

pelayo<sup>®</sup>

# Condiciones Generales de hogar.

Para declarar un siniestro sólo tienes que llamar y comunicarnos tu nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesitas.

**91 520 05 18**

En la búsqueda de la máxima transparencia en la información a suministrar por Pelayo Mutua de Seguros en sus productos, este documento permanece a disposición de las personas que lo soliciten para su revisión y estudio incluso antes de la celebración del contrato.

## Índice.

- Carta del presidente. [Página 5](#)
- Certificado de garantía. [Página 7](#)
- Compromiso a tiempo. [Página 11](#)
- Definiciones de interés para la comprensión de la póliza. [Página 14](#)
- Cuadro resumen de garantías y sumas aseguradas. [Página 21](#)
- Marco jurídico de la póliza. [Página 26](#)
- Garantías y coberturas. [Página 29](#)
- Incendio. [Página 29](#)
  - Reconstrucción de jardines, árboles y plantas. [Página 30](#)
  - Mobiliario en jardines y terrazas. [Página 31](#)
  - Gastos de demolición, desescombro y salvamento. [Página 31](#)
  - Caída de árboles, postes y antenas. [Página 31](#)
  - Fenómenos meteorológicos, impactos y choques. [Página 32](#)
  - Daños producidos por la electricidad. [Página 34](#)
  - Reparación de electrodomésticos plus. [Página 35](#)
  - Alimentos y fármacos refrigerados. [Página 38](#)
  - Daños por agua. [Página 38](#)
  - Reparación de tuberías privadas sin causar daños. [Página 39](#)
  - Fontanería urgente sin daños. [Página 40](#)
  - Exceso consumo de agua. [Página 41](#)
  - Gastos de desatascos sin daños. [Página 41](#)
  - Daños por heladas. [Página 42](#)
  - Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilatos. [Página 43](#)
  - Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina. [Página 44](#)
  - Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales. [Página 45](#)
  - Rotura de aparatos sanitarios fijos. [Página 46](#)
  - Robo y expoliación. [Página 47](#)
  - Atraco fuera del hogar. [Página 47](#)
  - Hurto. [Página 48](#)
  - Robo en taquillas de centros deportivos. [Página 48](#)
  - Reposición de cerraduras. [Página 48](#)

- Pérdida de llaves. [Página 49](#)
  - Actos de vandalismo o malintencionados. [Página 49](#)
  - Revisión de caldera. [Página 50](#)
  - Inhabitabilidad de la vivienda. [Página 51](#)
  - Bienes propiedad de terceros. [Página 51](#)
  - Bienes de uso profesional. [Página 52](#)
  - Infidelidad de empleados del hogar. [Página 52](#)
  - Soluciones estéticas vivienda. [Página 53](#)
  - Soluciones estéticas enseres. [Página 53](#)
  - Reposición de documentos públicos y documentos personales acreditativos. [Página 54](#)
  - Bienes temporalmente desplazados. [Página 54](#)
  - Pérdida de equipaje. [Página 55](#)
  - Todo riesgo accidental. [Página 56](#)
  - Responsabilidad civil. [Página 57](#)
  - Animales domésticos. [Página 60](#)
  - Protección jurídica. [Página 62](#)
  - Protección para el alquiler. [Página 83](#)
- Servicios para el hogar. [Página 86](#)
- Servicio de manitas. [Página 86](#)
  - Asistencia informática. [Página 89](#)
  - Reparación de smartphones y tablets. [Página 94](#)
  - Personal de seguridad. [Página 97](#)
  - Restaurante. [Página 97](#)
  - Lavandería. [Página 97](#)
  - Cerrajería urgente. [Página 97](#)
  - Electricidad de emergencia. [Página 98](#)
  - Nuestros profesionales a tu servicio. [Página 98](#)
- Condiciones comunes a todas las garantías. [Página 100](#)
- Los riesgos extraordinarios y el Consorcio de Compensación de Seguro. [Página 104](#)
- Cláusulas a las que deberás prestar especial atención por limitar la cobertura de tu póliza. [Página 117](#)

## Carta del presidente.

Apreciado Mutualista:

Pelayo Mutua de Seguros tiene vocación de acercar el seguro a los ciudadanos, convirtiéndose en algo próximo y accesible. En esa línea trabajamos día a día, para poner a tu disposición un seguro fácil de entender, sin trámites complicados y con la garantía de que cumpliremos lo pactado. Como podrás comprobar en las siguientes líneas, no se trata de simples palabras.

La larga tradición y experiencia de Pelayo nos ha permitido conocer la importancia de establecer un estrecho contacto con nuestros clientes, escucharles y responderles con soluciones.

Sobre esta base te presentamos, incluso antes de contratar, nuestra póliza. Cuenta con las garantías más actuales, redactadas de forma clara, comprensible, sin "letra pequeña", para que puedas conocer mejor las posibilidades que esta póliza te brinda.

No solo cuidamos nuestras formas. También nos preocupamos por ofrecer un servicio cómodo y cercano para atenderte en cualquier gestión que necesites, desde contratar un seguro, dar un parte o facilitarte toda información o aclaración que precises, poniendo a tu disposición una extensa red de mediadores y oficinas propias, así como internet y nuestro servicio de atención telefónica. Queremos estar a tu servicio permanentemente, 24 horas al día, todos los días del año.

Queremos que sepas qué puedes esperar de nosotros cuando utilices tu seguro, y lo hacemos mediante el cumplimiento estricto de unos niveles de servicio que garanticen una correcta gestión en los plazos de atención e intervención de prestaciones que consideramos fundamentales.

Para que sientas nuestro convencimiento de que haremos las cosas bien, ponemos a tu alcance los medios más cualificados para la resolución de discrepancias sobre la póliza: el Defensor del Cliente y el Certificado de Garantía del Seguro.

Para finalizar, una última aclaración: deseamos contar contigo para mejorar. Porque no hay nada más valioso que la opinión de los clientes o de quienes pueden llegar a serlo para poder adecuarnos a sus nuevas aspiraciones y necesidades.

Gracias por tu confianza.



Francisco Lara Martín  
**Presidente**

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Certificado de garantía.

# Certificado de garantía.

En Pelayo tenemos vocación de compromiso con nuestros clientes, pero también con la sociedad de la que formamos parte a través de la Fundación Pelayo, desarrollando proyectos dirigidos a los colectivos más desfavorecidos, habiendo obtenido el reconocimiento tanto de Cruz Roja Española, de Accesibilidad Universal de AENOR, o de Aldeas Infantiles SOS.

Pero nuestro principal compromiso es con los clientes, ofreciéndoles la máxima calidad en los servicios ofrecidos. Prueba de ello es que hemos sido distinguidos con el sello de calidad de Madrid Excelente, que reconoce a las empresas que destacan por su calidad y excelencia en su relación con los empleados, los clientes y la sociedad. Asimismo, los centros de Atención al Cliente de Madrid y Ávila han renovado la certificación del sistema de Calidad ISO 9001:2015 de AENOR, sello que garantiza en todos los procesos de la entidad el mismo nivel de calidad.

Sin embargo, si consideras que no hemos conseguido darte una solución satisfactoria o con el nivel de calidad que nos hemos exigido, te informamos que puedes hacérselo constar presentando una queja o reclamación formal siguiendo nuestra guía de la reclamación.

## ***Guía de la reclamación.***

### **¿Qué debes hacer si has decidido interponer una queja o reclamación?**

Puedes presentarla en cualquiera de nuestras oficinas distribuidas en todo el territorio nacional, donde existen impresos para poder expresarnos tu insatisfacción y el Servicio de Atención al Cliente de Pelayo dictará resolución en el plazo máximo de 30 días.

Si lo deseas puedes presentar tu reclamación directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, que se resolverá igualmente en el plazo máximo de 30 días.

Servicio de Atención al Cliente  
Apdo. de Correos: 10.112 • 28080 Madrid  
[garantia@pelayo.com](mailto:garantia@pelayo.com)

Si prefieres que sea el Defensor del Cliente quien dé contestación a tu reclamación, el cual tiene la misión de proteger tus derechos e intereses relacionados con el contrato de seguro que tienes suscrito con Pelayo, debes presentar la misma directamente en esta instancia. El Defensor del Cliente puede resolver reclamaciones cuyo importe económico no supere los 60.000 euros en el plazo máximo de 30 días, siendo sus decisiones vinculantes para Pelayo.

Defensor del Cliente  
Apdo. de Correos: 10.927 • 28080 Madrid  
[pelayodefensor@pelayo.com](mailto:pelayodefensor@pelayo.com)

Puedes utilizar cualquiera de las instancias citadas anteriormente, pero debes tener en cuenta que no puedes dirigirte simultáneamente al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, debiendo optar por una de estas dos figuras.

En el documento de la reclamación se deberán incluir los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo representa.
- b) DNI, NIE o CIF y datos registrales.
- c) Motivo de la reclamación.
- d) Cuestiones concretas sobre las que se requiere un pronunciamiento.
- e) Oficina, departamento o servicio donde se han producido los hechos objeto de reclamación.
- f) Manifestación expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que exista un procedimiento judicial, administrativo o arbitral sobre la misma cuestión.
- g) Lugar, fecha y firma.
- h) Todas las pruebas que fundamenten la queja o reclamación.

Por último, te recordamos que, si una vez finalizado el procedimiento en cualquiera de las instancias anteriores no estás conforme con el resultado del pronunciamiento, o no ha sido totalmente favorable a tus intereses, puedes dirigirte a:

[Dirección General de Seguros](#)  
[Servicio de Reclamaciones](#)  
[Paseo de la Castellana, 44 • 28046 Madrid](#)

Una larga tradición de atención y servicio al Mutualista permiten a Pelayo Mutua de Seguros dar un paso más en nuestro compromiso de garantía de calidad, poniendo a tu disposición las instituciones necesarias para garantizar la calidad de nuestros productos, así como tus derechos como consumidor.

### ***Certificado de garantía.***

El certificado de garantía es el compromiso de Pelayo con sus clientes, por el que no se cobrará el precio del seguro el próximo año, cuando el Asegurado o Mutualista haya interpuesto una reclamación al entender que no hemos cumplido lo pactado en el contrato, y la misma haya sido estimada totalmente a su favor, debiendo por ello Pelayo rectificar además su postura. El certificado de garantía no es acumulable a ninguno de los demás compromisos ofertados por Pelayo.

La solicitud de la compensación por el certificado de garantía deberá realizarse por el Asegurado ante el Servicio de Atención al Cliente por correo certificado o electrónico en un plazo máximo de 30 días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha en que se tenga conocimiento de la resolución. Será necesario el cumplimiento de este plazo para la tramitación de la solicitud de compensación. Pelayo responderá en el plazo de cinco días laborables desde su solicitud. Es decir, en dicho plazo se indicará si el Tomador de la póliza será compensado o no. Esta comunicación se realizará también por correo.

En caso de que la aceptación de la reclamación por el incumplimiento se realizara una vez emitido el aviso de renovación correspondiente a la próxima anualidad, el beneficio de la compensación no se generará en esa anualidad sino en la siguiente.

Cuando existan modificaciones en las condiciones contractuales de la póliza que supongan un incremento de la próxima anualidad superior al 10 %, se descontará de esta, únicamente, el precio del seguro del momento en que se produjo la aceptación de compensación por el certificado de garantía.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Compromiso a tiempo.

## Compromiso a tiempo.

En aplicación de esta cláusula y siempre que la solicites, seas Mutualista o Asegurado y te hayamos puesto en contacto con un reparador de nuestra red de referencia, Pelayo no te cobrará el recibo del seguro de la siguiente anualidad si te has visto afectado por el incumplimiento por parte del reparador de referencia de, al menos, uno de los siguientes niveles de compromiso y condiciones:

### **Niveles de compromiso.**

#### **Siniestros urgentes.**

En todos los siniestros considerados como urgentes ocurridos en la vivienda asegurada que estén cubiertos por la póliza, Pelayo se compromete, una vez conocida la ocurrencia del siniestro, a:

- Intervención 3 horas por parte de un reparador de referencia: en este plazo máximo, el reparador con quien te hayamos puesto en contacto se personará en el domicilio de la vivienda para solucionar la urgencia, siempre y cuando se encuentre el Asegurado o persona que le permita el acceso a la misma.

#### **Siniestros no urgentes.**

En todos los siniestros ocurridos en la vivienda asegurada cubiertos por la póliza y que no estén considerados como urgentes, Pelayo se compromete, una vez conocida la ocurrencia del siniestro a:

- Intervención 12 horas: en este plazo máximo, Pelayo pondrá en contacto a un reparador de referencia con el Asegurado para concertar la visita a la vivienda asegurada cuando resulte necesaria su intervención.
- Intervención 48 horas por parte de un reparador de referencia: en este plazo máximo, el reparador con quien te hayamos puesto en contacto realizará la primera visita, e iniciará el proceso de reparación en los casos que sea necesario, salvo que de común acuerdo con el Asegurado se haya establecido otra fecha posterior.
  - a) Para el límite de 12 horas se considerará que en los siniestros declarados a la compañía antes de las 14:00 horas, de lunes a viernes, el reparador de referencia se pondrá en contacto con el Asegurado en la tarde de ese mismo día de la declaración. En los siniestros declarados a partir de las 14:00 horas del día, el contacto se producirá como muy tarde antes de las 12:00 horas del día siguiente al de la declaración.
  - b) Los plazos de 12 o 48 horas se considerarán en días laborables de lunes a viernes, por lo que cuando por medio del plazo haya un día festivo o un fin de semana el compromiso continuará el primer día hábil posible.
  - c) Estos plazos no serán de aplicación cuando exista una causa de fuerza mayor no imputable a Pelayo o al reparador de referencia.

