIOR CAUSADOS POR TERCEROS

Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños ocasionados por ondas sónicas.		
Los daños ocasionados por el choque de objetos, vehículos terrestres, buques, aeronaves o animales procedentes del exterior de tu vivienda.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- Los daños causados por objetos, vehículos o animales que sean de propiedad o estén en poder o bajo control del asegurado.

### 6.3.3 DAÑOS CAUSADOS POR LA ELECTRICIDAD

Están cubiertos los daños directos producidos por cortocircuitos de origen externo, por subidas o bajadas de tensión de la red exterior de suministro o causados por un rayo en:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si se asegura <b>Continente</b> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducciones e instalaciones eléctricas.</li> </ul>	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares
Si se asegura <b>Contenido</b> :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aparatos eléctricos o electrónicos.</li> </ul>		

### 6.3.4 BIENES REFRIGERADOS O CONGELADOS

Están cubiertas las pérdidas o deterioros de alimentos, medicamentos y fármacos depositados en aparatos frigoríficos de tu vivienda a causa de:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización
Siniestro cubierto por tu póliza.		
Avería del aparato frigorífico.	Primer riesgo	600 € por siniestro y anualidad
Fallo del suministro eléctrico superior a 6 horas consecutivas registrado por la compañía eléctrica.		

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- El deterioro de los bienes refrigerados por la mera obsolescencia de los mismos.

A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Contenido**.

## 6.4 Robo y actos vandálicos

Se indemnizará al **asegurado** por los daños materiales que sufran los **bienes asegurados** o por la sustracción de los mismos, producidos o realizada por **terceros**, a consecuencia directa de:

### 6.4.1 ROBO EN LA VIVIENDA ASEGURADA

Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Robo o <b>expoliación</b> de los bienes que forman parte del <b>Continente</b> de la <b>vivienda</b> .	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>
Robo o <b>expoliación</b> de los bienes situados en el interior de la <b>edificación principal</b> de la <b>vivienda</b> , si es una <b>vivienda habitual</b> .	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b> / 500 € para <b>dinero</b>
Robo o <b>expoliación</b> de los bienes situados en el interior de la <b>edificación principal</b> de la <b>vivienda</b> , si es una <b>vivienda secundaria</b> .	Valor total	100% del límite asegurado para <b>mobiliario y enseres</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b> y 6.000 € en <b>bienes especiales</b>
Robo de <b>mobiliario profesional</b> en el interior de la <b>edificación principal</b> de la <b>vivienda</b> .	Valor total	10% del límite asegurado para <b>mobiliario y enseres</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>
Robo de los bienes situados en el interior de <b>anexos</b> o <b>instalaciones adicionales</b> asegurados de la <b>vivienda</b> .	Primer riesgo	1.500 € por <b>siniestro</b> y <b>anualidad</b>
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> , el <b>hurto</b> por <b>empleados domésticos</b> de los bienes situados en el interior de la <b>edificación principal</b> de la <b>vivienda</b> .	Primer riesgo	300 €
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> , el <b>hurto</b> por <b>terceros</b> , distintos de <b>empleados domésticos</b> , de los bienes situados en el interior de la <b>edificación principal</b> de la <b>vivienda</b> .	Primer riesgo	1.500 € con sublímite de 500 € para <b>dinero</b>

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. El **hurto** si el uso de la **vivienda**, indicado en **tu póliza**, es distinto de **vivienda habitual**.
2. El **robo** de **dinero** si el uso de la **vivienda**, indicado en **tu póliza**, es distinto de **vivienda habitual**.
3. El **robo** de **dinero** situado en **anexos** o **instalaciones adicionales**.
4. La sustracción de **bienes asegurados** situados en **anexos** o en **instalaciones adicionales** si, en el momento de producirse el **robo** o la **expoliación**, no estaban asegurados los **anexos** y/o **instalaciones adicionales**.
5. El **robo** en **anexos** o **instalaciones adicionales** de la **vivienda** asegurada que no sean de acceso único y exclusivo del **asegurado** y que no se encuentren adecuadamente protegidos.
6. Las simples pérdidas o extravíos.
7. Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.

A tener en cuenta:

- La cobertura de “Robo o expoliación de bienes que forman parte del Continente” solo es aplicable si se ha contratado **Continente**. Para el resto de coberturas, es necesario haber contratado **Contenido**.

- El **asegurado** deberá enviar al **asegurador** la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite. En caso de sustracción de dispositivos móviles, en la denuncia se deberá incorporar la identificación IMEI del dispositivo. Asimismo y en caso de sustracción de dispositivos con conexión a redes de telefonía (dotados de tarjeta SIM), el **asegurado** deberá comunicar la sustracción al proveedor telefónico.

#### 6.4.2 ATRACO FUERA DE LA VIVIENDA ASEGURADA (cobertura exclusiva para VIVIENDA HABITUAL)

##### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> , la sustracción de los <b>bienes asegurados</b> a causa de un <b>atracó</b> sobre un <b>asegurado</b> realizado por un <b>tercero</b> fuera de la <b>vivienda</b> .	Primer riesgo	1.500 € para <b>mobiliario y enseres y bienes especiales</b> 300 € para <b>dinero</b>

##### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- El **atracó** fuera de la **vivienda** si el uso de la **vivienda**, indicado en **tu póliza**, es distinto de **vivienda habitual**.
- Las simples pérdidas o extravíos.
- Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.

##### A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Contenido**.
- El **asegurado** deberá enviar al **asegurador** la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite. En caso de sustracción de dispositivos móviles, en la denuncia se deberá incorporar la identificación IMEI del dispositivo. Asimismo y en caso de sustracción de dispositivos con conexión a redes de telefonía (dotados de tarjeta SIM), el **asegurado** deberá comunicar la sustracción al proveedor telefónico.

#### 6.4.3 USO FRAUDULENTO DE TARJETAS (cobertura exclusiva para VIVIENDA HABITUAL)

##### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> , el uso fraudulento por <b>terceros</b> de tarjetas de crédito o débito o del soporte físico que contenga los datos de las mismas, pertenecientes a un <b>asegurado</b> , que hayan sido sustraídas o extraviadas, dentro de las primeras 24 horas desde que se produjo la sustracción o el extravío.	Primer riesgo	500 €

##### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- El uso fraudulento de tarjetas si el uso de la **vivienda**, indicado en **tu póliza**, es distinto de **vivienda habitual**.
- El uso fraudulento de tarjetas una vez transcurridas las primeras 24 horas desde que se produjo la sustracción o el extravío de las mismas.
- Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente y la comunicación de la sustracción o el extravío a la entidad financiera o de consumo emisora de las tarjetas.
- Si el uso fraudulento está cubierto por la entidad emisora de la tarjeta. En caso de cobertura parcial por parte de la entidad emisora, se indemnizará el exceso hasta el límite establecido para esta cobertura.

A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado Contenido.
- El asegurado deberá enviar al asegurador la denuncia realizada a la autoridad competente y comunicar la sustracción a la entidad financiera o de consumo emisora de la tarjeta, así como la existencia de cobertura por parte de la entidad emisora y la eventual indemnización recibida.

#### 6.4.4 DAÑOS CAUSADOS POR ROBO AL CONTENIDO

Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños materiales directos que sufran los bienes asegurados que tengan la consideración de Contenido (mobiliario y enseres y bienes especiales) a consecuencia de un robo, o un intento del mismo.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.
- Los daños por robo o su intento ocasionados al dinero.

A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado Contenido.
- El asegurado deberá enviar al asegurador la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite.

#### 6.4.5 SUSTITUCIÓN DE CERRADURA POR SUSTRACCION DE LLAVES

Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda por sustracción de las llaves de acceso a la misma, a consecuencia de un robo en el interior de la vivienda o un atraco fuera de la misma.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

- Las simples pérdidas o extravíos.
- Los gastos de sustitución de cerraduras de puertas de acceso a zonas comunitarias.
- Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.

A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado Continente.
- El asegurado deberá enviar al asegurador la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite.

#### 6.4.6 ACTOS VANDÁLICOS CAUSADOS POR TERCEROS

Está cubierto:		
Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños materiales por actos de vandalismo o malintencionados causados por terceros.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares
Si la vivienda asegurada es una vivienda en alquiler o vivienda en alquiler turístico, los daños materiales por actos de vandalismo o malintencionados causados por la persona alquilada (inquilino).	Primer riesgo	1.500 €

NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Los daños materiales causados por actos de vandalismo del inquilino si el uso de la vivienda, indicado en tu póliza, es distinto de vivienda en alquiler o vivienda en alquiler turístico.
2. Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.
3. Los daños derivados del propio uso, desgaste o mantenimiento inadecuado por parte del inquilino.

#### A tener en cuenta:

- El asegurado deberá enviar al asegurador la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite.
- El conjunto de daños que haya causado un mismo inquilino, tendrá la consideración de único siniestro, con independencia de que los daños se hayan producido en fechas distintas.

## 6.5 Protección superior

Se indemnizará al **asegurado** por los daños materiales repentinos, accidentales y directos que sufran los **bienes asegurados** situados en **tu vivienda** a consecuencia directa de:

### 6.5.1 TODO RIESGO ACCIDENTAL

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños a consecuencia de todo evento imprevisto, accidental, repentino, ajeno a la voluntad del <b>asegurado</b> y cuya causa sea distinta a las detalladas en el Capítulo 6, que no esté expresamente excluido y que se produzca en el interior de la <b>vivienda</b> asegurada.	Valor total	100% de los <b>bienes asegurados</b> en <b>tus Condiciones Particulares</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sublímite</b> para daños en objetos o aparatos de electrónica personal o móvil con acceso a redes de telefonía, internet u otras (smartphones, tabletas, smartwatches y relojes de actividad).</li> </ul>	Primer riesgo	300 € por <b>siniestro</b> y <b>anualidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sublímite</b> para daños en el resto de objetos o aparatos eléctricos o electrónicos (incluido ordenadores de sobremesa y portátiles).</li> </ul>	Primer riesgo	1.500 € por <b>siniestro</b> y <b>anualidad</b>

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Los daños a **bienes especiales**.
2. El desgaste por uso, falta de mantenimiento o manipulación inadecuada de los **bienes asegurados**, así como su deterioro normal.
3. Los daños o desperfectos causados por roedores, termitas, gusanos u otros insectos, pájaros y animales domésticos.
4. Los errores de diseño, errores de construcción, empleo de materiales defectuosos en la construcción o en los **bienes asegurados**, así como vicios o defectos propios de los **bienes asegurados**.
5. Los asentamientos, hundimientos, grietas, contracción y dilatación en: revestimientos, pavimentos, cimientos, paredes, techos, tejados, suelos y estructuras.
6. Las simples rayaduras, desconchados, grietas, deformación, decoloración, manchas y defectos estéticos similares, incluso pintadas en las fachadas.
7. La pérdida de valor por descabalamiento de colecciones o conjuntos.
8. Si el **siniestro** está cubierto o excluido por cualquier otra **cobertura** de la **póliza**.

### 6.5.2 FILTRACIONES POR PAREDES Y FACHADAS

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Los daños por filtraciones desde fachadas y/o goteras a través de tejados y/o cubiertas ocasionadas por el agua de lluvia, siempre que se registre una precipitación superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La reparación de las fachadas, tejados y/o cubiertas causantes de los daños.
2. Nuevos daños o el aumento de los mismos, garantizados por esta cobertura, hasta que se haya realizado la reparación definitiva de las causas que originaron los daños iniciales.

#### A tener en cuenta:

- El pago de la indemnización solo se realizará cuanto tú nos acredites que se ha efectuado la reparación del origen que ha ocasionado los daños.

### 6.5.3 CORTOCIRCUITO INTERNO

#### Están cubiertos los daños directos por cortocircuito de origen interno originados en tu vivienda:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización por siniestro
Si se asegura <b>Continente</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducciones e instalaciones eléctricas.</li> </ul>	Valor total	100% de los bienes asegurados en tus Condiciones Particulares
Si se asegura <b>Contenido</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparatos eléctricos o electrónicos.</li> </ul>		

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La sustitución o actualización de la instalación eléctrica o de los aparatos eléctricos o electrónicos origen de los daños si se encuentra/n fuera de normativa actual u obsoleta.
2. Los daños ocasionados por aparatos con antigüedad igual o superior a 7 años.

### 6.5.4 SUSTITUCIÓN DE CERRADURA POR EXTRAVÍO DE LLAVES

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización
Los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda asegurada por extravío de las llaves de acceso a la misma.	Primer riesgo	1.000 € por siniestro y anualidad

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Los gastos de sustitución de cerraduras de puertas de acceso a zonas comunitarias.

#### A tener en cuenta:

- Las coberturas indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Continente**.



### 6.5.5 INFIDELIDAD DE EMPLEADOS

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización
La sustracción de los bienes situados en el interior de la <b>vivienda</b> asegurada por parte de <b>personal doméstico</b> , aprovechándose de su acceso a la <b>vivienda</b> .	Primer riesgo	1.500 € por <b>siniestro y anualidad</b> (conjunto) para <b>mobiliario y enseres y bienes especiales</b> / 300 € por <b>siniestro y anualidad</b> para <b>dinero</b>

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Cualquier hecho cubierto por este apartado, sin que se haya realizado la denuncia a la autoridad competente.

#### A tener en cuenta:

- Las **coberturas** indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Contenido**.
- El **asegurado** deberá enviar al **asegurador** la denuncia realizada a la autoridad competente para iniciar el trámite.

### 6.5.6 TRASLADO TEMPORAL DE BIENES ASEGURADOS (cobertura exclusiva para VIVIENDA HABITUAL)

#### Está cubierto:

Cobertura	Modalidad de aseguramiento	Límite máximo de indemnización
Si la <b>vivienda</b> asegurada es la <b>vivienda habitual</b> , los daños o la sustracción que sufran los <b>bienes asegurados</b> por hechos cubiertos en los apartados 6.1, 6.3 y 6.4, cuando se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el interior de una vivienda u hotel situados en España, utilizada como residencia temporal, al que hayan sido trasladados por un periodo máximo de 3 meses consecutivos.</li> <li>• Como consecuencia de un accidente del medio de transporte terrestre de uso particular en el que eran trasladados, desde la <b>vivienda habitual</b> a la residencia temporal, o viceversa.</li> </ul>	Primer riesgo	6.000 € por <b>siniestro y anualidad</b>

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. La desaparición de los bienes por **robo, hurto** o extravío de los mismos, en caso de accidente del medio de transporte.
2. Los daños o pérdidas de **dinero**.

#### A tener en cuenta:

- Las **coberturas** indicadas en este apartado solo son aplicables si se ha contratado **Contenido**.

## Capítulo 7 – Servicios incluidos

Las servicios asistenciales incluidos en la modalidad Cobertura Total que **tú** has contratado son los indicados a continuación. En los apartados siguientes se detalla la descripción y alcance de cada uno de los servicios.

### 7.1 Asistencia en la vivienda

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** una red de asistencia permanente (24 horas/365 días) para solicitar los servicios de profesionales cualificados para en las siguientes especialidades:

• Fontanería	• Albañilería	• Carpintería metálica
• Electricidad	• Pintura	• Tapicería
• Cristalería	• Persianas	• Barnizado
• Carpintería	• Escayolas	• Limpieza de cristales
• Cerrajería	• Enmoquetado	• Electrodomésticos
• Antenas y porteros automáticos	• Parquet	• Personal de seguridad

#### Está incluido:

Plataforma telefónica a través de la cual el **asegurado** puede solicitar la prestación de los servicios ofrecidos.

La organización y el mantenimiento de una red de asistencia capaz de prestar los servicios requeridos.

El envío a la **vivienda** asegurada del profesional solicitado sin coste para el **asegurado**.

En función de la existencia o no de cobertura del  **siniestro** por la **póliza**:

- En el caso de que se trate de un hecho cubierto por la **póliza** y si el **asegurado** lo solicita, el **asegurador** podrá realizar el pago por cuenta del **asegurado** a cuenta de la indemnización que le corresponde.
- En el caso de hechos no cubiertos, las facturas de reparación o intervención de profesionales serán a cargo del **asegurado**.

Adicionalmente a lo anterior y para los siguientes servicios especiales de urgencia, se incluye el coste de desplazamiento y de la mano de obra con los límites indicados a continuación:

#### En los siguientes servicios, está incluido:

Servicio	Descripción	Alcance
Cerrajería Urgente	En caso de que el <b>asegurado</b> no pueda acceder al interior de la <b>vivienda</b> asegurada o no pueda salir de la misma a consecuencia de un hecho accidental no garantizado por las <b>coberturas</b> de la <b>póliza</b> , se ofrecerá el servicio de apertura a la <b>vivienda</b> .	Desplazamiento urgente de un operario, así como del coste de la mano de obra, con un límite de 3 horas
Electricidad de emergencia	Cuando se produzca falta de energía eléctrica en la <b>vivienda</b> a consecuencia de avería en las instalaciones particulares del <b>asegurado</b> , se ofrecerá el servicio para restablecer el fluido eléctrico, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.	Desplazamiento urgente de un operario, así como del coste de la mano de obra, con un límite de 3 horas
Personal de Seguridad	Cuando la <b>vivienda</b> asegurada resulte fácilmente accesible desde el exterior, se indemnizará al <b>asegurado</b> por los gastos ocasionados por el envío de personal de seguridad cualificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por <b>siniestro</b> cubierto: Hasta la subsanación del problema.</li> <li>• Por <b>siniestro</b> no cubierto: Hasta 48 horas.</li> </ul>

#### A tener en cuenta:

- El beneficiario de los servicios es el propietario de los **bienes asegurados**, y su ámbito de aplicación es la **vivienda** asegurada.