- d) En los siniestros cuya tipología sea de fenómenos meteorológicos, protección jurídica o responsabilidad civil, la intervención del reparador de referencia con quien te hayamos puesto en contacto se realizará una vez se tenga toda la información necesaria para la confirmación de la cobertura del siniestro.

### ***Operativa y plazos para la solicitud de la compensación.***

Cuando, seas Mutualista o Asegurado, entiendas que ha existido un incumplimiento de los niveles de compromiso anteriormente descritos (cualquiera de ellos), deberás indicarlo a través del número de teléfono 91 520 05 00, el cual ha sido habilitado a tal efecto.

La solicitud de la compensación deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días naturales desde el día siguiente a la fecha de incumplimiento del compromiso. Será necesario el cumplimiento de este plazo para la tramitación de la solicitud de compensación.

### ***Respuesta y resolución.***

Pelayo te responderá en el plazo máximo de tres días laborables desde tu solicitud. En dicho plazo se te indicará si serás compensado por el incumplimiento del compromiso o no. Esta comunicación se realizará telefónicamente.

En caso de que se acepte la solicitud de compensación por incumplimiento de alguno de los niveles de compromiso anteriormente descritos, Pelayo no te cobrará el precio del seguro del próximo año. Si cuando por las características del producto la próxima renovación del seguro fuese gratis, no se acumularán los importes a descontar ni se trasladarán a futuras renovaciones.

Cuando existan modificaciones en las condiciones contractuales de la póliza que supongan un incremento de la próxima anualidad superior al 10 %, se te descontará únicamente el precio del seguro en el momento en que se produjo la aceptación de compensación debido al incumplimiento.

En caso de que la aceptación de la solicitud por el incumplimiento se realizara una vez emitido el aviso de renovación correspondiente a la próxima anualidad, el beneficio de la compensación no se trasladará a esa anualidad sino a la siguiente.

En caso de incumplimiento de más de uno de los niveles de compromiso en la misma anualidad, se aplicará una única compensación por todos ellos.

Si para la solicitud del incumplimiento se utilizara la vía de la reclamación, esta se gestionará según la legalidad vigente y con los plazos establecidos por ley. En este caso, y cuando la reclamación sea estimada, únicamente se compensará por medio del compromiso a tiempo, ya que entendemos que se darán por atendidas las obligaciones adquiridas con respecto al incumplimiento de estos niveles de compromiso, no aplicándose el certificado de garantía.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Definiciones de interés para la comprensión de la póliza.

# Definiciones de interés para la comprensión de la póliza.

**Accidente o siniestro:** es un hecho violento, súbito, externo y ajeno a la intencionalidad del Asegurado, cuyas consecuencias pueden estar cubiertas por alguna garantía del seguro. Constituye un solo y único accidente el conjunto de daños derivados de un mismo hecho.

**Alarma:** instalación contra robo que protege todos los huecos accesibles de la vivienda y que debe reunir como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar conectada a una central de alarma autorizada que se responsabilice del mantenimiento y control de la misma mediante contrato. Si tal contrato estuviera en suspenso o cancelado por causas imputables al Tomador o al Asegurado, se considerará incumplido este requisito.
- Disponer de un sistema de baterías o análogo que garantice el funcionamiento de la instalación en caso de fallos en el suministro eléctrico.
- Contar con sistemas o dispositivos que detecten los intentos malintencionados de bloqueo o desconexión de la instalación.

**Asegurado:** es la persona física o jurídica propietaria de los bienes asegurados.

**Asegurador:** el Asegurador es Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, persona jurídica que asume los riesgos cubiertos en la póliza (en adelante Pelayo).

**Atraco o expoliación:** se trata de la sustracción ilegítima de bienes mediante actos de intimidación, fuerza o violencia sobre las personas.

**Beneficiario:** es la persona física o jurídica que tiene derecho a la indemnización.

**Bienes de uso profesional:** son aquellos objetos utilizados con fines profesionales o comerciales ubicados en el interior de la vivienda tales como el mobiliario, ajuar, utensilios, instrumental, aparatos y documentación.

**Bienes especiales y objetos de valor:** se entienden como tal los objetos de arte, tapices, alfombras, objetos de plata o de marfil, bisutería, prendas de piel, cualquier tipo de colección, equipos de visión, sonido, fotografía o telefonía y equipos informáticos, así como los equipamientos y elementos deportivos, cuando su valor unitario es superior a 2.000 euros.

*Para cubrir los bienes especiales y objetos de valor debes declararlos expresamente en las condiciones particulares.*

**Bienes propiedad de terceros:** son aquellos bienes de personas distintas del Tomador del seguro o el Asegurado que no convivan habitualmente con él.

**Caja fuerte:** es aquella que se encuentra empotrada o anclada en las paredes de la vivienda o que tiene un peso superior a 100 kg.

**Enseres o contenido:** es el conjunto de útiles domésticos o de uso personal, víveres, bienes muebles, toldos y demás cosas u objetos que se encuentren dentro de la vivienda o en los anexos privados, y que sean propiedad del Asegurado o de las personas que con él convivan, incluido el personal doméstico a su servicio.

*No tendrán la consideración de enseres:*

- *Los vehículos a motor, remolques, caravanas, embarcaciones y cualquiera de sus partes o componentes.*
- *Animales vivos de cualquier clase.*
- *El dinero en efectivo, efectos de comercio, billetes de lotería, sellos de correo, timbres y efectos timbrados, valores mobiliarios, títulos, escrituras, y, en general, cuantos documentos representen garantía de dinero, salvo lo estipulado para estos bienes en las garantías de robo, atraco y expoliación en el interior de la vivienda, atraco o expoliación fuera de la vivienda y reposición de documentos.*
- *Mobiliario, ajuar y materiales propios de cualquier actividad profesional, así como muestrarios y objetos destinados a fines comerciales, salvo que figure expresamente contratada en condiciones particulares la garantía de bienes de uso profesional.*

**Equipaje:** aquellos objetos que habitualmente un particular lleva consigo en un desplazamiento temporal, como por ejemplo vacaciones, a otra vivienda o un hotel. En ningún caso se considerará como tal a las joyas.

**Explosión:** es una acción súbita y violenta de la presión o depresión de un gas.

**Fecha de efecto:** fecha de inicio de la vigencia de las garantías del contrato.

**Fecha de vencimiento:** fecha en la que finaliza la vigencia de las garantías del contrato.

**Franquicia:** cantidad a cargo del Asegurado en caso de accidente.

**Hurto:** se trata de hurto cuando la sustracción se produce sin empleo de fuerza en las cosas ni intimidación o violencia personal.

**Incendio:** es la combustión y 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.

**Joyas:** son los objetos compuestos de metales preciosos, perlas, o piedras preciosas destinados al uso o adorno personal.

*Para cubrir las joyas debes declararlo expresamente en las condiciones particulares.*

**Límite de cobertura:** es el importe máximo indemnizable por accidente en cada garantía.

**Mal aseguramiento:** se produce mal aseguramiento ante un accidente cubierto por la póliza cuando la suma asegurada es inferior al valor del interés asegurado y en ese caso Pelayo indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado (Artículo 30 de la Ley de Contrato de Seguro).

- Regla proporcional: es la fórmula que se aplica para calcular la indemnización cuando el capital asegurado es inferior al valor de los bienes asegurados.

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Indemnización} = \frac{\text{Capital asegurado} \times \text{importe de los daños}}{\text{Valor de los objetos asegurados}}$$

Existe un margen de error que asume Pelayo, tal y como puede comprobar en el epígrafe "mejora en casos de mal aseguramiento", de las condiciones comunes a todas las garantías.

- Regla de equidad: se puede aplicar regla de equidad cuando las circunstancias del riesgo sean distintas de las conocidas por Pelayo, por inexactitud en las declaraciones del Tomador o por agravación posterior del riesgo sin comunicación a Pelayo. En ese caso la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima que se está pagando y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo (Artículo 10 de la Ley de Contrato de Seguro).

**Mutualista o Tomador:** es la persona física o jurídica que contrata la póliza con Pelayo.

**Partes comunes de la vivienda:** si el Asegurado es copropietario, el seguro comprende también la proporción que le corresponda de la propiedad indivisa en el caso de que no exista seguro establecido por cuenta de los copropietarios o este resulte insuficiente.

**Pérdida pecuniaria:** pérdida económica que tiene el Asegurado a consecuencia del accidente.

**Plazo o periodo de carencia:** es el intervalo de tiempo, posterior a la contratación de la póliza de seguro durante el cual, en caso de producirse alguna de las contingencias previstas en el seguro contratado, no son efectivas algunas garantías y/o coberturas de la misma. Dicho plazo se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

**Póliza:** conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato del seguro: generales, particulares, especiales y posteriores suplementos por modificación del contrato.

**Prima:** precio del seguro.

**Primer riesgo:** importe máximo cubierto que garantiza el riesgo hasta una cantidad determinada, independientemente del valor total de los bienes.

**Rayo:** es una descarga eléctrica de origen atmosférico.

**Repetición:** reclamación de la indemnización contra un tercero responsable de los daños.

**Rescisión** finalización del contrato de seguro.

**Revalorización automática:** actualización automática de los capitales asegurados según lo indicado en las condiciones particulares de la póliza.

**Riesgos extraordinarios:** los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.

**Robo:** es la sustracción de los bienes que ha asegurado, mediante actos que implican fuerza o violencia en las cosas.

**Siniestros urgentes:** son aquellos ocurridos en la vivienda asegurada que necesariamente requieran de reparación con carácter inmediato, al objeto de minimizar los perjuicios al Asegurado y que cumplan los siguientes criterios:

- Cerrajería. Cuando el Asegurado no puede acceder a la vivienda, bien por daños en la cerradura o por robo o extravío de las llaves.
- Electricidad. Por falta de energía eléctrica en toda la vivienda, o en la cocina o en el baño, siempre que la avería tenga su origen en la instalación de la vivienda.
- Fontanería. Por la rotura de alguna de las conducciones fijas de agua de la vivienda que produzca daños a los bienes del Asegurado o de terceras personas y, que requiera del cierre de la llave de paso del suministro de agua.
- Cristalería. La rotura de cristales que formen parte del cerramiento de la vivienda, que provoquen falta de protección por fenómenos meteorológicos o de algún acto mal intencionado por terceras personas.

**Smartphone:** es un terminal móvil que ofrece servicios avanzados de comunicaciones (acceso a internet y correo electrónico) así como servicios de agenda y organizador personal con un mayor grado de conectividad que un terminal convencional. Una característica añadida es la posibilidad de instalar aplicaciones avanzadas que permiten incrementar el procesamiento de datos y la conectividad del usuario a través de un sistema operativo propio.

**Suma asegurada:** es el valor atribuido por el Asegurado a los bienes protegidos por el seguro y así fijada en las condiciones particulares para cada una de las garantías de la póliza, que constituye el límite máximo de indemnización a pagar por Pelayo en caso de accidente.

**Suscribir:** contratar la póliza.

**Tablet:** es un dispositivo móvil de mayor tamaño que un smartphone integrado en una pantalla táctil sin necesidad de teclado físico ni ratón. Carece de teclado integrado, aunque puede conectarse a uno inalámbrico.

**Terceros:** toda persona física o jurídica distinta de:

- El Tomador del seguro o el Asegurado, sus cónyuges o parejas de hecho, sus padres, y sus hijos.
- Los familiares y demás personas que, aún de forma temporal, convivan con el Tomador del seguro o el Asegurado.
- Cualquier persona que de forma habitual o permanente preste su servicio al Tomador del seguro o al Asegurado, ya sea por cuenta propia o ajena, mientras actúe en el ámbito de dicha prestación de servicios.

No obstante lo anterior, los padres e hijos que no convivan con el Tomador y/o Asegurado sí tendrán la consideración de terceros, a efectos de la cobertura de responsabilidad civil derivada de incendio, explosión o daños por agua.

**Tuberías privadas:** son aquellas que partiendo del accesorio de unión a la conducción general, dan servicio exclusivamente a la vivienda asegurada. Dicho accesorio de unión no se considera privado (Ley de Propiedad Horizontal).

**Valor de nuevo de la vivienda:** se entiende como valor de nuevo de la vivienda al valor de la construcción.

**Valor de nuevo de los enseres:** se entiende el precio de venta al público en estado de nuevo.

**Valor real de los enseres:** es el valor de nuevo en el mercado menos su depreciación debida al uso, grado de utilización y estado de conservación.

**Valor total:** la modalidad de seguro a valor total es aquella por la cual el capital asegurado tiene que corresponder al total de los bienes incluidos en el seguro.

*Los enseres se contratan siempre a valor de nuevo y por su valor total ya que si asegura por un valor inferior se producirá mal aseguramiento.*

**Vivienda habitual:** es aquella que no se encuentra deshabitada más de 90 días al año.

**Vivienda o continente:** la vivienda está formada por el conjunto de muros, suelos, paredes, tabiques, escaleras, cimentaciones, techos, cubiertas y dependencias construidos con materiales sólidos e incombustibles.

- Las instalaciones fijas como las de gas, electricidad, teléfono, sanitarias y refrigeración hasta su conexión con la red pública. Antena de televisión y radio. Calderas y calentadores de agua, gas o electricidad instalados de forma fija en la vivienda.
- Las instalaciones de energía solar destinadas a los servicios domésticos de la vivienda. Las placas solares que estén incorporadas de manera fija e inamovible a la construcción de la vivienda.
- Las instalaciones de ornato del interior de la vivienda: parquet, pintura, papel pintado, moquetas, muebles de pladur, armarios empotrados.
- Las instalaciones deportivas como piscinas o pistas de tenis, ascensores o montacargas, plazas de garaje, muros, vallas, verjas, cercas y muros de contención de tierras siempre que pertenezcan a la vivienda descrita en las condiciones particulares del seguro.
- Los anexos privados entendiéndose por tales cualquier edificación auxiliar que, estando unida a la vivienda asegurada o formando parte de ésta, sea de uso privativo, disponga de acceso independiente y exclusivo del Asegurado, esté cerrada con llave y con mínimas medidas de seguridad.