## 7.2 Mantenimiento por uso y deterioro

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** una red de profesionales cualificados para la realización de las operaciones de mantenimiento de la **vivienda** asegurada descritas a continuación, aunque no sean daños cubiertos por la **póliza** o estén excluidos:

### Están incluidas:

Operación	Descripción	Desplazamiento y mano de obra	Material
Bañeras, platos de ducha o fregaderos	Colocación de cordón de impermeabilización de la banda de bañera, ducha, lavabo o fregadero.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Cisternas	Reparación del mecanismo de la cisterna del inodoro o sustitución del mecanismo, si es necesario.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Grifos y llaves de paso	Reparación por cierre defectuoso de grifos y llaves de paso, o sustitución completa, si es necesario.	1 visita y hasta 2 horas	A cargo del <b>asegurado</b> en caso de sustitución (el <b>asegurado</b> debe disponer del elemento a sustituir)
Elementos sanitarios	Ajuste del anclaje de elementos sanitarios: inodoro, tapa de inodoro, lavabo o bidé.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Válvulas de desagüe o rebosadero	Reparación de ajuste o sustitución de la válvula de desagüe o rebosadero.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Latiguillos de tomas de agua o desagües de electrodomésticos	Reparación o sustitución de los latiguillos de las tomas de agua y desagües de electrodomésticos. Excluidos los que tengan la conexión en el interior del aparato.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Radiadores	Reparación de fugas de radiadores. Se excluyen los radiadores de hierro fundido o cuando sea necesario el vaciado del circuito.	1 visita y hasta 2 horas	Incluido
Desatascos de tuberías	Desatasco de tuberías. Se excluye la intervención del camión cuba.	1 visita y hasta 2 horas	No aplica
Cerraduras	Reparación de cerrajería por rotura de llave dentro de cerradura o mal funcionamiento de ésta, en las puertas de acceso a la <b>vivienda</b> , al garaje o al trastero siempre que sean accesos independientes.	1 visita y hasta 2 horas	A cargo del <b>asegurado</b> en caso de sustitución del cilindro de la cerradura o de la cerradura completa
Puertas y ventanas	Ajuste por cierre defectuoso de puertas de paso, de armarios, de acceso (incluido garaje) y de ventanas.	1 visita y hasta 2 horas	A cargo del <b>asegurado</b> .
Persianas	Reparación de persianas. Excluida la reparación de los sistemas eléctricos de enrollado de persianas.	1 visita y hasta 2 horas	A cargo del <b>asegurado</b> en caso de sustitución de más de 3 lamas

NO está cubierto, además de lo indicado en el capítulo 8 - Exclusiones generales a todo el contrato:

1. Los daños directos y/o estéticos que se hayan podido ocasionar por la **falta de mantenimiento**.
2. Aquellas operaciones que exijan la rotura de algún elemento adicional, o aquellas que no garanticen un resultado idóneo debido al estado de los **bienes asegurados**.
3. Los trabajos que requieran medios especiales para su realización tales como arneses, andamios o similares.
4. La pérdida de la continuidad estética de los **bienes asegurados** a consecuencia de los servicios prestados.

A tener en cuenta:

- El alcance de este servicio se limita a la realización de los trabajos relacionados anteriormente por los profesionales asignados por el **asegurador**. En ningún caso, conllevará indemnización alguna.
- El **asegurado** podrá hacer uso de este servicio una vez por **anualidad** de seguro.

### 7.3 Bricolaje en la vivienda (“Manitas”)

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado**, una red de profesionales cualificados para la realización de determinados trabajos de instalación y adecuación de la **vivienda** asegurada:

#### Están incluidos:

Trabajo	Descripción
Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustitución de enchufes o interruptores de luz (incluidos sus embellecedores), bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores (sin cambios de ubicación).</li> <li>Instalación o sustitución de lámparas y/o apliques donde existan puntos de luz.</li> <li>Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o TV, realizando la instalación en superficie.</li> <li>Instalación de canaletas para ocultar cables.</li> </ul>
Fontanería	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación o sustitución de grifos donde exista toma de agua, así como el ajuste de grifos sueltos.</li> <li>Colocación de soporte de ducha y conexión (sin obra de fontanería).</li> <li>Colocación de termo-fluidos sin necesidad de modificación eléctrica.</li> <li>Purgado de radiadores.</li> </ul>
Carpintería	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montaje de muebles kit, y colocación de estanterías.</li> <li>Instalación de manillas, pomos, tiradores y cerrojos muelles y pequeños pestillos en puertas interiores.</li> <li>Cambio de bisagras en puertas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.</li> <li>Colocación de protectores de esquinas de pared y tapajuntas de unión entre 2 suelos diferentes.</li> <li>Colgado o fijación de cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes.</li> <li>Colocación de accesorios de baño y cocina.</li> <li>Encolado de sillas, mesas y camas de madera.</li> </ul>
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de cortinas, visillos, estores, tendederos, percheros y barras de armarios.</li> <li>Aislamiento de ventanas (solo incluye la colocación de burlete en hoja y marco y fijación del cristal con silicona, si fuera necesario).</li> <li>Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).</li> <li>Movimiento de muebles y electrodomésticos.</li> </ul>
Manitas tecnológico	<p>Reparación de las instalaciones tecnológicas interiores, exclusivas de la vivienda asegurada, siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antenas de TV, TDT y parabólicas.</li> <li>Porteros Automáticos.</li> <li>Video Porteros.</li> <li>Sonido.</li> <li>CCTV.</li> <li>Sincronización y Ajuste de los TV, Smart TV, Videograbadores, TDT, Satélite.</li> <li>Instalación de accesorios: TV, TDT, DVD, Sonido o complementarios.</li> <li>Sustitución y/o reparación de tomas de TV, telefonillos de porteros, cables de interconexiónado.</li> <li>Fijación de elementos a paredes.</li> <li>Distribución de señales a TV secundarios (DVD, Digital+, VCR,...).</li> <li>Ajuste de moduladores, amplificadores y reemisores de señal en viviendas.</li> <li>Asesoramiento Técnico y Tecnológico en Imagen, Sonido y Satélite.</li> </ul>
Electrodomésticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpieza de filtros en lavadoras, lavavajillas y campanas extractoras.</li> </ul>
Aire acondicionado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del sistema de aire acondicionado.</li> <li>Limpieza de filtros.</li> </ul>
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida y entrega de alfombras para su limpieza.</li> </ul>

NO están incluidos los siguientes trabajos:

1. Cualquiera que no se encuentre descrito en el presente apartado.
2. Cualquiera que no se realice en la **vivienda** asegurada.
3. Los daños a consecuencia de un hecho accidental, tanto cubierto como no cubierto por la **póliza**.
4. Los trabajos que requieran medios especiales para su realización tales como arneses, andamios o similares.

**A tener en cuenta:**

- El servicio incluye el coste del desplazamiento del profesional y 6 horas de mano de obra, a distribuir en un máximo de 3 intervenciones por anualidad de seguro, con un cómputo mínimo de 1 hora en cada intervención. A partir de la primera intervención, las fracciones de tiempo se computarán en 30 minutos. No quedan cubiertos los materiales.
- El servicio se prestará en horario de 9 a 19 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).
- La intervención se citará de común acuerdo entre el **asegurador** y el **asegurado**.
- Los servicios asociados a los trabajos de Manitas Tecnológico se prestarán en intervenciones distintas a las relacionadas con el resto de servicios, debido a su naturaleza específica.
- Una vez agotado el límite máximo por anualidad, el **asegurado** podrá solicitar a su cargo tantos servicios adicionales como desee, aplicándose, en este caso, tarifas preferenciales.
- Todos los trabajos realizados por los profesionales, tienen una garantía de 6 meses.

## 7.4 Mascotas y plantas

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** una plataforma de atención telefónica donde podrá realizar las consultas, solicitar la realización de las gestiones y la obtención de las prestaciones detalladas a continuación, relativas a la tenencia de mascotas de las que el **asegurado** sea propietario (se entiende por mascota, a perros y gatos que tengan la consideración de **animal de compañía**).

### Está incluido, para mascotas:

Prestación veterinaria de urgencias:

- En caso de enfermedad o accidente de la mascota del **asegurado**, el **asegurador** pondrá a disposición del **asegurado** una red de centros veterinarios de urgencia disponibles las 24 horas del día los 365 días al año.
- En caso de encontrarse el **asegurado** de viaje con su mascota, el **asegurador** organizará la prestación de urgencias procediendo al reembolso de la cantidad de 20 € en concepto de primera intervención de urgencia por accidente o enfermedad sobrevenida de la mascota. Esta prestación será válida para 1 siniestro por **póliza** y **anualidad**.

Hospitalización de la mascota a causa de enfermedad o accidente:

- El **asegurador** proporcionará un listado de los centros más adecuados para el tratamiento requerido y, a petición del **asegurado**, organizará el ingreso del animal en dicho centro.
- En caso de encontrarse el **asegurado** de viaje con su mascota, el **asegurador** asumirá los primeros 30 € en concepto de costes de hospitalización de la mascota. Esta prestación será válida para 1 siniestro por **póliza** y **anualidad** y podrá realizarse de forma complementaria a la prestación veterinario de urgencias 24 horas

Prestación de entierro e incineración:

- En caso de fallecimiento de la mascota del **asegurado**, el **asegurador** pondrá a su disposición una prestación de asesoramiento, organización y coordinación de la recogida de la mascota y del entierro o incineración de la misma.
- Asimismo, el **asegurador** gestionará todos los trámites necesarios para el sacrificio de la mascota, cuando debido al deterioro físico e irreversible de la misma por enfermedad, proceda dicho sacrificio a juicio del veterinario, quien deberá autorizarlo expresamente.

Reserva de consulta en centros veterinarios.

Prestación de recogida y transportes de la mascota, orientación sobre hoteles, custodia o guardería de mascotas.

Asesoramiento para trámites con la Administración o cualquier otro organismo público o privado, así como para la decisión de compra o adopción de un animal de compañía.

Asesoramiento jurídico telefónico referente a la tenencia de animales domésticos.

Segunda opinión veterinaria y medicina preventiva o tratamientos alternativos.

Prestación de comida a domicilio, siempre que se encuentre situado en una zona de fácil acceso, que haya suministrador en la zona y que se produzca una compra mínima.

Información de viajes con su mascota, referente a los requisitos sanitarios y administrativos necesarios para la realización del viaje.

Prestaciones de conexión tales como peluquerías, adiestramiento, criadores, clubes de mascotas, asistencia a concursos y otros eventos, tiendas especializadas en alimentación, complementos y accesorios.

Adicionalmente y a través de la misma plataforma telefónica establecida para mascotas, el **asegurado** podrá realizar las consultas y solicitar la realización de las gestiones relativas a plantas, que se detallan a continuación:

**Está incluido, para plantas:**

Orientación sobre floristerías o viveros.

Definición de términos relacionados con la jardinería y bibliografía sobre jardinería.

Orientación sobre programas y controles de plagas.

Envío de flores, plantas de interior o exterior, arbustos y árboles.

Alquiler de plantas para eventos.

**NO está incluido:**

1. Cualquier consulta o servicio relativo al cultivo de plantas ilegales.
2. Cualquier consulta o servicio relativo a cultivo de plantas para consumo.

**A tener en cuenta, para mascotas y plantas:**

- El servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 9 a 18 horas, desde una centralita telefónica a través de la cual el **asegurado** puede realizar las consultas y gestiones enumeradas anteriormente; a excepción de la consulta sobre la red de centros veterinarios de urgencias, que estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- En todos los casos, el coste de las prestaciones será a cargo del **asegurado**, excepto lo indicado anteriormente para los servicios "Prestación veterinaria de urgencias" y "Hospitalización de la mascota de compañía a causa de enfermedad o accidente", en caso de encontrarse el **asegurado** de viaje con su mascota.
- Los costes de las prestaciones "**Envío de flores, plantas de interior o exterior, arbustos y árboles**" y "**Alquiler de plantas para eventos**" serán a cargo del **asegurado** y la gestión será realizada por parte del **asegurador** con cargo a la tarjeta de crédito del **asegurado** solicitante, debiendo facilitar el mismo, a tal efecto, la numeración completa y la fecha de caducidad de la misma.
- Adicionalmente a lo establecido en la definición de **asegurado**, para poder acceder a este servicio la persona solicitante deberá estar empadronada en la **vivienda** asegurada con antelación a la ocurrencia del  **siniestro**.



## 7.5 Asistencia informática

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** un servicio de ayuda y soporte informático, que ofrece las siguientes prestaciones relativas a la utilización de los ordenadores de uso personal del **asegurado** situados en la **vivienda** asegurada:

### Servicio de Teleasistencia Tecnológica:

Servicio	Descripción
Ayuda técnica	Soporte a la resolución de problemas relacionados con ordenadores en caso de mal funcionamiento de alguna de las aplicaciones y sistemas soportados (descritos en el apartado “Aplicaciones y sistemas soportados”).
Asistencia interactiva	Ayuda en el uso de aplicaciones, fundamentalmente del paquete Microsoft Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso común, de forma que el <b>asegurado</b> cuente con una prestación de formación básica online.
Configuración de aplicaciones y equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación, puesta en marcha y utilización de las aplicaciones y equipos para los que se puede solicitar asistencia.</li> <li>• Cambio de la parametrización de cualquiera de las aplicaciones para las que se puede solicitar la asistencia o sistemas soportados, con el objetivo de optimizar el funcionamiento.</li> <li>• Adición o eliminación de funcionalidades y aplicaciones.</li> <li>• Configuración multiusuario salvaguardando la privacidad de contenidos e historial de navegación de los diferentes usuarios.</li> <li>• Asesoramiento en el diseño del perfil del usuario. Personalización.</li> </ul>
Asistencia en el acceso y uso de internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ámbito general:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Configuración de la conexión a Internet.</li> <li>– Medios de conexión a Internet.</li> <li>– Motores de búsqueda.</li> <li>– Test de velocidad y Chequeo de cobertura.</li> <li>– Asesoramiento para optimizar la velocidad de la conexión y cobertura.</li> </ul> </li> <li>• <b>Trabajo en casa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Correo electrónico: envío de emails, adjuntado de ficheros.</li> <li>– Asistencia y asesoramiento en Office 365, como línea de servicio.</li> <li>– Navegación online segura. Asistencia para salvaguardar la privacidad, identidad y seguridad en internet.</li> <li>– Instalación y configuración de las aplicaciones de videoconferencia más usuales.</li> </ul> </li> <li>• <b>Aprendizaje online:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Asistencia para estudiantes, padres y apoyo a profesionales de la educación en los diferentes dispositivos que puedan utilizar para este fin: Chromebook, tablets, ordenadores portátiles y de sobremesa.</li> <li>– Asistencia y asesoramiento en la instalación y uso de las aplicaciones y herramientas escolares más usuales del tipo Google Classroom, Moodle Cloud, Zoom, Microsoft Learning y similares.</li> <li>– Asistencia y asesoramiento en el entorno Office 365.</li> </ul> </li> <li>• <b>Compra segura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Asistencia sobre el pago seguro en Internet y seguridad de las plataformas: protocolo SSL</li> </ul> </li> </ul>
Revisión y puesta a punto PC	Revisión de los puntos críticos que afectan al funcionamiento normal del ordenador, a través de diferentes aplicaciones.

Aplicaciones y sistemas soportados:

- Sistemas Operativos: Windows y MAC en todas las versiones en las que el fabricante esté prestando soporte en el momento de la solicitud del servicio.
- Hardware: PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, impresoras, PSD, escáneres.
- Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage, Access, etc).
- Programas de Internet: navegadores más frecuentes y programas de mensajería relacionados con el correo electrónico.
- Programas multimedia del tipo Acrobat, Windows Media Player, y los principales códecs del Mercado.
- Compresores (WinZip/ WinRar).
- Antivirus y Firewalls.
- Gestión de drivers de cualquiera de los dispositivos antes mencionados.
- Otros: principales sincronizadores del mercado.

El Asegurado deberá contar con las pertinentes licencias de utilización de los programas informáticos para los que se solicita asistencia.

A tener en cuenta:

- El servicio se prestará de 8 a 24 horas, de lunes a viernes, y de 10 a 20 horas los sábados, domingos y festivos nacionales, a través de una centralita telefónica y una plataforma telemática (herramienta de chat-control) a través de la cual el **asegurado** podrá realizar sus consultas y/o solicitar las prestaciones garantizadas.
- En caso de asistencia telemática (Internet) un técnico, autorizado previamente por el **asegurado**, podrá tomar el control del equipo para realizar la prestación.
- Adicionalmente a lo establecido en la definición de **asegurado**, para poder acceder a este servicio la persona solicitante deberá estar empadronada en la **vivienda** asegurada con antelación a la ocurrencia del **siniestro**.

Otros servicios incluidos:

Servicio	Descripción
Asistencia Online Smartphone y Tablets	<ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>asegurado</b> podrá realizar consultas desde su dispositivo Smartphone o Tablet a través del chat de la aplicación o vía teléfono. No será necesario que el dispositivo móvil esté conectado al PC para ser atendido, siempre y cuando los dispositivos y S.O. de los Smartphone y Tablet lo permitan.</li> <li>Las prestaciones por control remoto variarán en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas.</li> <li>Para los dispositivos a los cuales no se pueda prestar servicio vía remota, se prestará de forma online, a través de una ventana de diálogo tipo chat que permite establecer la comunicación inmediata con nuestros técnicos expertos o vía teléfono. Para este caso es necesario que el <b>asegurado</b> conecte el dispositivo al PC / MAC para ser atendido.</li> <li>El soporte será realizado siempre y cuando las funcionalidades del software de gestión del fabricante lo permitan.</li> </ul>
Copia de Seguridad y Servicio de Almacenamiento en la Nube	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio permite hacer copias de seguridad de la información almacenada en los ordenadores del <b>asegurado</b>, en un lugar externo, concretamente, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro.</li> <li>Se ofrece la ayuda y el asesoramiento necesarios para poder configurar de forma adecuada a las necesidades, las copias de seguridad en los diferentes dispositivos y a través de las soluciones globales existentes en el mercado.</li> </ul>
Servicio de Seguridad Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se proporciona al <b>asegurado</b> la protección necesaria y la asistencia para proteger sus dispositivos frente amenazas de seguridad, proteger sus pagos por internet, ayudar a los menores a disfrutar de Internet de forma segura, junto con una serie de funcionalidades adicionales.</li> </ul>
Localización y Bloqueo de Dispositivos Móviles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este servicio consiste en la localización, de forma remota, de dispositivos propiedad del <b>asegurado</b> con acceso a Internet, que hayan sido robados o extraviados.</li> <li>Además, incluye el bloqueo del dispositivo, envío de alarmas al mismo y activación de determinadas funcionalidades del portátil, tablet o smartphone perdido o sustraído.</li> <li>Para acceder al servicio es necesaria la configuración de una aplicación en el dispositivo antes de que se produzca el suceso, solicitándolo a través de la página web de servicios.</li> </ul>
Servicio Cloud de Protección ante Vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de auditoría para la evaluación del nivel de riesgo tecnológico asociado a los sistemas y plataformas TIC expuestos como servicios públicos en Internet, basado en la detección de vulnerabilidades conocidas de carácter público.</li> <li>El servicio se desarrolla a partir de una plataforma de gestión de seguridad alimentada a partir de las principales bases de datos existentes de vulnerabilidades reconocidas por los distintos fabricantes de tecnología TIC.</li> <li>Servicio limitado a una dirección IP al año.</li> </ul>
Aplicación AntiRansomware	<ul style="list-style-type: none"> <li>Con la aplicación se da respuesta a la necesidad de contar con nuevas defensas frente a la amenaza de ransomware. La mayoría de estas amenazas son capaces de vetar el acceso a los documentos, carpetas y archivos que se almacenan en el PC y algunos pueden incluso eliminarlos del equipo.</li> <li>Para acceder al servicio es necesaria la configuración de una aplicación en el dispositivo antes de que se produzca el suceso, solicitándolo a través de la página web de servicios.</li> </ul>
Servicio de Soporte, Configuración y Seguridad a Elementos Domóticos, de IOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio que pone a disposición del <b>asegurado</b> un seguimiento en tiempo real de los dispositivos inteligentes en el hogar.</li> <li>Se realizarán las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de éstas, y se aplicarán reglas personalizadas de seguridad.</li> </ul>