*No tendrán consideración de vivienda:*

*Los jardines (árboles, plantas y césped) salvo lo estipulado para los mismos en la garantía de incendio, explosión y caída de rayo.*

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Resumen de coberturas de la póliza.

## Cuadro resumen de garantías y sumas aseguradas.

A continuación figuran relacionadas las garantías y coberturas de esta póliza que solo serán de aplicación si su contratación figura de forma expresa en las condiciones particulares del seguro y hasta el límite indicado en las mismas.

| Coberturas                                      | Hogar Premium en vivienda | Hogar Premium en enseres | Hogar Plus en vivienda | Hogar Plus en enseres | Hogar Básico en vivienda | Hogar Básico en enseres | Hogar 2ª vivienda en vivienda | Hogar 2ª vivienda en enseres |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Incendio  | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| Reconstrucción de jardines, árboles y plantas   | 100 %                     | -                        | 100 %                  | -                     |                          |                         | 100 %                         | -                            |
| - Retirada de árboles                           | 1.000 €                   | -                        | 1.000 €                | -                     |                          |                         | 1.000 €                       | -                            |
| Mobiliario en jardines y terrazas               | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         |                               |                              |
| Gastos de demolición, desescombros y salvamento | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 10 %                     | 10 %                    | 10 %                          | 10 %                         |
| Caída de árboles, postes y antenas              | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 |                          |                         | 100 %                         | 100 %                        |
| Fenómenos meteorológicos, impactos y choques    | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Goteras y filtraciones por tejados y fachadas | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 |                          |                         | 100 %                         | 100 %                        |
| Daños producidos por la electricidad            | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 2.000 €                 | 100 %                         | 100 %                        |
| Reparación de electrodomésticos plus            | -                         | 300 €                    | -                      | 300 €                 | -                        | 300 €                   | -                             | 300 €                        |
| Alimentos y fármacos refrigerados               | -                         | 600 €                    | -                      | 600 €                 |                          |                         | -                             | 150 €                        |
| Daños por agua                                  | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Fontanería urgente sin daños                  | 200 €                     | -                        |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Reparación tuberías privadas sin causar daños |                           |                          | 150 €                  | -                     |                          |                         | 150 €                         | -                            |
| - Exceso de consumo de agua                     | 1.000 €                   | -                        | 1.000 €                | -                     |                          |                         | 1.000 €                       | -                            |
| - Gastos de desatascos sin daños                | 300 €                     | -                        | 300 €                  | -                     |                          |                         |                               |                              |
| - Daños por heladas                             | 3.000 €                   | -                        | 3.000 €                | -                     |                          |                         | 3.000 €                       | -                            |

| Coberturas  | Hogar Premium en vivienda | Hogar Premium en enseres | Hogar Plus en vivienda | Hogar Plus en enseres | Hogar Básico en vivienda | Hogar Básico en enseres | Hogar 2ª vivienda en vivienda | Hogar 2ª vivienda en enseres |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Roturas   |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilatos  | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina        | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         | -                             | 100 %                        |
| - Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 | -                        | 600 €                   | -                             | 100 %                        |
| - Rotura de aparatos sanitarios fijos                 | 100 %                     | -                        | 100 %                  | -                     | 600 €                    | -                       | 100 %                         | -                            |
| Robo y expoliación                                    | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Robo en anexos o trasteros                          | -                         | 100 %                    | -                      | 10 %                  | -                        | 10 %                    | -                             | 10 %                         |
| - Joyas   | -                         | 2.000 €                  | -                      | 2.000 €               |                          |                         |                               |                              |
| - Dinero en efectivo                                  | -                         | 500 €                    | -                      | 500 €                 |                          |                         |                               |                              |
| - Hurto   | -                         | 600 €                    | -                      | 300 €                 |                          |                         | -                             | 300 €                        |
| Atraco fuera del hogar                                |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Atraco fuera del hogar - dinero                     | -                         | 600 €                    | -                      | 200 €                 |                          |                         |                               |                              |
| - Atraco fuera del hogar - objetos, joyas y ropa      | -                         | 1.000 €                  | -                      | 600 €                 |                          |                         |                               |                              |
| - Atraco fuera del hogar - asistencia sanitaria       | -                         | 200 €                    | -                      | 200 €                 |                          |                         |                               |                              |
| Robo en taquillas de centros deportivos               | -                         | 150 €                    | -                      | 150 €                 |                          |                         |                               |                              |
| Reposición de cerraduras                              | 100 %                     | -                        | 100 %                  | -                     |                          |                         | 100 %                         | -                            |
| Pérdida de llaves                                     | 1.000 €                   | -                        | 500 €                  | -                     |                          |                         | 500 €                         | -                            |
| Actos de vandalismo o malintencionados                | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 |                          |                         | 100 %                         | 100 %                        |
| Revisión de caldera                                   | 100 €                     | 100 €                    | 100 €                  | 100 €                 |                          |                         | 100 €                         | 100 €                        |
| Inhabitabilidad de la vivienda                        | -                         | 20 %                     | -                      | 15 %                  |                          |                         |                               |                              |

| Coberturas  | Hogar Premium en vivienda | Hogar Premium en enseres | Hogar Plus en vivienda | Hogar Plus en enseres | Hogar Básico en vivienda | Hogar Básico en enseres | Hogar 2ª vivienda en vivienda | Hogar 2ª vivienda en enseres |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Bienes propiedad de terceros  | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         |                               |                              |
| Bienes de uso profesional   | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         |                               |                              |
| Infidelidad empleados del hogar   | -                         | 600 €                    | -                      | 600 €                 |                          |                         |                               |                              |
| Soluciones estéticas vivienda   | 100 %                     | -                        | 100 %                  | -                     |                          |                         | 100 %                         | -                            |
| Soluciones estéticas enseres  | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         | -                             | 1.000 €                      |
| Reposición de documentos públicos y documentos personales acreditativos | -                         | 100 %                    | -                      | 100 %                 |                          |                         |                               |                              |
| Bienes temporalmente desplazados  | -                         | 1.500 €                  | -                      | 1.500 €               |                          |                         |                               |                              |
| Pérdida de equipaje   | -                         | 600 €                    | -                      | 600 €                 |                          |                         |                               |                              |
| Todo riesgo accidental  | 1.500 €                   | 1.500 €                  |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| Responsabilidad civil   | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Defensa   | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| - Fianzas   | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 | 100 %                    | 100 %                   | 100 %                         | 100 %                        |
| Animales domésticos   |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Responsabilidad civil animales domésticos                             | 100 %                     | 100 %                    | 100 %                  | 100 %                 |                          |                         |                               |                              |
| - Asistencia veterinaria  | 600 €                     | 600 €                    | 600 €                  | 600 €                 |                          |                         |                               |                              |
| Protección jurídica   | 9.000 €                   | 9.000 €                  | 6.000 €                | 6.000 €               | 6.000 €                  | 6.000 €                 | 6.000 €                       | 6.000 €                      |
| - Defensa penal   | 9.000 €                   | 9.000 €                  | 6.000 €                | 6.000 €               | 6.000 €                  | 6.000 €                 | 6.000 €                       | 6.000 €                      |
| - Reclamación de daños  | 9.000 €                   | 9.000 €                  | 6.000 €                | 6.000 €               | 6.000 €                  | 6.000 €                 | 6.000 €                       | 6.000 €                      |
| - Protección de menores en el hogar                                     | 9.000 €                   | 9.000 €                  | 6.000 €                | 6.000 €               | 6.000 €                  | 6.000 €                 | 6.000 €                       | 6.000 €                      |

| Coberturas  | Hogar Premium en vivienda | Hogar Premium en enseres | Hogar Plus en vivienda | Hogar Plus en enseres | Hogar Básico en vivienda | Hogar Básico en enseres | Hogar 2ª vivienda en vivienda | Hogar 2ª vivienda en enseres |
|---|---------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Protección para el alquiler                       |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Defensa jurídica del alquiler                   | 9.000 €                   | 9.000 €                  | 6.000 €                | 6.000 €               | 6.000 €                  | 6.000 €                 |                               |                              |
| - Pérdida de alquileres por accidente             | 10 %                      | -                        | 10 %                   | -                     | 10 %                     | -                       |                               |                              |
| - Actos de vandalismo del inquilino por desahucio | 600 €                     | 600 €                    | 600 €                  | 600 €                 | 600 €                    | 600 €                   |                               |                              |
| - Sustitución de cerradura por desahucio          | 100 %                     | -                        | 100 %                  | -                     | 100 %                    | -                       |                               |                              |
| - Servicio de limpieza por desahucio              | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              | INCLUIDO                 | INCLUIDO                |                               |                              |
| Servicio de manitas                               |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| Asistencia informática                            |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Asistencia informática remota                   | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              |                          |                         |                               |                              |
| - Asistencia informática in situ                  | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              |                          |                         |                               |                              |
| - Asistencia informática recuperación de datos    | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              |                          |                         |                               |                              |
| Reparación de smartphones y tablets               | 60 €                      | 60 €                     |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| Servicios para el hogar                           |                           |                          |                        |                       |                          |                         |                               |                              |
| - Personal de seguridad                           | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              |                          |                         | INCLUIDO                      | INCLUIDO                     |
| - Restaurante                                     | 120 €                     | 120 €                    | 120 €                  | 120 €                 |                          |                         | 120 €                         | 120 €                        |
| - Lavandería                                      | 120 €                     | 120 €                    | 120 €                  | 120 €                 |                          |                         | 120 €                         | 120 €                        |
| - Nuestros profesionales a tu servicio            | INCLUIDO                  | INCLUIDO                 | INCLUIDO               | INCLUIDO              | INCLUIDO                 | INCLUIDO                | INCLUIDO                      | INCLUIDO                     |

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Marco jurídico de la póliza.

## Marco jurídico de la póliza.

Esta póliza de seguro debe interpretarse en el marco de la legislación vigente. Merecen mención especial, por su trascendencia sobre las garantías de esta póliza, las siguientes normas:

- El RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- La Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- El Real Decreto Legislativo 8/2004 de 29 de octubre sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de vehículos a Motor y su Reglamento.

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición del seguro o de las cláusulas acordadas, podrás reclamar a Pelayo en el plazo de un mes desde la entrega de la póliza para subsanar la divergencia. Transcurrido dicho plazo se estará a lo dispuesto.

### ***Solución de discrepancias sobre la póliza.***

En caso de litigio podrás presentar reclamación:

- Por escrito en cualquiera de las oficinas de Pelayo y en el Servicio de Atención al Cliente, a través del impreso de reclamación disponible.
- Al Defensor del Cliente, a través del apartado de correos correspondiente o dirección de correo electrónico.

- A través de las organizaciones de consumidores y usuarios, tanto públicas como privadas.
- En la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través del Comisionado para la Defensa del Asegurado.
- En cualquier caso, en la vía judicial ante los jueces y tribunales competentes.
- El sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo es voluntario, por lo que, en aplicación de la legalidad vigente, Pelayo Mutua de Seguros ha optado por no someterse al mismo, de modo que no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo, al disponer de los procedimientos necesarios para dilucidar cualquier litigio o controversia que surja entre la Entidad y sus asegurados. En cualquier caso, los consumidores y usuarios pueden dirigirse a las oficinas administrativas de consumo para la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de este contrato.

### ***Autoridad de control.***

El control de la actividad del Asegurador corresponde en España al Ministerio de Economía a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Garantías y coberturas.

# Garantías y coberturas.

## Incendio.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños que sufran los bienes asegurados debidos a:

- La acción directa del fuego.
- Caída de un rayo.
- Explosión o implosión, cualquiera que sea su causa.
- Autoexplosión de los aparatos propios de una vivienda tales como calderas, aparatos y conducciones de calefacción, termos eléctricos o de gas, cafeteras o aparatos similares.
- El humo como consecuencia de escapes repentinos y no continuados.
- Los gastos de extinción del incendio y los necesarios para evitar su propagación.
- Daños materiales directos causados por el humo, vapores, polvo, carbonilla y cualquier sustancia similar derivada de incendio, caída de rayo, explosión, tanto si el siniestro se origina en la vivienda asegurada como en sus proximidades.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- **Los accidentes de fumador cuando no se produzca llama o cuando los objetos caigan aisladamente al fuego.**
- **La sola acción del calor por el contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, de acondicionamiento de aire, de alumbrados y de hogares.**
- **Los daños causados por la explosión de instalaciones, aparatos o sustancias distintos de los habitualmente usados en una vivienda.**
- **El humo u hollín procedente de hogares de combustión, sistema de calefacción, cocción o aparatos industriales durante su normal funcionamiento.**

## Reconstrucción de jardines, árboles y plantas.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización de los daños materiales que se produzcan en árboles, plantas y césped a consecuencia de incendio, explosión, implosión, autoexplosión, caída de rayo, viento (si su velocidad es superior a 80 kilómetros por hora) y actos vandálicos.