Otros servicios incluidos (continuación):

Servicio	Descripción
Servicio de Validación de Contraseñas Seguras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio que pone a disposición del <b>asegurado</b> una herramienta para validar la seguridad de las contraseñas, en base a una serie de parámetros de seguridad. Con ella, el <b>asegurado</b> puede comprobar si la contraseña que utiliza para sus asuntos importantes es lo suficientemente segura o no.</li> </ul>
Servicio Borrado Identidad Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio Protección vida digital trata de dar solución a la aparición de información personal no deseada en Internet, gestionando su eliminación. El derecho a desaparecer de internet y los ataques a la privacidad relacionados con las redes sociales, nos motivan a prestar un servicio que le ayude a desaparecer de Internet.</li> <li>El <b>asegurado</b> tan sólo tendrá que indicarnos qué información desea modificar y nuestros expertos en legislación de nuevas tecnologías le ayudarán a que los contenidos negativos no le definan en Internet.</li> <li>Para la correcta prestación del servicio es indispensable que los datos sean de carácter personal y que la información sea de personas identificadas o identificables.</li> <li>El servicio se prestará a un máximo de 6 personas aseguradas por póliza, con una limitación de 6 intervenciones al año.</li> </ul>
Control parental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración del control parental en PC/MAC utilizando los asistentes del propio sistema operativo.</li> <li>Configuración del control parental para Smartphone y Tablet asesoramiento sobre su uso y utilización.</li> <li>Instalación/configuración de aplicaciones en el ámbito del control del menor (Family Link, Family time, Qustodio , SecureKids).</li> </ul>
Asesoramiento producto tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento, según las necesidades que tenga, en la compra de productos tecnológicos.</li> </ul>
Redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración de las principales redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram y asesoramiento para su buen uso.</li> <li>Configuración de aplicaciones de mensajería instantánea, como Whatsapp y Telegram y asesoramiento para obtener el máximo rendimiento.</li> <li>Asesoramiento de aplicaciones, para focalizar todas nuestras redes sociales, en un único programa.</li> </ul>
Asesoramiento en solicitudes de Certificados digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación y configuración de certificados Digitales para su futura utilización y asesoramiento en su solicitud.</li> </ul>
Servicio aviso de multas de tráfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información al <b>asegurado</b> de las sanciones de tráfico que le hayan impuesto y que hayan sido publicadas por la administración en boletines oficiales. Se informará a través de SMS y/o correo electrónico con el detalle de la publicación. La localización de sanciones se realizará a partir del documento identificativo del <b>asegurado</b> y de una matrícula de un vehículo de su propiedad.</li> <li>Para acceder al servicio, el <b>asegurado</b> deberá solicitar el alta al mismo a través de una llamada telefónica, facilitando su nombre y apellidos, número de documento de identificación, matrícula y email.</li> <li>Este servicio está limitado a 4 vehículos/matrículas por póliza.</li> </ul>

A tener en cuenta:

- El servicio se prestará de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas, de lunes a viernes, excluidos festivos, mediante una plataforma telefónica a través de la cual el **asegurado** podrá realizar sus consultas y/o solicitar las prestaciones garantizadas.
- Adicionalmente a lo establecido en la definición de **asegurado**, para poder acceder a este servicio la persona solicitante deberá estar empadronada en la **vivienda** asegurada con antelación a la ocurrencia del **siniestro**.

**Responsabilidad y confidencialidad:**

- El **asegurador** no responderá de las pérdidas de información ya sea, a título enunciativo pero no limitativo, información personal, profesional o de cualquier otro tipo contenida en bases de datos, ficheros compartidos o cualquier otra aplicación del equipo informático para el cual se solicita asistencia.
- Toda la información a la que los técnicos tengan acceso para la prestación de la asistencia solicitada será tratada de forma confidencial por parte del **asegurador**; salvo por imperativo legal. El **asegurado** garantiza ser el titular de las aplicaciones, y ser el legítimo propietario de los derechos de los archivos y los contenidos que se hallen en su ordenador.

**Recuperación de datos informáticos:**

Ámbito	Detalle
Descripción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del <b>asegurado</b> y situados en la <b>vivienda</b> asegurada, que sufran un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros) y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado.</li> </ul>
Alcance del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos (2) prestaciones al año de recuperación de datos que comprenden:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Transporte del soporte dañado desde la <b>vivienda</b> asegurada hasta el laboratorio de recuperación de datos.</li> <li>– Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.</li> <li>– Recuperación de los datos si esta resulta posible. La reparación de ficheros Office, ficheros comprimidos y correos electrónicos requerirá previa autorización escrita del <b>asegurado</b>, indicando además ser el propietario de su contenido.</li> <li>– Nuevo soporte de iguales o superiores características al soporte dañado si este no resulta reutilizable o DVD.</li> <li>– Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta la <b>vivienda</b> asegurada.</li> </ul> </li> </ul>

**NO está cubierto, además de lo indicado en las Exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):**

1. Las recuperaciones sobre los soportes de almacenamiento que no formen parte del **Mobiliario** asegurado por la póliza.
2. Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al **asegurador** para su recuperación.
3. La recuperación de originales, películas, CD, Juegos, etc.
4. La recuperación de sistemas de discos múltiples como RAID.
5. Las recuperaciones de datos informáticos en los ordenadores de uso profesional propiedad del **asegurado**.
6. La recuperación en el caso de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre escritura o en el caso de "Head Crash" (pérdida de la película magnética).

**Soportes de almacenamiento de datos para los que se puede solicitar la prestación::**

- Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles) de tipo: IDE, E-IDE, ATA, S ATA, **SCSI**, **Discos de Portátil 2,5" (laptop y notebook)**, Ultra SCSI, Wide SCSI, SCA80, cintas y cartuchos de cinta (DLT, SDLT, DLTIII, DLTIV, DDS4, DDS5).
- Memorias portátiles: Floppy (diskettes, disquete LS 120), Jaz , Zip, CD ROM, DVD, DVD R, DVD+R, DVD RW.
- Tarjetas de Memoria: Flash, Smart Card , Memory Card , Smart Media, Memory Stick , Microdrive, PCMCIA.
- Otros sistemas de almacenamiento: video grabadores DVD o media center (disco duro); video cámaras, cámaras de foto, PDA o sistemas similares (tarjetas de memoria).

**Sistemas operativos para los que se puede solicitar la prestación:**

- Windows, Macintosh y Lynux.

#### Trámite para la prestación del servicio:

- El **asegurado** solicitará la prestación de Recuperación de Datos a través de la plataforma telefónica establecida.
- El **asegurado** desmontará el soporte o soportes dañados, para lo que recibirá las instrucciones oportunas si fuera necesario. Si ello no fuera posible, el **asegurado** podrá solicitar la asistencia de un técnico (el coste será a cargo del **asegurado**).
- El envío del soporte se realizará, siempre que sea posible, en una bolsa antiestática, empaquetando el soporte en una caja del doble del tamaño del mismo, protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas e incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.
- Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el rescate de los datos contenidos en el mismo.
- Una vez concluido el proceso de rescate de los datos del soporte dañado, se enviará al **asegurado** la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el **asegurado**.
- Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos 15 días desde la fecha de envío al **asegurado** del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

#### Responsabilidad y confidencialidad:

- El **asegurador** no garantiza la recuperación de los datos, no siendo indemnizable o compensable en forma alguna la no recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.
- El **asegurador** no responderá de las pérdidas de información ya sea, a título enunciativo pero no limitativo, información personal o de cualquier otro tipo contenida en bases de datos, ficheros compartidos o cualquier otra aplicación del equipo informático para el cual se solicita asistencia.
- Toda la información a la que los técnicos tengan acceso para la prestación de la asistencia solicitada será tratada de forma confidencial por parte del **asegurador**; salvo por imperativo legal.
- El **asegurado** garantiza ser el titular de las aplicaciones, y ser el legítimo propietario de los derechos de los archivos y los contenidos que se hallen en su ordenador.

#### A tener en cuenta:

- El servicio se prestará de 8 a 24 horas, de lunes a viernes, y de 10 a 20 horas los sábados, domingos y festivos nacionales, mediante una centralita telefónica a través de la cual el **asegurado** podrá solicitar las prestaciones garantizadas.
- Adicionalmente a lo establecido en la definición de **asegurado**, para poder acceder a este servicio la persona solicitante deberá estar empadronada en la **vivienda** asegurada con antelación a la ocurrencia del  **siniestro**.

## 7.6 Asesoramiento y protección jurídica

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** un centro de consulta y asesoramiento jurídico telefónico y, en caso necesario, la protección del ejercicio de sus derechos, en relación directa con:

- Reclamación por daños materiales causados por **terceros** a los **bienes asegurados** por imprudencia o dolo, excepto los derivados de la construcción de la **vivienda**.
- Reclamación por molestias causadas por vecinos por emanaciones de humos, gases o ruidos.
- Reclamación por prestación defectuosa por **terceros** de las siguientes actuaciones:
  - Reparación o mantenimiento de la vivienda.
  - Profesionales titulados.
  - Médicos y hospitalarios.
  - Viajes turísticos y hostelería.
  - Enseñanza y transporte escolar.
  - Limpieza, lavandería y tintorería.
  - Mudanzas.
  - Técnicos oficiales de reparación de electrodomésticos autorizados por el fabricante.
  - Contratos de suministro de agua, gas y electricidad, siempre que el importe de la reclamación exceda de 300 €.
- Reclamación por conflictos de servidumbres, lindes y medianerías relativas a la **vivienda**.
- Reclamación por incumplimiento de **terceros** de contratos de compraventa, depósito y similares que afecten al **mobiliario** particular.
- Reclamación por conflictos con la Comunidad de Propietarios, entendiéndose que el conflicto ha de tener relación con los **bienes asegurados** en la **póliza**, excepto débitos de cuotas.
- Reclamación de lesiones que no tengan causa en accidentes de circulación: se garantizan los gastos de defensa amistosa y judicial de las lesiones sufridas por el **asegurado** en su vida particular o familiar, siempre que el importe de la reclamación **exceda de 150 €**.
- Conflictos derivados del contrato de alquiler cuando el **asegurado** sea inquilino de la **vivienda**, excepto si es demandado por falta de pago del alquiler.
- Defensa de la responsabilidad penal como miembro de la Junta de Copropietarios de la Comunidad de la que sea parte el Propietario de la **vivienda**.
- Defensa por presuntas infracciones administrativas que tengan relación con la **vivienda** asegurada hasta agotar la vía administrativa, sin entrar en la vía contencioso administrativa.
- Defensa penal: Se garantiza la Defensa de la Responsabilidad Penal de los **asegurados** en los juicios que se sigan en el ámbito de su vida particular, así como aquellos procedimientos en los que el **asegurado** ejercite las acciones penales que le correspondan como denunciante o querellante cuando resulte perjudicado por un delito de acoso, amenazas, injurias y calumnias a través de internet. No comprende esta defensa los hechos voluntariamente causados por el **asegurado** o aquellos en que concurra dolo por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Defensa laboral: Se garantiza la defensa y reclamación de los intereses del **asegurado** en los conflictos individuales de trabajo con la empresa privada u organismo público donde ejerza sus funciones, por incumplimiento de las normas contractuales y que deban sustanciarse necesariamente ante los organismos de conciliación y la jurisdicción social, siempre que el importe de la reclamación exceda de **150 €**. Queda garantizada también la defensa de los intereses de **asegurado** frente a reclamaciones planteadas por **personal doméstico**.
- Defensa fiscal del **asegurado** frente a la Administración Tributaria en relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y el Impuesto sobre el Patrimonio, de los que sea sujeto pasivo. Queda incluida la impugnación de la resolución tributaria, mediante la redacción y confección de los recursos administrativos únicamente en vía administrativa, siempre que el importe de la reclamación exceda de 150 €. **Queda expresamente excluida la presentación de demandas** en vía contencioso administrativa.

- Reclamación extrajudicial de los derechos del **asegurado** frente al incumplimiento por parte de entidades financieras, bancarias, aseguradoras, de los contratos que tenga concertados o de los que sean beneficiarios en el ámbito de la vida particular y en relación con su persona, siempre **que el importe de la reclamación exceda de 150 €**.
- Ausencia y fallecimiento legal: Quedan cubiertos los procedimientos que se interpongan para la declaración judicial de ausencia y fallecimiento legal de los **asegurados**, siempre y cuando se insten por quienes tengan la condición de tales.
- Protección de la identidad en internet: El **asegurado** tendrá derecho a una prestación de asesoramiento especializado, cuando haya sufrido un robo de identidad o estafa informática. Se le informará de las medidas de seguridad a tomar en ese momento, así como de la forma más adecuada para denunciar los hechos ante la autoridad competente, incluyendo la redacción de cualquier escrito que pueda ser necesario dirigir a empresas u organismos implicados. Se garantiza la reclamación judicial de estos hechos, **siempre que el importe de la reclamación exceda de 150 €** y siempre que el acusado resida en territorio Español y pueda ser juzgado por juzgados o Tribunales españoles. En el supuesto de que el responsable de este delito estuviera en un país distinto a España no se reclamaría por vía judicial, abonándose los gastos judiciales que se hayan causado hasta la fecha de la averiguación del autor y del domicilio de éste.

Esta cobertura comprende exclusivamente el pago de los gastos de abogados de acuerdo con las Normas de Honorarios de su Colegio respectivo. No se incluye el abono de minutas o facturas de cualesquiera otros profesionales distintos a un abogado.

- Reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos de los derechos del **asegurado** como consecuencia del incumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de los responsables o encargados de tratamiento.
- Reclamación derivada del incumplimiento de los contratos de compraventa de bienes muebles y de uso privado y familiar realizados por el **asegurado** a través de Internet, así como el transporte de los bienes adquiridos; siempre que el domicilio social del establecimiento vendedor se encuentre en territorio español y siempre que el importe de la reclamación exceda **de 150 €**
- Servicio de redacción y revisión de los siguientes documentos legales:
  - 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 misma; examen de las Notas Simples del Registro de la Propiedad y otra documentación facilitada por el **asegurado** a fin de verificar el estado de cargas y embargos del inmueble, así como su titularidad; revisión de la minuta proforma de la Escritura de Compraventa con carácter previo a otorgamiento ante Notario; revisión de la minuta proforma de la Escritura de Constitución de Hipoteca, Subrogación y Cancelación con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.
  - Alquiler de vivienda: Contrato de arrendamiento; cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras no consentidas, por falta de pago de la renta o por subarriendo no consentido; cartas de reclamación del arrendatario al arrendador, para que realice obras necesarias en la vivienda; cartas relativas a la actualización de la renta y a la prórroga del contrato de arrendamiento.
  - Comunidades de propietarios: 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).
  - 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, empresas suministradoras de electricidad, gas y agua, 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 también para entidades aseguradoras; escritos de reclamación ante el Banco de España o Dirección General de Seguros; cartas de reclamación por adquisición de bienes a través del teléfono o de Internet, por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto o defectos del producto adquirido; denuncias a oficinas públicas de consumo, solicitudes de arbitraje; contrato de compraventa de vehículos.



- 
- Empleo doméstico no perteneciente a la Unión Europea: Oferta de trabajo y contrato de trabajo. Los abogados del **asegurador** elaborarán y redactarán los escritos de acuerdo con los datos facilitados por el **asegurado**, y se los remitirán por fax, e mail o correo ordinario. El plazo máximo de elaboración de los documentos será de 72 horas desde que el **asegurado** haya facilitado los datos necesarios para la realización del mismo. No está incluida la firma, prestación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del **asegurado**.
- 

#### Está incluido:

La existencia y funcionamiento de una plataforma de atención telefónica a través de la cual el **asegurado** pueda realizar sus consultas y recibir la prestación de asesoramiento jurídico garantizada.

La organización y mantenimiento de una red de asistencia capaz de prestar el asesoramiento y la protección jurídica garantizados.

La dirección técnica y jurídica de la protección jurídica, si bien el **asegurado** podrá hacer libre elección de Abogado y Procurador, que, en tal caso, no estarán sujetos a las instrucciones del **asegurador**. El **asegurado** podrá someter a arbitraje las diferencias que tenga con el **asegurador** sobre este servicio.

El ejercicio de las acciones, judiciales y extrajudiciales, de reclamación ante los Tribunales españoles, con sujeción al Derecho español.

El pago de las minutas de honorarios y facturas de gastos debidos a las acciones de reclamación, de acuerdo con las normas y baremos de los correspondientes Colegios profesionales.

---

#### NO está cubierto, además de lo indicado en las Exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. Cualquier reclamación o gestión relacionada con o dirigida a BBVA Allianz.
- 

#### A tener en cuenta:

- El servicio se prestará en horario de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El ámbito de aplicación de este servicio se limita exclusivamente a reclamaciones formuladas conforme a la legislación española, ante los Tribunales españoles.
- El límite de indemnización establecido para este servicio es del 100% del precio del asesoramiento y de la protección jurídica, con un máximo de 6.000 € por anualidad. En caso de libre elección de profesionales por parte del **asegurado**, el límite será de **3.000 €**.
- Adicionalmente a lo establecido en la definición de **asegurado**, para poder acceder a este servicio la persona solicitante deberá estar empadronada en la **vivienda** asegurada con antelación a la ocurrencia del **siniestro**.
- Aviso legal: La gestión de los siniestros del ramo de Defensa Jurídica se llevará a cabo por AWP&CSUCURSAL EN ESPAÑA, C/Ramírez de Arellano, 35. 28043 Madrid.

## 7.7 Control de plagas

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** el desplazamiento de un profesional especializado a la **vivienda** asegurada, para realizar un tratamiento de control de las plagas indicadas a continuación:

- |              |              |               |
|--------------|--------------|---------------|
| • Cucarachas | • Avispas    | • Escarabajos |
| • Ratones    | • Polillas   | • Arañas      |
| • Ratas      | • Gorgojos   | • Tijeretas   |
| • Pulgas     | • Garrapatas |               |

El tratamiento se realizará exclusivamente en las zonas afectadas de la **vivienda** asegurada y en un perímetro básico de seguridad, que será valorado por el profesional dependiendo de la especie, ubicación de la plaga, condiciones de limpieza o estructurales.

### Está incluido:

La inspección previa inicial.

El coste de los productos y materiales necesarios para el control de plagas.