*Además del límite indicado en condiciones particulares existe un límite máximo de 1.500 euros por árbol.*

### Retirada de árboles.

Asimismo, se cubrirá hasta el límite indicado en las condiciones particulares los costes de la retirada de árboles y plantas que fueran necesarias como consecuencia de un siniestro amparado por la garantía.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los accidentes de fumador cuando no se produzca llama o cuando los objetos caigan aisladamente al fuego.
- La sola acción del calor por el contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, de acondicionamiento de aire, de alumbrado y de hogares.
- Los daños causados por la explosión de instalaciones, aparatos o sustancias distintos de los habitualmente usados en una vivienda.
- Las plantaciones en mal estado o con déficit de enraizamiento.
- Las plantaciones ubicadas en terrenos excesivamente encharcados por el riego.

## Mobiliario en jardines y terrazas.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de la reposición de muebles propios de terraza, patio y jardín situados en dichos lugares con acceso exclusivo del Asegurado, cuando sufran daños a consecuencia de un hecho amparado en la póliza que imposibiliten su natural utilización.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los toldos no fijados al inmueble, carpas no fijadas al terreno, sombrillas, parasoles y similares.
- El hurto.

## Gastos de demolición, desescombros y salvamento.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas y siempre en caso de siniestro cubierto por la póliza, los gastos necesarios para la demolición y desescombros de los bienes asegurados, así como el salvamento de estos bienes para evitar que resulten dañados.

### ¿Qué no cubre la garantía?

Los gastos de demolición cuando no esté asegurada la vivienda.

## Caída de árboles, postes y antenas.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños materiales y directos producidos a los bienes asegurados por la caída de árboles, postes y antenas.

### ¿Qué no cubre la garantía?

Los daños ocasionados al propio árbol, poste o antena.

## Fenómenos meteorológicos, impactos y choques.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas los costes de reparación de los daños causados por:

- El viento, si su velocidad es superior a 80 kilómetros por hora.
- El pedrisco y la nieve. En el caso de daños ocasionados por pedrisco, quedarán cubiertos los costes de reparación, salvo que este fenómeno atmosférico sea considerado como acontecimiento extraordinario, en cuyo caso, los daños materiales quedarán cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- La lluvia, si se registra una precipitación superior a los 40 litros por metro cuadrado y hora.
- Inundaciones como consecuencia del desbordamiento o desviación de su curso normal de canales, acequias o alcantarillas. Se garantizan también los gastos de desbarre y extracción de lodos en caso de inundaciones.
- Filtraciones por agua de lluvia a través de tejados o fachadas del edificio. En este caso, se garantizan los daños en el interior de la vivienda una vez haya sido reparada la causa de la misma por el propietario.
- Caída de aerolitos, aeronaves, astronaves o de partes de las mismas.
- Ondas sónicas, consecuencia del traspaso de la barrera del sonido por aeronaves.
- Choque de vehículos, siempre que no sean propiedad o conducidos por el Asegurado o personas de las que deba responder.
- Impactos de animales, siempre que no sean propiedad ni estén en poder del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Desprendimiento de rocas y aludes.

*Tanto la velocidad del viento como el volumen de lluvia se acreditarán fundamentalmente con los informes expedidos por los organismos oficiales competentes más cercanos o, cuando sea posible, a través de las informaciones de los medios de comunicación. No obstante, y aun cuando dichos fenómenos no alcancen las citadas intensidades, se garantizarán también los daños materiales causados por los mismos, cuando se hayan producido daños de una forma generalizada en edificaciones situadas en un radio de 5 kilómetros alrededor de los bienes asegurados.*

### *¿Qué no cubre la garantía?*

Los daños materiales directos producidos por:

- Heladas, salvo que figure expresamente contratada la garantía daños por heladas en las condiciones particulares y siendo de aplicación lo descrito en la misma.
- Nieve, agua, arena o polvo que penetre por huecos o aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Olas o mareas aun cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Los daños producidos al contenido de la vivienda asegurada que se encuentre al aire libre o en el interior de construcciones abiertas, siempre que no sea su emplazamiento natural.
- El desbordamiento o la rotura de presas o diques de contención.
- Los daños que se manifiesten en forma de goteras, filtraciones, humedades, condensaciones u oxidaciones, producidas de forma paulatina.
- Los daños a jardines, árboles y plantas, salvo lo establecido en la garantía de reconstrucción de jardines, árboles y plantas, y siendo de aplicación lo descrito en la misma.
- La falta de reparación o conservación del inmueble.

## Daños producidos por la electricidad.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares, se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños ocasionados por la electricidad, en el caso de que la instalación eléctrica de la vivienda cumpla con la normativa legal vigente aplicable a dicha instalación, y con el siguiente alcance:

- Si está asegurada la vivienda, se cubren costes de reparación de los daños que sufran las instalaciones eléctricas de la vivienda, debidos a la caída del rayo, cortocircuitos y sobretensiones.
- Si se aseguran los enseres, se cubren los costes de reparación de los daños eléctricos que sufran los aparatos electrodomésticos que de modo habitual puedan existir en una vivienda, debido a cortocircuitos y sobretensiones. En este caso el límite de indemnización será el valor real del aparato afectado.

*En el caso de sobretensión, será necesario certificado de la compañía eléctrica que acredite la ocurrencia del hecho así como copia de la última factura de la compañía de luz.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los daños sufridos en bombillas y aparatos de alumbrado, así como los daños eléctricos sufridos cuando la instalación eléctrica no cumpla con la normativa vigente.
- Daños que sean consecuencia de desgaste o deterioro debido al uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión, oxidación, cavitación, herrumbre o incrustaciones.
- Los daños que puedan quedar amparados por un contrato de mantenimiento o bajo garantía del fabricante.
- Las averías inherentes al funcionamiento de los aparatos que no tengan origen eléctrico.
- Los aparatos de uso profesional, salvo que figure contratada en condiciones particulares la garantía de bienes de uso profesional.

### Periodo de carencia.

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Reparación de electrodomésticos plus.

### ¿Qué cubre la garantía?

Cuando los enseres asegurados sean objeto de un siniestro que no tenga cobertura de aplicación por la garantía de daños producidos por la electricidad, y figure contratada en condiciones particulares esta garantía, se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste de desplazamiento, la mano de obra y el coste de las piezas, para la reparación de los daños que puedan sufrir los siguientes electrodomésticos que se encuentren instalados en la vivienda asegurada, con motivo de una avería en su funcionamiento, siempre y cuando tengan menos de 10 años de antigüedad:

- Cocina de gas, eléctrica, vitrocerámica o inducción
- Lavadora, secadora
- Frigorífico, congelador
- Lavavajillas
- Horno - microondas
- Campana extractora
- Televisor
- Termo eléctrico

### Límites de cobertura:

- Importe total del coste del servicio hasta 300 euros, o valor real del aparato afectado cuando este sea menor a dicho límite.
- Cuando el aparato no pueda ser reparado o ya no se fabriquen las piezas necesarias para su reparación, se indemnizará hasta el límite de 300 euros, o hasta el valor real del aparato afectado, si este fuera menor a dicho límite.
- Máximo 2 siniestros por anualidad de seguro.

A efectos de esta cobertura, se entiende por siniestro la avería interna mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente electrónico garantizado para funcionar conforme a la especificación del fabricante como resultado de un fallo mecánico o eléctrico.

Se establece un período de carencia durante el cual esta cobertura no será de aplicación, al estar la misma concedida por el fabricante de acuerdo con la legislación aplicable en el momento de la formalización de la compra-venta del electrodoméstico y el correspondiente certificado de garantía. Por ello se hace constar expresamente que, en caso de siniestro, primero responderá la garantía otorgada por el fabricante del electrodoméstico.

Con el fin de establecer la antigüedad del aparato afectado, se deberá aportar la factura de compra donde se indique la fecha de adquisición a nuevo del electrodoméstico.

En caso de no poder presentar factura, el Asegurador encargará a su servicio técnico la valoración de la antigüedad del aparato, según el modelo y especificaciones técnicas del mismo. Este dictamen tendrá carácter vinculante a la hora de decidir la inclusión en cobertura o no del siniestro, por parte del Asegurador.

El valor real del electrodoméstico se calculará teniendo en cuenta su valor de nuevo en el mercado en el momento anterior al siniestro, aplicando la depreciación debida al uso, grado de utilización y estado de conservación. A efectos de la reparación o indemnización, el valor residual del aparato, una vez aplicada dicha depreciación, nunca será inferior al 10% del valor de nuevo del aparato. En el caso de no existir el mismo electrodoméstico nuevo en el mercado, se tomarán como base de valoración otros electrodomésticos de similares características y rendimiento.

*Este servicio debe ser solicitado a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- Las tareas de conservación, limpieza, desatasco, eliminación de cuerpos extraños, desincrustados y obstrucciones, puesta a punto o recalibrados exigidos por uso.
- Cualquier daño que pueda sufrir el electrodoméstico que no se concrete en una avería mecánica o electrónica, y en concreto arañazos, golpes, deformaciones o rotura de los componentes no mecánicos o electrónicos del mismo.
- Las tareas de mantenimiento o instalación que el manual de usuario del electrodoméstico recomiende realizar al Asegurado.
- Las tareas de corrección de cualquier tipo de daños producidos por causa accidental o fuerza mayor (caída, golpe, violencia, robo, fuego, vertido de líquidos, introducción de cuerpos extraños), así como por negligencia, mal uso, utilización, instalación defectuosa o emplazamiento inadecuados, imposición de condiciones anormales.
- Las tareas de cambio de elementos desgastables o deteriorables por el normal uso como lámparas, cápsulas, burletes, gomas de puerta o de acometida y desagüe, tubos a la intemperie, así como mandos a distancia, actualizaciones de software, baterías.
- Cualquier elemento de carcasa, embellecedores, estructura, puertas o similares, sin partes mecánicas o eléctricas y por tanto imposible de sufrir avería de ningún tipo.
- El transporte del electrodoméstico al servicio técnico especializado.
- Los defectos producidos por corrosión, oxidación, causadas por el uso o circunstancias ambientales.
- Defectos estéticos.
- Reparaciones de electrodomésticos con una antigüedad superior a 10 años.
- Defectos reconocidos o aceptados por el fabricante y fallos de serie y reclamaciones de pérdida de utilidad del aparato debidas a la falta de piezas de recambio del fabricante.

## Alimentos y fármacos refrigerados.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, las pérdidas o deterioros en alimentos y fármacos destinados al consumo familiar que se encuentren en frigoríficos o congeladores debidas a:

- Paro accidental provocado por un fallo en el suministro eléctrico superior a seis horas.
- Avería o anomalía en el funcionamiento del aparato.
- Un accidente cubierto en esta póliza.

*El fallo en el suministro de energía eléctrica deberá justificarse con certificado emitido por la entidad suministradora. En caso de avería, deberá aportarse factura de reparación o sustitución del aparato.*

## Daños por agua.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños causados por el agua a los bienes asegurados como consecuencia de:

- Escapes de agua accidentales procedentes de las instalaciones fijas de la vivienda, así como aquellos causados por instalaciones del edificio.
- Escape fortuito o por avería de los aparatos electrodomésticos que funcionan con agua, así como de acuarios de volumen mayor de 100 litros.
- Omisión del cierre de llaves o grifos.
- Filtraciones procedentes de viviendas contiguas o superiores o través de la banda de la bañera.
- Inundaciones cuyo origen sea la red pública de traída de aguas.
- Los derrames accidentales producidos en las instalaciones automáticas de extinción de incendios.

Exclusivamente cuando se ha asegurado la vivienda y se han producido daños en los bienes asegurados causados por el agua por alguna de las causas anteriores, se garantizan también los gastos derivados de:

- Localización de la avería.

- La reparación de las tuberías privadas causantes del accidente, incluido el sellado de bañeras y platos de ducha, siempre que esta corresponda a instalaciones propias de la vivienda asegurada.
- Desatasco de conducciones propias, cuando el atasco origine una salida de agua que cause daños a los bienes asegurados.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- **Corrosión o deterioro generalizado de las conducciones o instalaciones de agua de la vivienda. En este caso, la cobertura quedará limitada a indemnizar el coste de reparación del tramo causante, con un máximo de 300 euros, siempre que este deterioro no fuera ya conocido por el Asegurado.**
- **Los daños materiales directos causados por condensaciones y/o humedad ambiental.**
- **La reparación o reposición de llaves de paso, radiadores y grifería, así como de los electrodomésticos causantes del daño.**
- **Los daños por aguas subterráneas y por el reflujo de aguas del alcantarillado público.**
- **Los daños por trabajos de construcción o reparación realizados en el riesgo asegurado.**
- **Los daños del propio acuario.**

### Periodo de carencia.

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Reparación de tuberías privadas sin causar daños.

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de la reparación de tuberías privadas debido a una rotura, cuando esta no haya causado ningún tipo de daño cubierto por un siniestro amparado en esta póliza.

*Los servicios de esta garantía deberás solicitarlos a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesionales distintos de los concertados con Pelayo a través de este número.*

## Fontanería urgente sin daños.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los gastos de fontanería para reparar de urgencia instalaciones de agua de la vivienda causantes de fugas accidentales que no lleguen a producir daños en bienes asegurados o de terceros.

Los materiales empleados para la reparación serán de similares características a los que tuviera instalados la vivienda.

### Límites de cobertura

- Desplazamiento: incluido.
- Importe de piezas sustituidas: hasta 200 euros.
- Horas de mano de obra: tres horas máximo.

*Los servicios de esta garantía deberás solicitarlos a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Corrosión o deterioro generalizado de las conducciones o instalaciones de agua de la vivienda.
- Los daños por aguas subterráneas y por el reflujo de aguas del alcantarillado público.
- Los daños por trabajos de construcción o reparación realizados en el riesgo asegurado.
- Los daños procedentes de depósitos móviles, así como de tuberías y grifos situados en el exterior de la vivienda.
- Los daños que tengan su origen en canalizaciones subterráneas públicas, fosas sépticas, cloacas o alcantarillas.