El coste del desplazamiento y la mano de obra del profesional.

El coste de los posibles medios auxiliares necesarios para el tratamiento, salvo los medios extraordinarios de acceso a la zona de la plaga.

Un informe realizado por el profesional que ha realizado el tratamiento en el que se indicarán las incidencias detectadas, así como un Certificado de la prestación, indicando los productos y principios activos usados y el número de registro de los mismos.

### NO está cubierto, además de lo indicado en las Exclusiones generales a todo el contrato (Capítulo 8):

1. El tratamiento de plagas que no se encuentren detalladas en el listado de plagas indicadas anteriormente.
2. Los tratamientos fitosanitarios y a animales domésticos.
3. **Los tratamientos en piscinas y zonas anexas (vestuarios, etc...) que requieren de certificados específicos para ello y las situaciones de infestaciones graves (valoración realizada por el profesional).**
4. Cualquier elemento adicional para la correcta realización del tratamiento, como plataformas elevadoras o andamiajes.
5. La retirada de las unidades exterminadas y posibles daños que pudieran ocasionar en los **bienes asegurados** por motivo de su descomposición.
6. La reparación de desperfectos en el **mobiliario**, estructuras o materiales y la reparación de los daños del **contenido** de la **vivienda** asegurada originados por las plagas. Tampoco incluye las posibles obras o reformas para acceder al posible foco de la plaga.
7. En el caso de detectarse deficiencias estructurales o higiénicas que fueran un vector de infestación de plagas, el profesional informará al **asegurado**, siendo por cuenta de éste su resolución. En caso de no subsanarse, el **asegurador** no estará obligado a prestar ningún tipo de prestación de Control de Plagas.

### A tener en cuenta:

- El servicio se prestará de lunes a viernes entre las 9 y las 19 horas. El profesional contactará con el **asegurado** en un plazo máximo de 24 horas laborables desde la recepción de la llamada y, en un plazo máximo de 3 días laborables desde dicho contacto, acudirá a la **vivienda** asegurada para realizar la prestación. En caso de tratarse de una prestación urgente (entendiendo como tal, la plaga de ratas), la intervención se realizará en un plazo máximo de 24 horas laborables.
- Se prestarán un máximo de 2 intervenciones al año. El tratamiento se realizará en una única intervención.
- Esta prestación supone un control de la plaga y no la erradicación definitiva de la misma.

## 7.8 Desatasco preventivo (servicio exclusivo para VIVIENDA UNIFAMILIAR)

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** el desplazamiento de un profesional especializado a la **vivienda** asegurada, para realizar los siguientes trabajos:

### Están incluido:

Servicio	Descripción	Alcance
Desatasco preventivo	Si la <b>vivienda</b> asegurada es una <b>vivienda unifamiliar</b> , los trabajos de desatasco de tuberías de evacuación de aguas sucias, fecales o pluviales para evitar un hecho accidental amparado por la cobertura 6.1.2. DAÑOS POR AGUA Y OTROS LÍQUIDOS	1 servicio por anualidad (máx. 500 €)

NO está cubierto, además de lo indicado en las Exclusiones generales (Capítulo 8) a todo el contrato:

1. El coste de servicios prestados por profesionales contratados por el **asegurado**.

## 7.9 Servicio Express

El **asegurador** pone a disposición del **asegurado** un servicio de atención diferencial y preferente para atenderle de forma personalizada y con la máxima calidad. Asimismo, se compromete a atender sus necesidades desde la comunicación del **siniestro** (por las **coberturas** indicadas bajo el Capítulo 6), en los siguientes plazos:

- 
- En caso de urgencia:
    - En 2 horas.
    - En 3 horas, en poblaciones de menos 20.000 habitantes.
  - Para el resto de situaciones en días laborables de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas:
    - En 1 hora: le daremos cita para visita del profesional.
    - En 24 horas: recibirá la visita del profesional para iniciar las reparaciones.
  - Prestación de los servicios no urgentes en HORARIO AMPLIADO:
    - Comienzo hasta las 20:00 horas, con intervenciones de máximo 1 hora.
    - Sábados por la mañana, hasta las 14:00 horas.
- 

NO será aplicable este compromiso:

1. En aquellos hechos accidentales cubiertos que requieran de un informe pericial.
  2. En los eventos de fuerza mayor, catástrofes o los cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
  3. En las prestaciones de los Servicios incluidos en este Capítulo 7.
- 

A tener en cuenta:

- En caso de incumplimiento de los compromisos de plazos de atención, **nosotros** te devolveremos el importe de la **prima** del seguro de esta **anualidad**, en la próxima **anualidad**.

## Capítulo 8 – Exclusiones generales a todo el contrato

Adicionalmente a las exclusiones incorporadas en cada una de las coberturas incluidas en este contrato, se detallan a continuación los riesgos y circunstancias que no están cubiertos bajo ninguna de las coberturas de esta póliza:

NO está cubierto, con carácter general:

1. Aquellos riesgos que no consten expresamente cubiertos en la póliza.
2. Los daños o pérdidas ocasionados por defecto de construcción, fabricación, conservación o falta de mantenimiento de los bienes asegurados.
3. Los daños en objetos o bienes que estén bajo garantía de fabricante o que cuenten con un seguro específico.
4. Los daños a bienes propiedad de terceros que estén en poder del asegurado.
5. Los daños a bienes propiedad del asegurado que se encuentren en la vivienda asegurada para su depósito, custodia, elaboración, uso, transporte o para cualquier otro fin, cuyo objeto sea una actividad profesional; salvo que se trate de mobiliario profesional.
6. Los daños a bienes propiedad del asegurado y los causados a terceros a consecuencia del uso u ocupación de la vivienda asegurada por actividades distintas a las habituales de una vivienda; salvo lo indicado en el último punto de la exclusión 21.
7. Los daños debidos a la mera acción del tiempo, por el deterioro o desgaste inherente al uso de los bienes, o por la oxidación o corrosión de las tuberías, aluminosis y otros procesos degenerativos de la construcción cualquiera que sea la causa que los produzca.
8. Los daños o pérdidas a consecuencia de movimientos estructurales de la vivienda asegurada o del edificio en la que se encuentre ubicada, de brotes vegetales procedentes del suelo o del aumento del nivel freático del subsuelo.
9. Hechos derivados del ablandamiento, asentamiento, corrimiento, desprendimiento o hundimiento de tierras.
10. Daños y reclamaciones que no sean consecuencia directa de un siniestro cubierto por la póliza.
11. Cuando se produzcan siniestros posteriores por una agravación del riesgo anteriormente comunicada por el asegurador y no se hayan efectuado las reparaciones necesarias.
12. La muerte de animales domésticos, salvo por lo que respecta a la cobertura de Responsabilidad Civil.
13. Daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades aseguradas, ni los ocasionados por actos dolosos, apuestas, desafíos y riñas o por negligencia del asegurado.
14. Hechos derivados de guerra civil o internacional, conflictos armados, levantamiento popular o militar, insurrección o rebelión, con o sin mediación de declaración oficial.
15. Daños a consecuencia de cualquier tipo de "riesgo político" como nacionalización, confiscación, expropiación, conmoción civil, requisita, poder militar y usurpado o por imperativo de cualquier gobierno o autoridad (de hecho o de derecho).
16. Hechos derivados de terrorismo, motín, tumulto popular o hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.
17. Cualquier daño o pérdida derivada de la reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva, así como los originados por cualquier tipo de polución o contaminación.
18. Hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros o cuando dicho Organismo no admita la cobertura por incumplimiento de algunas de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones Complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia, ni cuando los daños producidos sean calificados por el Gobierno de España como de "Catástrofe o calamidad Natural".
19. Diferencias entre los daños materiales producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros por la aplicación de franquicias, detracciones o aplicaciones de reglas proporcionales u otras limitaciones.
20. Cualquier pérdida relacionada con los riesgos propios de la Tecnología Informática.

---

21. Cualquier daño o pérdida en viviendas:

- Fabricadas en madera: aquella que tiene columnas, vigas, muros de carga y demás elementos portantes y de cerramiento, o solo los de cerramiento, mayoritariamente de madera.
- Deshabitadas más de 12 meses consecutivos.
- En despoblado: todo edificio destinado a vivienda situado a una distancia de más de 3 Km desde el límite de un núcleo urbano y que no reúna las condiciones y características de una urbanización, entendiéndose como tal una edificación o conjunto de edificaciones que disponga de todos y cada uno de los servicios públicos siguientes: alumbrado, agua y alcantarillado.
- En multipropiedad.
- En construcción.
- En las que se ocupe o desarrolle (total o parcialmente) una actividad profesional, comercial o industrial; salvo que se utilice una parte de la vivienda para desarrollar tareas administrativas o de gestión (teletrabajo) o una **profesión liberal**.

---

22. Cualquier ataque cibernético que conlleve pérdida, destrucción o corrupción de datos, entendiéndose como ataque cibernético el uso de redes o sistemas informáticos con fines terroristas, como pudiera ser cualquier ataque o actividad disruptiva premeditada política, religiosa o ideológicamente (u objetivo similar), o la amenaza del mismo, por parte de un grupo o individuo contra el sistema informático o la red de cualquier naturaleza o para intimidar a cualquier persona en cumplimiento de tales objetivos. También daños materiales e inmateriales causados por **terceros** que provoquen riesgos informáticos.

---

23. Hechos derivados de cualquier tipo de enfermedad contagiosa, o bien el temor o amenaza de una enfermedad contagiosa, ya sea real o percibida (por ejemplo, toda acción tomada para controlar, prevenir o eliminar alguna enfermedad contagiosa), independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya al mismo tiempo o en cualquier otra secuencia.