## Exceso consumo de agua.

### ¿Qué cubre la garantía?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, en caso de producirse un siniestro cubierto en la garantía de daños por agua, se cubren hasta el límite indicado en las mismas los gastos derivados de un exceso de consumo de agua.

Para determinar el importe a indemnizar, el exceso de consumo se calculará tomando como referencia el importe promedio de las tres facturas inmediatamente anteriores al siniestro y la diferencia con la factura correspondiente al periodo en el que se produzca el siniestro.

*El exceso de consumo de agua deberá superar la cuantía de 150 euros.*

## Gastos de desatascos sin daños.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los gastos para desatascar o limpiar sumideros y arquetas que se hayan obturado o atascado sin necesidad de que se hayan producido daños.

#### Límites de cobertura:

- Desplazamiento: incluido.
- Importe máximo por intervención: 300 euros.
- Número de siniestros por anualidad de seguro: máximo 1.

*Los servicios de esta garantía deberás solicitarlos a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesionales distintos de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

- La falta notoria y conocida de mantenimiento de las instalaciones.
- Los casos que tengan su origen en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas o agua de lluvia.

## Daños por heladas.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños en los bienes asegurados como consecuencia de rotura por congelación de las conducciones de la vivienda, aun cuando no lleguen a producirse daños por derrame de agua.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- **Corrosión o deterioro generalizado de las conducciones o instalaciones de agua de la vivienda.**
- **La reparación o reposición de llaves de paso, radiadores y grifería, así como de los electrodomésticos causantes del daño.**
- **Los daños procedentes de depósitos móviles.**
- **La localización de la avería si no se producen daños.**
- **Los daños que tengan su origen en canalizaciones subterráneas públicas, fosas sépticas, cloacas o alcantarillas.**

## Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilatos.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas:

- Si está asegurada la vivienda, los gastos de reposición por rotura, incluidos los de transporte y colocación de:
  - Lunas, espejos y cristales que se hallen instalados en las puertas, ventanas, claraboyas y tragaluces de la vivienda asegurada, o se encuentren instalados de forma fija al continente, o en balcones o terrazas que sean de uso privativo del Asegurado.
- Si están asegurados los enseres, los gastos de reposición por rotura, incluidos los de transporte y colocación de:
  - Lunas, espejos, cristales y metacrilatos instalados en muebles, mesas y mamparas de baño así como los instalados en paredes interiores de la vivienda asegurada.
  - Lunas de acuarios de capacidad superior a 25 litros.

*No tienen la consideración de lunas aquellas especiales con funciones audiovisuales, ni las instaladas en placas solares.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Objetos de decoración no fijos, lámparas, cristalerías, vajillas, estatuas, jarrones, bombillas, menaje en general, pantallas y componentes de aparatos de óptica, visión, sonido e informática y, en general, cualquier objeto de uso manual.
- Los cristales, lunas o espejos de placas solares.
- Las soluciones estéticas, salvo contratación expresa de la garantía en la póliza.
- Las roturas debidas a defectos de instalación o colocación, a trabajos efectuados sobre los objetos asegurados o en sus marcos, así como las producidas durante su montaje o desmontaje.
- Las lunas, espejos o cristales instalados en muros o cerramientos de balcones o terrazas, cuando éstos tengan consideración de medianería y/o sean compartidos con otra vivienda.

### Periodo de carencia.

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina.

### **¿Qué cubre la garantía?**

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reposición de las lunas que forman parte fija de hornos, placas vitrocerámicas, frigoríficos, lavadoras, chimeneas o estufas, con exclusión de sus mecanismos de funcionamiento, salvo que estos sean inseparables de los mismos.

### **¿Qué no cubre la garantía?**

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Las soluciones estéticas, salvo contratación expresa de la garantía en la póliza.
- Las roturas debidas a defectos de instalación o colocación, a trabajos efectuados sobre los objetos asegurados o en sus marcos, así como las producidas durante su montaje o desmontaje.

### **Periodo de carencia.**

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reposición de las tapas de mármol, granito o cualquier clase de piedra decorativa, que formen parte fija de muebles tales como mesas, cómodas, muebles de baño o cocina.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos que originen simples defectos estéticos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Objetos de decoración no fijos y en general cualquier objeto de uso manual.
- Las soluciones estéticas, salvo contratación expresa de la garantía en la póliza.
- Las roturas debidas a defectos de instalación o colocación, a trabajos efectuados sobre los objetos asegurados o en sus marcos, así como las producidas durante su montaje o desmontaje.

### *Periodo de carencia.*

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Rotura de aparatos sanitarios fijos.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reposición de los aparatos sanitarios de loza, fibra o cualquier otro material con exclusión de sus grifos, tapas de sanitarios y accesorios.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos que originen simples defectos estéticos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Las soluciones estéticas, salvo contratación expresa de la garantía en la póliza.
- Las roturas debidas a defectos de instalación o colocación, a trabajos efectuados sobre los objetos asegurados o en sus marcos, así como las producidas durante su montaje o desmontaje.

### *Periodo de carencia.*

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

## Robo y expoliación.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los daños y pérdidas materiales como consecuencia de:

Robo o intento de robo, atraco o expoliación cometidos en el interior de la vivienda asegurada.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los daños ocasionados por cualquier persona que habite la vivienda asegurada.
- El robo de dinero en efectivo, cheques, objetos especiales o joyas, que se encuentren en anexos u otras instalaciones privadas.
- Los robos cometidos cuando en el momento de su comisión no tuviese la vivienda instaladas y accionadas todas las seguridades y protecciones declaradas por el Tomador del seguro o Asegurado.

### ¿Qué hacer en caso de robo y/o expoliación?

Presentar denuncia de forma inmediata ante el organismo policial competente, así como relación de los objetos sustraídos o dañados con indicación de su valor.

## Atraco fuera del hogar.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los robos con violencia o intimidación personal que sufra el Asegurado, su cónyuge o pareja estable con acreditada convivencia en el domicilio asegurado, o los hijos convivientes. Si se sufren lesiones durante un atraco, se cubre la asistencia médica urgente, traslado en ambulancia y gastos de farmacia.

Los límites de esta cobertura serán los indicados en condiciones particulares, quedando cubierto el dinero en efectivo, objetos, joyas, prendas de vestir, así como la asistencia sanitaria.

### ¿Qué hacer en caso de atraco?

Presentar denuncia de forma inmediata ante el organismo policial competente, así como relación de los objetos sustraídos o dañados con indicación de su valor.

## Hurto.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por el hurto de los enseres cometido en el interior de la vivienda asegurada.

### ¿Qué no cubre la garantía?

**El hurto de dinero en efectivo, cheques, títulos, joyas, objetos de valor y colecciones.**

### ¿Qué hacer en caso de hurto?

Presentar denuncia de forma inmediata ante el organismo policial competente, así como relación de los objetos sustraídos o dañados con indicación de su valor.

## Robo en taquillas de centros deportivos.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por las pérdidas y/o daños materiales en los bienes asegurados como consecuencia del robo con fuerza en taquillas de centros deportivos que sufra el Asegurado, su cónyuge o pareja estable con acreditada convivencia en el domicilio asegurado, o los hijos convivientes.

### ¿Qué hacer en caso de robo?

Presentar denuncia de forma inmediata ante el organismo policial competente, así como una relación de los objetos sustraídos o dañados con indicación de su valor. Asimismo, será necesario un informe escrito del centro deportivo en el que comunique la no responsabilidad del mismo sobre los bienes sustraídos.

## Reposición de cerraduras.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de la sustitución de cerradura y llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características, cuando en un robo, hurto o atraco, sustraen las llaves.

*Este servicio debe ser solicitado a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

**Los daños ocasionados por cualquier persona que habite la vivienda asegurada.**

## Pérdida de llaves.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste de la sustitución total o parcial de cerradura y llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características, a causa de la pérdida de las mismas.

*Este servicio debe ser solicitado a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número*

## Actos de vandalismo o malintencionados.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los daños materiales producidos en los bienes asegurados a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados, con ánimo de destruir, siempre que los causen personas que no habiten en la vivienda.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los daños a consecuencia de pintadas, inscripciones, pegada de carteles o hechos análogos en elementos exteriores del continente de la vivienda.
- Los daños ocasionados por cualquier persona que habite la vivienda asegurada.
- Los daños causados por cualquier persona con la que el Asegurado mantenga una relación contractual o por otros ocupantes (legales o ilegales) de la vivienda.

### ¿Qué hacer en caso de actos de vandalismo?

Presentar denuncia de forma inmediata ante el organismo policial competente, así como relación de los objetos sustraídos o dañados con indicación de su valor.

## Revisión de caldera.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste de la visita a la vivienda asegurada de un profesional que efectúe la revisión preventiva anual obligatoria establecida por Ley en el R.D. 919/2006 del 28/07/2006 del calentador o caldera a gas instalado en la vivienda asegurada para los servicios de calefacción y/o agua caliente sanitaria. La revisión incluye:

- Limpieza del quemador.
- Limpieza del intercambiador.
- Limpieza de las bujías de encendido y la bujía de ionización.
- Comprobación de la presión de agua del circuito de calefacción.
- Revisión del vaso de expansión.
- Comprobación de estanqueidad del circuito de gas (desde la llave del aparato, incluido este).
- Comprobación de fugas de agua en la caldera/ calentador.
- Comprobación de las presiones de gas en el quemador.
- Comprobación del buen funcionamiento de la caldera/calentador en ACS y calefacción.

| Cálculo de potencia útil  | en (Kcal/h)   |
|---------------------------|---------------|
| Caudal de agua sanitaria  | en (l/minuto) |
| Temperatura agua fría     | en (°C)       |
| Temperatura agua caliente | en (°C)       |

- Análisis de combustión (\*obligatorio adjuntar ticket de analizador de gases).

*El Asegurado tiene derecho a una revisión por anualidad de seguro, que deberá solicitar a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Cualquier tipo de averías en el calentador o caldera.
- Cualquier tipo de caldera o calentador distintos de los de gas.

## Inhabitabilidad de la vivienda.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste del alquiler de otra vivienda similar y su mobiliario, así como el coste del traslado de los objetos salvados y su estancia en guardamuebles, hasta un máximo de 365 días.

Se considera inhabitabilidad cuando, a consecuencia de un accidente cubierto por la póliza, la vivienda ha de ser desalojada temporalmente durante el tiempo necesario para la reparación de los daños y hasta que la vivienda recupere las condiciones mínimas de habitabilidad.

En caso de siniestros de corta duración donde no sea necesario el alquiler de una vivienda, se cubre el coste del alojamiento provisional en establecimientos hoteleros, situados en el mismo núcleo urbano o poblaciones adyacentes, durante un período no superior a los diez días siguientes a la fecha de ocurrencia del siniestro, con un límite de 100 euros diarios por Asegurado y hasta un máximo de 10 días. En caso de tener mascota, entendiéndose como tal únicamente perros y gatos, se extiende la cobertura para el alojamiento a los mismos.

*La consideración y duración de la inhabitabilidad serán establecidas por el perito o peritos intervinientes.*

## Bienes propiedad de terceros.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los daños directos como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza que sufran los bienes propiedad de personas distintas al Tomador o Asegurado.

La cobertura surtirá efecto cuando dichos bienes se hallen en el interior de la vivienda asegurada.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Los daños a los bienes propiedad de terceros siempre que exista una relación contractual con el Tomador o Asegurado.
- Los bienes propiedad de terceros ubicados en anexos o trasteros.

## Bienes de uso profesional.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los daños directos que sufran los bienes de uso profesional propiedad del Asegurado como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.

La cobertura surtirá efecto cuando dichos bienes se hallen en el interior de la vivienda asegurada y se utilicen para el ejercicio de su profesión.

### ¿Qué no cubre la garantía?

**El almacenamiento de objetos para la venta y joyas.**

## Infidelidad de empleados del hogar.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, la infidelidad de empleados, definiendo esta como la apropiación realizada por empleados del Asegurado con abuso de confianza sobre dinero en metálico, billetes de banco, títulos, cupones, cheques y valores del Asegurado mediante hurto, malversación, cohecho, estafa, falsificación o cualquier otra figura delictiva, con carácter aislado o continuado.

En caso de siniestro, será requisito indispensable para la aplicación de esta cobertura la justificación y acreditación de que los empleados del hogar contratados se encuentren dados de alta en el régimen de la Seguridad Social por parte del Asegurado en el momento de ocurrencia del siniestro.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- **Las apropiaciones no conocidas por el Asegurado en el plazo de 6 meses desde que acontecieron.**
- **Las apropiaciones no denunciadas a la autoridad.**

## Soluciones estéticas vivienda.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste de igualar la estancia afectada por un siniestro cubierto por la póliza cuando, tras reparar los daños, queden diferencias estéticas entre lo reparado y lo antiguo.

La reparación y reposición se realizará utilizando materiales de características y calidad similares a los originales.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- **Las partes del continente situadas en el exterior de la vivienda.**
- **Los arañazos, raspaduras, desconchados, rayados y en general, cualquier deterioro superficial.**

## Soluciones estéticas enseres.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste de igualar la coherencia estética que los bienes dañados tenían antes de un siniestro cubierto por la póliza.

La reparación y reposición se realizará utilizando materiales de características y calidad similares a los originales.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- **Los arañazos, raspaduras, desconchados, rayados y en general, cualquier deterioro superficial.**
- **El mobiliario situado en anexos, terrazas y jardines.**

## Reposición de documentos públicos y documentos personales acreditativos.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste del duplicado de documentos de la vivienda o personales dañados o destruidos por un accidente amparado por la póliza.