Por enfermedad contagiosa se entiende toda enfermedad que pueda ser transmitida por cualquier tipo de sustancia o agente de un organismo a otro donde:

- a) La sustancia o el agente incluya, pero no limite, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o variación de éste, ya sea considerado vivo o no,
- b) La forma de transmisión, directa o indirecta, incluya, pero no limite, transmisión aérea, transmisión mediante fluidos corporales, transmisión desde o hacia una superficie u objeto sólido, líquido o gaseoso entre organismos y,
- c) La enfermedad, sustancia o agente, pueda causar un daño (o representar una amenaza de causar un posible daño) a la salud o bienestar humano o bien pueda causar a una propiedad un deterioro, una pérdida de valor, de uso o incluso de poder ser puesta en el mercado para su comercio.

Tendrán consideración a los efectos de la presente exclusión, todas aquellas enfermedades contagiosas que tengan la consideración de pandemia, epidemia o brote, según declarado por las autoridades internacionales, nacionales o locales.

---

24. Cualquier clase de sanción económica o multa, así como las consecuencias de su impago, ya sean de carácter gubernativo o judicial.

---

25. Obligaciones asumidas en virtud de pactos o acuerdos, que no serían legalmente exigibles al **asegurado** en caso de no existir tales acuerdos.

---

## Capítulo 9 – Otras cláusulas relativas al contrato de seguro

### 9.1. Documentación, formalización y duración del contrato de seguro

- La **póliza** se confecciona de acuerdo con las respuestas facilitadas por el **tomador** y aplica las condiciones y tarifas basándose en las declaraciones hechas por él mismo.
- La **póliza** reúne, en un solo documento, las **Condiciones Particulares** del **contrato de seguro**, que fijan los datos propios e individuales del **contrato**; y las **Condiciones Generales** del **contrato de seguro**, que tratan de los derechos y deberes de las partes.
- El **tomador** debe leer y comprobar lo dispuesto en la **póliza** y dispone del plazo de un mes para solicitar que la rectificación de los posibles errores. En su defecto, se estará a lo dispuesto en la **póliza**.
- El **tomador** debe pagar la **prima** del seguro. Sólo si se ha pagado la **prima** del seguro, el **contrato** estará debidamente formalizado y en vigor, y los **siniestros** que se produzcan a partir de ese momento tendrán cobertura.
- La duración del **contrato** se determina en las **Condiciones Particulares**. Cada año, salvo casos especiales, la **póliza** vence y se prorroga de forma automática, salvo que el **tomador** se oponga, notificándolo al **asegurador** con al menos un mes de anticipación al vencimiento o bien se oponga el **asegurador**, notificándolo en este caso al **tomador** con dos meses de anticipación al vencimiento.
- Para que la **póliza** continúe vigente, el **tomador** deberá pagar la **prima** correspondiente a la siguiente anualidad. En caso de falta de pago, se aplicará lo estipulado en el artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro.
- En caso de venta o transmisión de la **vivienda** asegurada, el **contrato** quedará extinguido y el **asegurador** devolverá al **tomador** la parte proporcional del importe de la **prima** del seguro vigente correspondiente al periodo no consumida.

### 9.2. Modificación del contrato del seguro

- Cualquier modificación que se produzca en el contenido de las respuestas que, antes de la contratación de la **póliza** facilitó el **tomador**, debe ser comunicada al **asegurador** a la mayor brevedad, por si es necesario adaptar la **póliza** a la nueva situación mediante las correspondientes acciones.
- Si el contenido de la **póliza** difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el **tomador** podrá reclamar al **asegurador**, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la **póliza**, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la **póliza**.

### 9.3. Actuación en caso de siniestro

- El **tomador** o el **asegurado** deben comunicar al **asegurador** la ocurrencia del **siniestro**, sus circunstancias y consecuencias inmediatamente y, como máximo, en el plazo de 7 días. Además, deberán poner todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del mismo, cooperando al salvamento de personas y bienes.
- El **tomador** o el **asegurado** deberán, además, dar al **asegurador** toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del **siniestro**. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

### 9.4. Comunicaciones entre las partes

- Todas las comunicaciones pueden hacerse:
  - Por escrito, al domicilio del asegurador: Ramírez de Arellano, 35, 28043 Madrid.
  - Por teléfono, el Centro de Atención Telefónica del **asegurador**: 900 107 401 o 913 923 411.
  - Por correo electrónico, al buzón de correo del **asegurador**: seguros@bbvaallianz.es
- Tales comunicaciones pueden hacerse directamente al **asegurador** o bien a través de cualquier oficina BBVA.
- El **asegurador** se dirigirá al último domicilio o correo electrónico que conozca del **tomador** o del **asegurado**, quién tiene la obligación de mantenerlo actualizado.

## 9.5 . Consultas y aclaraciones sobre incidencias

Las consultas y aclaraciones se realizarán, de forma verbal o escrita, a elección del **tomador** o del **asegurado**, a través de:

- Cualquier oficina de BBVA.
- El Centro de Atención Telefónica del **asegurador**, a través del teléfono 900 107 401 o 913 923 411, disponible de 8 a 18 horas, de lunes a viernes, o a través de su página web [bbvaallianz.es](http://bbvaallianz.es).

## 9.6 . Instancias de reclamación

Independientemente de la vía judicial ordinaria, para cualquier queja o reclamación sobre sus derechos e intereses legalmente reconocidos el **tomador** o el **asegurado** pueden dirigirse al **asegurador**, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, a través de las siguientes vías:

- Domicilio social: C/ Ramírez de Arellano, 35, 28043 Madrid
- Correo electrónico: [seguros@bbvaallianz.es](mailto:seguros@bbvaallianz.es)
- Teléfono de atención gratuito: 900 107 401 o 913 923 411.
- En cualquier oficina de BBVA.

De conformidad con el Reglamento que se encuentra a su disposición en la web del **asegurador**, la queja o reclamación será resuelta en un plazo máximo de dos meses, contados a partir de la fecha de presentación.

Denegada la admisión de la queja o reclamación, desestimada su petición, total o parcialmente, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el Servicio de Atención al Cliente del **asegurador**, sin que haya sido resuelta, podrá presentar su queja o reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en Paseo de la Castellana número 44, 28046, Madrid.



## Capítulo 10 – Cláusula de Indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de Acontecimientos Extraordinarios

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.

### 10.1 Resumen de las normas legales

#### 10.1.1. 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.

#### 10.1.2. 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».

### 10.1.3. 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.

### 10.1.4. 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. 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. 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 o 900 222 665).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.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.

## 10.2 Procedimiento de actuación en caso de siniestro indemnizable por el Consorcio de Compensación de Seguros

En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, Beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la Entidad Aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro.

La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página «web» del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la Entidad Aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera. Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse. Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios 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.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al Asegurado: 952 367 042 o 900 222 665.

## Cláusula final

El **tomador del seguro** y/o el **asegurado** reconoce haber recibido, leído y comprobado este **contrato de seguro** de BBVA ALLIANZ Hogar y acepta las condiciones del mismo, tanto las que delimitan y definen el riesgo, como las que fijan las prestaciones aseguradas y, asimismo, declara expresamente conocer y aceptar las **exclusiones** y limitaciones de la cobertura juzgando resaltadas todas ellas convenientemente, así como, especialmente, las condiciones de tratamiento de sus datos de carácter personal en ficheros automatizados. Del mismo modo, el **tomador** declara haber contestado de buena fe a las preguntas que permiten al **asegurador** realizar la valoración del riesgo y presentarle una oferta que se ajuste a sus exigencias y necesidades, por lo que, tras analizar la información con carácter previo a la contratación, el **tomador** solicita que sea emitida la **póliza** para proceder acto seguido a su aceptación y al pago de la prima del seguro.

Igualmente, el **tomador** declara que los datos que ha suministrado son ciertos, no habiendo ocultado u omitido circunstancias que puedan influir en la aceptación del riesgo, cuya responsabilidad asume íntegramente a los efectos de lo previsto en el Artículo 10 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. De la misma forma, se compromete a comunicar al **asegurador**, tan pronto le sea posible, cualquier otra circunstancia que pueda afectar al riesgo asegurado.

Por último, el **tomador** declara haber recibido la información previa a la contratación de la póliza relativa a la protección al **asegurado** estipulados en el Capítulo VII y Capítulo VI, respectivamente, de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras y del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como la información contemplada en el Capítulo VI de la normativa de distribución de seguros y reaseguros.

Ambas partes consideran el texto del presente **contrato** como un todo indivisible, así como los suplementos y/o apéndices que se emitan, que constituyen la **póliza** y no tienen validez ni efecto por separado, otorgando, así, su pleno consentimiento.

## Información básica sobre protección de datos

Responsable	BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A.
Finalidad	Contratación, mantenimiento, desarrollo y control del <b>contrato de seguro</b> .
Legitimación	Ejecución de un contrato.
Destinatarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cesión a <b>terceros</b> colaboradores del <b>asegurador</b> y ficheros comunes del sector financiero.</li><li>• Transferencias internacionales intragrupo.</li></ul>
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos; limitación u oposición a su tratamiento, de acuerdo con las indicaciones contenidas en la información adicional.
Procedencia	El interesado a través del mediador de seguros.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: <a href="https://www.bbvaallianz.es/informacion-legal.html">https://www.bbvaallianz.es/informacion-legal.html</a>