## Bienes temporalmente desplazados.

### *¿Qué cubre la garantía?*

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, la indemnización por los daños materiales o pérdidas en los bienes asegurados cuando se encuentren en el interior de viviendas vacacionales, hoteles y establecimientos similares, como consecuencia de un hecho que hubiera tenido cobertura por alguna de las garantías de la póliza, de haberse encontrado en la vivienda asegurada, salvo en caso de hurto.

### *¿Qué no cubre la garantía?*

- Las pérdidas por hurto o extravío.
- Los hechos constitutivos de falta o delito no denunciados a las autoridades de policía.
- Los daños y pérdidas que estén cubiertos por otro seguro.
- El robo de dinero, joyas y objetos especiales en el interior de vehículos privados o en establecimientos hoteleros cuando se encuentren fuera de cajas de seguridad.
- El robo de los bienes asegurados cuando se encuentran en el interior de tiendas de campaña, caravanas, remolques y similares.
- Los daños y pérdidas ocurridos durante viajes por motivos laborales o profesionales o estancias cuya duración sea superior a 3 meses consecutivos.

## Pérdida de equipaje.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas y con un máximo de 300 euros por bulto, la pérdida total o parcial de equipajes y efectos personales debida al transporte, incendio o robo cuando el transporte de los mismos sea en avión, barco, ferrocarril o autocar.

Esta indemnización será siempre en exceso de la percibida de la compañía de transporte y con carácter complementario, debiendo presentarse para proceder al cobro de la misma el justificante de haber percibido la indemnización correspondiente del transportista.

Asimismo, en el caso de que se produjera una demora en la entrega del equipaje facturado por parte del transportista de más de 12 horas, Pelayo reembolsará al Asegurado el importe de los artículos necesarios y debidamente justificados mediante factura original, hasta el límite de 150 euros.

En su caso, esta indemnización será deducible de la que corresponda al amparo de la cobertura anterior.

El Asegurado deberá presentar certificado del transportista en el que figure el tiempo de demora en la entrega del equipaje. Esta demora no tiene cobertura en el viaje de vuelta al domicilio asegurado.

*En todos los casos el Asegurado deberá presentar los billetes correspondientes al viaje en el que se ha producido la pérdida o demora del equipaje.*

## Todo riesgo accidental.

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, los costes de reparación de los daños materiales directos en los bienes asegurados como consecuencia de cualquier hecho accidental distinto de los definidos en el resto de garantías incluidas en estas condiciones generales, siempre y cuando ocurran dentro de la vivienda y no estén excluidos en cualquiera de las garantías de esta póliza.

### ***Franquicia.***

Esta garantía puede tener una cuantía de franquicia indicada en las condiciones particulares de la póliza.

### ***¿Qué no cubre la garantía?***

- Los daños y bienes excluidos en el resto de garantías de estas condiciones generales y en sus exclusiones.
- La pérdida o desaparición sin causa conocida de los bienes.
- Los daños causados por raspaduras, arañazos, desconchados, rayados, y en general, cualquier deterioro de la superficie o defecto estético de los bienes.
- El deterioro o desgaste inherente al uso de los bienes.
- Los daños y/o gastos de reparación de averías mecánicas y eléctricas de cualquier tipo que se produzcan en aparatos mecánicos, eléctricos y electrónicos.
- Los aparatos de telefonía, informática e imagen y sonido.
- La rotura o agrietamiento del continente de la vivienda producida por el asentamiento normal de los cimientos, movimientos del terreno o pérdida de resistencia de los materiales.
- Los daños que se produzcan por fallos en los suministros de agua, gas y electricidad.
- Las modificaciones cuantitativas o cualitativas de los bienes asegurados debidas a polución, evaporación, podredumbre, moho, humedad o sequedad de la atmósfera, temperaturas extremas y exposición a la luz.
- Los daños producidos por raíces de árboles y plantas.
- Los daños causados por roedores, termitas, gusanos, polillas, cualquier clase de insecto y/o animales de todo tipo.
- El descabalamiento de colecciones o juegos.
- Los accidentes cuyo coste sea inferior a 100 euros.

## Responsabilidad civil.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubren, hasta el límite indicado en las mismas, las indemnizaciones por daños y perjuicios causados a terceras personas, que deba satisfacer el Asegurado cuando sea declarado civilmente responsable de acuerdo con los artículos 1902 al 1910 del Código Civil y, provengan de una relación extra contractual y lo sean por o a consecuencia de siniestros derivados de los bienes asegurados, tanto por actos propios del Asegurado como de personas de las que legalmente deba responder.

De acuerdo con el detalle siguiente:

Cuando está asegurada la vivienda, las indemnizaciones de las que el Asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes actuando en calidad de:

- Propietario de la vivienda objeto del seguro.
- Copropietario. Como miembro de la comunidad de propietarios de la que forma parte la vivienda asegurada, en el caso de que no exista seguro establecido por cuenta de la comunidad o este resulte insuficiente.
- Arrendador. La responsabilidad civil subsidiaria por los daños que cause el inquilino a terceros, en su calidad de ocupante de la vivienda asegurada y siempre que esté en vigor el correspondiente contrato de arrendamiento.

Cuando la vivienda objeto del seguro es residencia habitual y están asegurados los enseres, las indemnizaciones de las que el Asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes motivados por hechos ocurridos en su vida privada, como:

- Propietario de la vivienda objeto del seguro, actuando en calidad de:
  - Particular. Por los actos u omisiones cometidos en su vida privada. No quedan cubiertos todos los relacionados con el ejercicio de una actividad profesional o comercial.
  - Empleador. Por los actos u omisiones del personal doméstico a su servicio en el cumplimiento de su trabajo y las responsabilidades por intoxicaciones alimentarias siempre que cumpla con la normativa legal y esté remunerado por el Asegurado.
  - Deportista. Por los accidentes causados en la práctica como aficionado de cualquier deporte con excepción del ejercicio de la caza, deportes que impliquen el uso de armas, el empleo de vehículos de motor, los deportes aeronáuticos, boxeo, artes marciales y similares.
  - Propietario de embarcaciones de recreo sin motor que no precisen un seguro obligatorio, siempre que la persona que tripule la embarcación posea el título reglamentario.

- Como usuario o propietario de bicicletas para uso privado, incluidas las dotadas de motor con potencia inferior a 0,25 kW.
- Peatón.
- Como consecuencia de obras de reparación o reformas en la vivienda asegurada, siempre que hayan sido realizadas por el propio Asegurado y dichas obras tengan la calificación administrativa de obra menor.
- Inquilino, por los daños y perjuicios directos sufridos por:
  - La vivienda o los enseres cedidos por el propietario, con contrato de arrendamiento en vigor, siempre que dichos daños deriven de:
    - Incendio, explosión.
    - Daños por agua.
  - Terceros, distintos de propietario o arrendador, por:
    - Actos u omisiones cometidos por el inquilino en su vida privada. No quedan cubiertos todos los relacionados con el ejercicio de una actividad profesional o comercial.
    - Omisión de cierre de llaves de grifo.
    - Caída de objetos al exterior.
    - Por los accidentes causados en la práctica como aficionado de cualquier deporte con excepción del ejercicio de la caza, deportes que impliquen el uso de armas, el empleo de vehículos de motor, los deportes aeronáuticos, boxeo, artes marciales y similares.
    - Como usuario o propietario de bicicletas para uso privado, incluidas las dotadas de motor con potencia inferior a 0,25 kW.
    - Peatón.

Se cubre también:

Con el límite de la suma asegurada estipulado en las condiciones particulares, y siempre que el objeto de la reclamación este incluido en la cobertura de esta póliza, quedan también garantizadas.

- Defensa civil. En los procedimientos en que pueda verse involucrada la responsabilidad civil del Asegurado, Pelayo asume la dirección jurídica de su defensa civil, designando para ello letrado que le defienda y procurador que le represente, salvo pacto expreso en contrario. El Asegurado tiene el deber de prestar puntualmente la colaboración necesaria para su defensa mediante la actuación personal que sea precisa y el otorgamiento de los poderes imprescindibles.
- Fianzas. La constitución de fianzas exigidas judicialmente para garantizar la responsabilidad civil del Asegurado y el pago de costas procesales.

Si se produjera algún conflicto entre el Asegurado y el Asegurador, motivado por que este último tuviera que mantener en el siniestro una postura o interés contrario a la defensa del Asegurado, el Asegurador lo pondrá en conocimiento del mismo, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que, por su carácter urgente, sean necesarias para la defensa. En este caso, el Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por el Asegurador o confiar su propia defensa a otra persona. En este último supuesto, el Asegurador quedara obligado a abonar los gastos de tal dirección jurídica hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

¿Quiénes son las personas aseguradas en esta garantía?

- El Asegurado titular de la póliza.
- El cónyuge del Asegurado, de no estar separado legalmente, o la pareja del Asegurado, siempre que en este último caso se acredite convivencia estable en el mismo domicilio.
- Los hijos que convivan en el mismo domicilio del Asegurado.
- Los ascendientes y familiares del Asegurado que convivan en la vivienda asegurada.

*Constituirán un solo y único siniestro todos los daños materiales y/o corporales que provengan de una misma causa, independientemente del número de terceros perjudicados.*

*No son terceras personas los asegurados, ni sus familiares hasta el tercer grado de parentesco.*

*El límite máximo de indemnización por víctima se establece en 150.000 euros.*

### **Periodo de carencia.**

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza y que se computa desde la entrada en vigor de la misma, durante el cual no se encuentran cubiertas las indemnizaciones de las que el Asegurado deba responder como consecuencia de daños causados por agua originados en dicho periodo.

### **¿Qué no cubre la garantía?**

La responsabilidad civil derivada de:

- La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas, salvo en los casos probados de legítima defensa.
- Daños ocasionados a bienes o animales propiedad de terceros que, por cualquier razón, se hallen en poder del Asegurado o de las personas de las que este deba responder, salvo lo indicado para la responsabilidad civil extracontractual como arrendatario de la vivienda frente al propietario.

- La inobservancia de disposiciones legales, ordenanzas de policía o municipales. En ningún caso el Asegurador responderá del pago de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.
- Viviendas sobre las que pese o se halle incoada una declaración de ruina inminente, total o parcial.
- Toda aquella responsabilidad civil derivada del uso o posesión de vehículos de movilidad personal (VMP), considerando como tales los que así puedan encontrarse definidos en la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en el Reglamento General de Vehículos, o en cualquier otra disposición legal.
- La realización de obras de modificación, transformación o ampliación del inmueble cuando no tengan la consideración de obras menores.
- Cualquier acción resultado de participar en competiciones oficiales.
- El cumplimiento de obligaciones contractuales.

## Animales domésticos.

Tendrán consideración de animales de compañía o mascotas, a efecto de la cobertura de la póliza, perros no potencialmente peligrosos, gatos, u otras especies de animales que puedan convivir en la vivienda asegurada, que tengan las acreditaciones legales necesarias para dicha convivencia y tenencia, y que sean propiedad del Asegurado, su cónyuge o pareja de hecho e hijos que convivan en la vivienda asegurada.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre:

- **Responsabilidad civil animales domésticos.**  
Las indemnizaciones de las que el Asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes actuando en calidad de propietario de animales de compañía o mascotas que habiten en la vivienda, hasta el límite fijado en condiciones particulares de la póliza.
- **Asistencia veterinaria.**  
Los gastos originados por las actuaciones necesarias de un veterinario, como consecuencia de un accidente sufrido por el animal propiedad del Asegurado y hasta el límite máximo que figure en las condiciones particulares de la póliza.

Se consideran también dentro de los gastos de asistencia veterinaria los costes para el sacrificio necesario y los de la eliminación del cadáver, si así resulta aconsejable por dictamen del veterinario, como consecuencia de las lesiones sufridas en un accidente cubierto por este seguro.

Se entiende por accidente cualquiera de las siguientes causas: atropello, accidentes de circulación durante su desplazamiento en vehículos a motor, peleas con otros animales, caídas desde alturas que causen al animal daños internos y/o traumatismos, ingestión de cuerpos extraños por parte del animal (limitado a un siniestro por anualidad de seguro), cualquier otra lesión corporal que sufra el animal derivada de una causa súbita, violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

### Documentos justificativos en caso de accidente.

Para los siniestros que afecten a la garantía de asistencia veterinaria se aplicarán las siguientes reglas:

Deberás dirigirte al veterinario más cercano y aportar a Pelayo, junto con la factura y la cartilla veterinaria, un informe del veterinario en el que consten:

- Los datos de la clínica, fecha y hora de entrada en la misma.
- La descripción del animal atendido (raza, edad, peso, nombre y número de chip).
- Descripción de las lesiones sufridas, atención veterinaria prestada y tratamiento a seguir.
- Nombre del veterinario, número de colegiado y firma del mismo.

En cualquier caso, Pelayo podrá designar un veterinario para que se efectúe la valoración y reconocimiento oportunos.

### ¿Qué no cubre la garantía?

En ambas coberturas:

- Los daños causados por o en animales salvajes susceptibles de ser domesticados.
- No tienen cobertura por esta garantía los animales potencialmente peligrosos, que de acuerdo con la ley deben contar con un seguro obligatorio.
- Cuando el Asegurado sea inquilino, los daños que la mascota pueda ocasionar y de los que deba responder frente al propietario de la vivienda.

En la garantía de asistencia veterinaria:

- Las lesiones sufridas por el animal durante el ejercicio de alguna actividad en la que se necesite un seguro de responsabilidad civil obligatorio.

## Protección jurídica.

### ¿Quiénes son las personas aseguradas en la garantía de protección jurídica?

La unidad familiar que conviva en el mismo domicilio y formada por:

- El Asegurado, persona física y residente en España.
- Su cónyuge o pareja estable.
- Los padres de ambos.
- Sus hijos solteros.

*No procederá ninguna reclamación contra cualquiera de las personas que son aseguradas. Todas las personas amparadas por el seguro deberán convivir de forma permanente en el domicilio habitual del Asegurado y designado en la póliza.*

### ¿Qué cubre la garantía?

Se garantiza la defensa jurídica de la unidad familiar, prestándole sus coberturas en los ámbitos siguientes:

- La vida particular.
- Los vehículos sin motor, ya sean terrestres, aéreos o marítimos y siempre de uso particular.
- La vivienda.
- El consumo.
- El trabajo.

### Asistencia jurídica telefónica.

El Asegurador pondrá a disposición del Asegurado un abogado para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono que, a tal efecto, se facilitará al Asegurado.

Si con motivo de la dificultad de la consulta, o por la especificidad de la materia objeto de la misma el Asegurador considerase conveniente que la información jurídica se facilitara al Asegurado de manera presencial, podrá organizar una entrevista personal con uno de sus abogados para que el Asegurado sea asesorado verbalmente.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, son:

### **Vivienda.**

- Compraventa de vivienda: contratación, compra de vivienda sobre planos, vivienda de protección oficial, créditos hipotecarios, trámites a seguir antes y después de la compraventa.
- Alquiler de vivienda: contrato de arrendamiento, actualización de la renta, procedimiento judicial de desahucio.
- Servicio doméstico: contratación, condiciones y requisitos, cotización a la Seguridad Social, salario, extinción del contrato, contratación de extranjeros, el permiso de trabajo.
- Comunidad de vecinos: juntas de vecinos, obligaciones y derechos de los propietarios, órganos de administración de la comunidad, reclamación a propietarios, reclamación a la comunidad, obras en la vivienda, fiscalidad de la vivienda, impuestos a liquidar por transmisión de vivienda.

### **Familia.**

- Matrimonio: régimen económico matrimonial, capitulaciones matrimoniales, separación y divorcio, la familia numerosa, fiscalidad del régimen económico matrimonial.
- Derechos de los menores: responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados, adopción y acogimiento, Instituto del Defensor del Menor, testamento en nombre del hijo menor o incapaz., emancipación, tutela, desamparo, defensor judicial, venta de bienes de menores.
- Parejas de hecho: registros municipales de uniones de hecho, ordenación de régimen económico de la pareja, liquidación económica por ruptura de la pareja, posibilidad de solicitar pensión en caso de separación, fallecimiento de uno de sus miembros, derechos económicos del sobreviviente, posibilidad de obtención de pensión de viudedad.
- La herencia: modalidades de testamento, pasos a seguir tras el fallecimiento de una personas, la partición de la herencia con y sin testamento, desheredación, legitimarios, derechos forales, fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales.**

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

### Trabajo.

- El contrato de trabajo: tipos de contrato, nóminas, prórroga, el convenio colectivo aplicable, el contrato de alta dirección, vacaciones, horario, traslado geográfico y traslado funcional, extinción del contrato.
- Dimisión del trabajador: despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC, procedimiento judicial.
- Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.
- Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. Infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.
- Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad laboral.
- Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.
- Prestaciones de la Seguridad Social.
- Fiscalidad.

### Declaración de la renta.

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

### Automóvil.

- Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V.
- Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente.
- Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial. Sanciones penales y administrativas.
- Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.

### Reclamaciones como consumidor.

- Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.
- Defecto del producto. Productos en garantía. Reparaciones defectuosas. Cómo reclamar.
- Reclamaciones a empresas de telefonía, tintorerías, talleres, hoteles, agencias de viajes, canales de televisión de pago, por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato.
- Reclamaciones a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.
- Protección de datos personales. Cómo reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.
- Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

### ¿Qué no cubre?

**El asesoramiento sobre sanciones de tráfico.**

### Revisión y redacción de documentos y contratos.

#### ¿Qué se cubre?

Se prestará también al Asegurado, siempre que lo solicite telefónicamente, la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquellas consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

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

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

Los documentos y contratos objeto de esta cobertura se limitan exclusivamente a los temas que se relacionan a continuación:

### Compraventa de vivienda.

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

### Alquiler de vivienda.

- Contrato de arrendamiento. Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras no consentidas, falta de pago de la renta, subarriendo no consentido.
- Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.
- Cartas de comunicación del arrendador sobre actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario sobre oposición a la actualización y de prórroga.

### Comunidad de propietarios.

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

### Reclamaciones de consumo.

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a las siguientes entidades: empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.

- Cartas de reclamación a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato o cláusulas abusivas.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto o defectos del producto adquirido.

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

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

### **Recursos por sanciones administrativas.**

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

### **Servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea.**

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

### **¿Qué no cubre?**

**La gestión de sanciones de tráfico.**

### **Reclamación de daños y perjuicios.**

#### **¿Qué se cubre?**

El Asegurador garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes al Asegurado por los daños y perjuicios que se le causen, por imprudencia o dolosamente, en el ámbito de la vida particular y que se relacionan a continuación:

- Daños a su persona.
- Daños materiales a los bienes muebles de su propiedad no afectos a su actividad como empleado, profesional, autónomo o empresario.
- Perjuicios patrimoniales derivados de los daños antes indicados.

### ¿Qué no cubre?

- La reclamación cuando los daños y/o perjuicios deriven de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, ni en riñas tumultuarias en cualquier caso.
- La reclamación de daños cuando sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.
- Los hechos producidos en el desempeño por parte del Asegurado de cualquier actividad como empleado, profesional, autónomo o empresario.

### Adelanto de indemnizaciones.

#### ¿Qué se cubre?

En las reclamaciones extrajudiciales efectuadas por el Asegurador en nombre del Asegurado, tan pronto como se obtenga de la Entidad Aseguradora del responsable formalmente la conformidad al pago de una indemnización y esta sea aceptada por el interesado, el Asegurador anticipará el importe de la misma hasta el límite expresado en las condiciones particulares, salvo en el supuesto de que el Asegurador se encuentre en situación de intervención o liquidación.

El Asegurado queda obligado a reintegrar al Asegurador la suma en su día adelantada tan pronto como sea indemnizado aunque la cuantía percibida difiera del importe anticipado o cuando se conozca la imposibilidad de recobrar dicho importe si la Aseguradora obligada al pago resultara intervenida o liquidada, o por cualquier otro motivo justificado.

### Defensa penal.

#### ¿Qué se cubre?

El Asegurador garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos que se le sigan por hechos ocurridos en el ámbito de su vida particular, siempre que no tengan relación con vehículos a motor.

#### ¿Qué no cubre?

Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.

## Vivienda.

### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda designada en las condiciones particulares de la póliza.

La garantía comprende:

- La reclamación de los daños materiales causados por terceros a la vivienda, por imprudencia o dolosamente, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños.
- La reclamación en supuestos de ocupación ilegal de la vivienda, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de la ocupación.
- La defensa y reclamación por supuestos de mobbing o acoso inmobiliario, entendiéndose que este se produce cuando, mediante actos ilícitos, se intenta conseguir que el Asegurado desaloje la vivienda.
- La reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, excepto por defectos de construcción, siempre que tal incumplimiento se produzca durante la vigencia de esta garantía y tenga relación, única y exclusivamente, con hechos ocurridos con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de la misma.
- La reclamación a vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. A efectos de esta cobertura, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.
- La defensa y reclamación en los conflictos con vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. A efectos de esta cobertura, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.
- La defensa y reclamación ante la comunidad de propietarios del inmueble en que se halle la vivienda, siempre que el Asegurado esté al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.
- La defensa y reclamación como inquilino en los conflictos derivados del contrato de arrendamiento de la vivienda, excepto en los juicios de desahucio por falta de pago o en los de reclamación de rentas.

## Consumo.

### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado como consumidor y usuario, tanto por vía amistosa como judicial, por incumplimiento de los contratos sobre bienes y servicios concertados por el mismo en el ámbito de la vida particular, siguientes:

### Contratos de compra y depósito:

- De bienes muebles. Se entenderán exclusivamente como bienes muebles:
  - Los objetos de decoración y mobiliario.
  - Los aparatos electrodomésticos.
  - El ordenador personal y sus periféricos.
  - El ajuar personal y los alimentos.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.
- De vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor, de uso particular y propiedad del Asegurado.

**Contratos de arrendamiento de servicios**, de los que el Asegurado sea titular y destinatario final y que se enumeran a continuación:

- Profesionales titulados.
- Industriales acreditados, tales como fontaneros, electricistas, carpinteros y pintores.
- Médicos y hospitalarios.
- Viajes, turísticos y de hostelería.
- Enseñanza y transporte escolar.
- Limpieza, lavandería y tintorería.
- Mudanzas.
- Servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento de aparatos electrodomésticos.
- Servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento del ordenador personal y sus periféricos, así como de sus programas operativos.

**Contratos de suministros**, de los que el Asegurado sea titular y destinatario final, de:

- Agua.
- Gas.
- Gasoil.
- Electricidad.
- Telefonía: fija o móvil y ADSL.
- Canales privados de televisión.

*En el apartado de contratos de suministros, la reclamación judicial quedará garantizada siempre que la cuantía reclamada sea superior a 200 euros.*

### ¿Qué no cubre?

En los contratos de compra y depósito, no se incluyen las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, ni las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.

### Defensa frente a la Administración.

#### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de la vida particular, frente a los procedimientos incoados en su contra por la Administración, por la comisión de presuntas infracciones administrativas. Esta cobertura comprenderá siempre la vía administrativa.

*Se incluye también la vía contencioso-administrativa cuando la cuantía de la sanción sea superior a 600 euros.*

#### ¿Qué no cubre?

- La defensa de los intereses del Asegurado en los conflictos con las administraciones tributarias en sus distintos niveles territoriales.
- El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al Asegurado.
- Los siniestros relacionados con vehículos a motor.

## Procedimiento sucesorio.

### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado como heredero, en aquellos procedimientos sucesorios en los que la persona fallecida:

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

La garantía consistirá en la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado como heredero del fallecido únicamente cuando se encuentre en una de estas dos situaciones:

- Que teniendo la condición de heredero legal o testamentario, los derechos sucesorios que le han sido reconocidos pudieran verse disminuidos por la acción de reclamación de alguna persona distinta de los asegurados.
- Que no habiendo sido designado como heredero testamentario del fallecido o que aun habiéndolo sido, se entendiera que legalmente le corresponde algún derecho sobre la herencia que no le ha sido reconocido, siempre que, en su caso, la acción de reclamación a ejercitar no pudiera perjudicar a los derechos sucesorios que por el mismo hecho causante le hubieran sido reconocidos al resto de los asegurados.

*Esta garantía tiene un plazo de carencia de tres meses desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.*

*Se establece expresamente una franquicia a cargo del Asegurado de 300 euros por siniestro sobre el importe de los honorarios y gastos de los profesionales que intervengan en defensa de sus intereses.*

Cuando varios asegurados puedan resultar beneficiarios de la presente garantía por tratarse de un mismo hecho causante, y siempre que no exista un conflicto de intereses entre los mismos que deje sin efecto la cobertura, tanto el límite de gastos por siniestro establecido en las condiciones particulares del seguro como la franquicia establecida serán divididos en la misma proporción entre todos ellos.

### ¿Qué no cubre?

- **La realización de ningún trámite o gestión, ya sea en vía extrajudicial o judicial, distintos a los estrictamente necesarios para llevar a cabo la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado en las dos situaciones anteriormente descritas.**
- **Cuando en el procedimiento sucesorio existan elementos transfronterizos o resulte de aplicación la ley extranjera.**

- Cuando la condición del Asegurado dentro del procedimiento sucesorio sea distinta a la de heredero, según la legislación vigente en la materia.
- Cuando la relación de parentesco con el fallecido difiera de la indicada para esta cobertura, o cuando este no fuera su cónyuge o pareja de hecho estable.
- Cuando en el procedimiento sucesorio exista un conflicto de intereses entre las personas aseguradas por la póliza.

### Testamento online.

#### ¿Qué se cubre?

Mediante esta cobertura el Asegurado dispondrá de acceso a un servicio gratuito de elaboración del testamento a través de internet con asistencia telefónica. Para utilizar este servicio, el Asegurador facilitará telefónicamente al Asegurado el código de acceso a la página web, donde pondrá redactar el testamento con la ayuda de un abogado experto y gestionará la cita de firma en la notaría más cercana a su domicilio.

### Defensa fiscal.

#### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la defensa de los intereses del Asegurado, en el ámbito de la vida particular, en los litigios en que sea parte frente a las administraciones tributarias en sus distintos niveles territoriales y directamente relacionados con los siguientes impuestos:

- Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Impuesto sobre el Patrimonio.
- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Esta cobertura comprenderá siempre la vía administrativa.

*Se incluye también la vía contencioso-administrativa cuando la cuantía del procedimiento sea superior a 600 euros.*

*El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al Asegurado.*

## Protección de menores.

### ¿Qué se cubre?

Se garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes al menor asegurado, por los daños y perjuicios que se le causen al ser víctima de *ciberbullying*, entendiendo como tal el uso de redes sociales para acosar al menor de edad mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa entre otros medios.

También se garantiza la reclamación a los supuestos de *grooming* (engaño pederasta), ocasionados al menor asegurado por un tercero mayor de edad identificable.

Como complemento, también se garantiza la defensa de la responsabilidad penal del menor asegurado en los procesos que se le sigan por hechos producidos en el ámbito de su vida particular, siempre que no tengan relación con vehículos a motor.

Se garantiza al Asegurado la asistencia psicológica derivada de una situación de acoso que hubiera sufrido el menor de edad. Esta asistencia se prestará de forma telefónica.

*Las conductas abusivas se han de producir a través de medios electrónicos (redes sociales, foros, chats, correos electrónicos, teléfono o similares).*

### ¿Qué no cubre?

- La reclamación cuando los daños y/o perjuicios deriven de la participación del menor asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, ni en riñas tumultuarias en cualquier caso.
- Los hechos voluntariamente causados por el menor asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.

## Asistencia jurídica presencial.

### ¿Qué se cubre?

Cuando las condiciones particulares de la póliza contratada correspondan al producto "Hogar Premium" el Asegurado podrá solicitar al Asegurador, en los mismos supuestos contemplados en la asistencia jurídica telefónica, la concertación de una entrevista personal con uno de sus abogados para que le asesore verbalmente. Este asesoramiento se prestará en prevención de cualquier litigio sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

*Esta asistencia presencial queda expresamente limitada a tres entrevistas por anualidad de seguro.*

### ¿Qué no cubre?

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

### Defensa laboral.

#### ¿Qué se cubre?

Cuando las condiciones particulares de la póliza contratada correspondan al producto "Hogar Premium", se cubre la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado derivados del desempeño de su trabajo por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los supuestos siguientes:

- **Conflictos individuales de trabajo:** con la empresa privada u organismo público donde preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales o legales de trabajo, a dirimir ante los organismos de conciliación y la jurisdicción social.

Para los funcionarios públicos, cuando no sea competente la jurisdicción social, la cobertura comprenderá el trámite de instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos a resolver en vía administrativa.

Comprende esta cobertura la defensa y reclamación del trabajador Asegurado en los supuestos de *mobbing* o acoso laboral, así como de acoso sexual en el ámbito laboral y del que pueda ser responsable el empresario.

- **Defensa de la responsabilidad penal:** en los procesos penales que puedan seguirse al Asegurado por hechos producidos en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena.
- **Asistencia al detenido y constitución de fianzas:** si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado, el Asegurador pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.

Asimismo, constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado en las condiciones particulares, la fianza que en el procedimiento penal se exija al Asegurado, para:

- Obtener su libertad provisional.
- Avalar su presentación al acto del juicio.
- Responder del pago de las costas judiciales.

- **Reclamación de daños corporales:** que se causen al Asegurado por un tercero responsable identificable en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena.
- **Reclamación de prestaciones sociales:** en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, montepíos y mutualidades de previsión social.
- **Reclamación de derechos derivados de pensiones:** de jubilación, viudedad e invalidez, también en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

### ¿Qué no cubre?

- Las indemnizaciones y multas en el pago de las costas judiciales.
- Los siniestros relacionados con vehículos, embarcaciones o aeronaves, con motor y sus remolques, siempre que dichos medios de locomoción sean propiedad del Asegurado o estén conducidos o pilotados por el mismo.
- En los conflictos individuales del trabajo, en las gestiones relativas a funcionarios públicos, no incluye la vía contencioso-administrativa.
- En la defensa de la responsabilidad penal, quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.

### Prestación por separación o divorcio.

#### ¿Qué se cubre?

Cuando las condiciones particulares de la póliza contratada correspondan al producto "Hogar Premium" y mediante sentencia firme o resolución judicial definitiva dictadas en un procedimiento civil, instado con posterioridad al efecto de la póliza y transcurrido el plazo de carencia establecido, se conceda la separación o el divorcio del Asegurado designado en las condiciones particulares y su cónyuge, el Asegurador efectuará en su favor las prestaciones siguientes:

- **Reembolso de gastos jurídicos:** previa justificación, del importe de los honorarios y gastos que hayan satisfecho derivados del procedimiento judicial de separación o divorcio, hasta el límite de 1.200 euros, de cuya cifra total corresponderá, como máximo, la mitad a cada cónyuge.

No se realizará la prestación cuando exista ya una separación de hecho de los cónyuges con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de la póliza.

- **Ayuda para el pago de la pensión:** si como resultado de un procedimiento judicial de separación o divorcio el Asegurado se viera obligado judicialmente al pago de pensión compensatoria y/o de alimentos, y en el caso de que viera disminuidos sus ingresos habituales por causa de hallarse en situación de incapacidad laboral transitoria (si es autónomo) o por encontrarse en situación de desempleo (si es asalariado), el Asegurador le prestará una ayuda económica equivalente al importe de las pensiones debidas, hasta el límite de 1.000 euros mensuales (para el conjunto de ambas pensiones) y durante un periodo máximo de 12 meses.

Para tener derecho a esta prestación, el Asegurado deberá acreditar documentalmente:

- La sentencia o resolución judicial por la que se disponga el pago a su cargo de la pensión compensatoria y/o de alimentos y su cuantía.
- De ser autónomo, además de acreditar tal condición, deberá aportar los justificantes de su incapacidad laboral transitoria.
- De ser asalariado, deberá justificar su situación de desempleo.

En caso de que la situación de desempleo o de incapacidad laboral transitoria se prolongue por más de un mes, la ayuda económica será abonada, en lo que corresponda a cada mensualidad, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

Cuando dicha situación de desempleo o incapacidad laboral transitoria sea inferior al mes, la ayuda económica será proporcional a los días en que el Asegurado haya permanecido en dicha situación y también será abonada dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

*El plazo de carencia establecido para esta garantía es de tres meses desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.*

## Aspectos generales de la garantía de protección jurídica a tener en cuenta.

### ¿Qué alcance tiene esta garantía de protección jurídica?

- Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
- Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
- Los honorarios y gastos de abogado.
- Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
- Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
- Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
- La constitución, en los procesos penales amparados por la póliza, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:
  - Obtener su libertad provisional.
  - Avalar su presentación al acto del juicio.
  - Responder del pago de las costas judiciales.
- Cualquier otra prestación garantizada expresamente por la póliza.

### ¿Qué no cubre?

**Las indemnizaciones y multas en el pago de las costas judiciales.**

### ¿Cuáles son los límites?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, el límite será el indicado en las mismas.

Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.

El Asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

*En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las condiciones particulares de la póliza para el resto de procedimientos cubiertos.*

### **¿Existe plazo de carencia?**

Además de lo ya indicado en las coberturas de procedimiento sucesorio y prestación por divorcio, para los supuestos contractuales y administrativos existe un plazo de carencia de tres meses a contar desde la fecha de efecto de la póliza, salvo para la cobertura de protección ante infracciones de las disposiciones reguladoras de la circulación o la navegación, que no tendrá carencia.

### **¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?**

- En las defensas penales y administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible o sancionable.
- En las reclamaciones por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.
- En litigios sobre materia contractual, en el momento en que se inició o se pretende que se inició el incumplimiento de las normas contractuales.
- Por último, y para las prestaciones por separación o divorcio, en el momento en que se formuló la correspondiente demanda judicial (apartado de reembolso de gastos jurídicos) o en el momento en que se inició la situación de incapacidad laboral transitoria o de desempleo (apartado de ayuda para el pago de la pensión).

### **Consideraciones a tener en cuenta en la prestación de la garantía.**

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

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

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

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

Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, deberá comunicarlo al Asegurador con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.

El Asegurador se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, hasta el límite cuantitativo establecido en las condiciones particulares, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el apartado "Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador", para el pago de honorarios de profesionales.

### **¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?**

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle, a partir del momento en que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegidos. El Asegurador, podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en apartado "Arbitraje de ley".

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

El abogado y procurador designados por el Asegurado gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

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

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, el Asegurador informará inmediatamente al Asegurado, a fin de que este pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este apartado.

### **¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?**

Sin perjuicio del límite estipulado para la garantía de protección jurídica en condiciones particulares, el Asegurador satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el Asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española, y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del Asegurador. Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado habiendo realizado el Asegurado libre designación de letrado, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, hasta el límite de 3.000 euros, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.

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

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, el Asegurador asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

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

### **¿Qué pagos no están cubiertos?**

- **Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.**
- **Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.**
- **Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

### **¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?**

Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

En caso de desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el apartado "Arbitraje de Ley" de estas condiciones generales.

El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

### **¿Existe subrogación?**

El Asegurador se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

### **¿Qué datos son necesarios, como mínimo, para iniciar cualquier reclamación?**

Los datos aportados por el Asegurado deberán garantizar al Asegurador la localización del presunto culpable del accidente. Por tanto, serán necesarios el nombre completo y la dirección del responsable; si el accidente lo ha ocasionado un animal, esos mismos datos del propietario o poseedor.

### **Arbitraje de ley.**

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el presente contrato de seguro.

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

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

### **Deber de información.**

Deberá comunicar al Asegurador de forma inmediata las reclamaciones, citaciones y notificaciones que reciba, indicando el medio y la fecha de recepción. Informará con precisión como exigencia necesaria para la justificación y determinación de los honorarios y gastos de abogado y procurador, sobre las actuaciones desplegadas en sus distintas fases, encargando al letrado designado que cumplimente en su nombre las pertinentes comunicaciones.

### **Obligaciones del Asegurado en caso de buen fin de la reclamación.**

Una vez conseguidas las indemnizaciones del tercero responsable, se aplicarán, en primer lugar, a reintegrar al Asegurador las cantidades sobre las que hubiera adquirido derechos. Si el asunto se gana con imposición de costas al contrario, deberá reclamarlas en ejecución de sentencia al condenado en costas. Solo si fuera acreditada judicialmente la insolvencia del condenado en costas, el Asegurador abonará los gastos causados.

## Protección para el alquiler.

### ¿Qué se cubre?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía se cubren hasta el límite indicado en las mismas:

#### Defensa jurídica del alquiler.

- Defensa y reclamación de derechos derivados del contrato de arrendamiento.

La defensa y reclamación como propietario derivada del incumplimiento del contrato de alquiler de la vivienda asegurada en la póliza.

- Acción de desahucio para recuperar la posesión de la vivienda y reclamación de rentas.

En caso de impago de las rentas o cantidades debidas por parte del arrendatario, se garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado, consistentes en el desahucio o recuperación de la posesión del inmueble arrendado, así como la reclamación de las rentas y/o cantidades debidas por el arrendatario (amistosamente o en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral).

*Se establece para la defensa jurídica del alquiler un periodo de carencia de tres meses desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.*

#### Pérdida de alquileres por accidente.

Los alquileres que deje de percibir el Asegurado si por un accidente cubierto por la póliza la vivienda ha de ser desalojada temporalmente hasta un máximo de 365 días.

#### Actos de vandalismo del inquilino por desahucio.

Los actos malintencionados o de vandalismo que sean cometidos con ánimo de destruir, provocados al continente o mobiliario de la vivienda arrendada, causados por el inquilino que se constaten tras su desalojo de la vivienda por desahucio, comparando el estado de la misma con aquel en que se encontraba cuando el inquilino formalizó el contrato de arrendamiento.

*Para la aplicación de esta cobertura será necesario que exista sentencia firme de desahucio o cualquier otra resolución judicial que ponga fin al arrendamiento.*

## **Sustitución de cerradura por desahucio.**

La sustitución de cerradura y llaves de la vivienda asegurada, cuando a consecuencia de un desahucio sea necesario su sustitución.

*Para la aplicación de esta cobertura será necesario que exista sentencia firme de desahucio o cualquier otra resolución judicial que ponga fin al arrendamiento.*

## **Servicio de limpieza por desahucio.**

La limpieza de la vivienda alquilada posterior a un proceso de desahucio.

Dicha limpieza incluye:

- Barrido, aspirado y fregado.
- Retirada de residuos hasta 50 kg
- Eliminación de alimentos del frigorífico.
- Limpieza de baños, lavabos y sanitarios.
- Limpieza de cristales.

*Para la aplicación de esta cobertura será necesario que exista sentencia firme de desahucio o cualquier otra resolución judicial que ponga fin al arrendamiento.*

*Máximo 5 horas de servicio de limpieza.*

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Servicios para el hogar.

# Servicios para el hogar.

## Servicio de manitas.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el coste del servicio de manitas que proporciona ayuda profesional en su domicilio para realizar determinados trabajos de instalación, mantenimiento y adecuación del hogar.

La actuación del profesional abarca los siguientes trabajos:

#### Electricidad.

- Sustitución de enchufes o interruptores de luz (incluidos sus embellecedores), bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores (sin cambios de ubicación).
- Instalación o sustitución de lámparas y/o apliques donde existan puntos de luz.
- Instalación de canaletas para ocultar cables.

#### En caso de tener contratada la garantía "Servicio de Manitas Plus", se incluye además:

- Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando la instalación en superficie.

#### Revisión eléctrica de la vivienda.

Al solicitar alguno de los servicios en los que intervenga este gremio, el técnico procederá a efectuar una revisión básica de la instalación eléctrica del domicilio asegurado relativa a:

- Fijación de enchufes e interruptores.
- Número de aparatos conectados a enchufes.
- Verificar el diferencial general de la vivienda para comprobar el correcto funcionamiento de la instalación.

#### Fontanería.

- Pequeños desatascos en el interior de la vivienda que se puedan resolver de manera manual o mediante uso de productos especiales de tipo líquido o mediante desatascadores manuales.
- Colocación de soporte de ducha y conexión (sin obra de fontanería).
- Sellado con silicona de juntas deterioradas de bañera, ducha, lavabo o fregadero.

- Purgar radiadores.
- Ajuste de anclaje de elementos sanitarios (lavabo, inodoro, bidé).

**En caso de tener contratada la garantía "Servicio de Manitas Plus", se incluye además:**

- Cambios de mecanismo de cisterna.
- Sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua, así como el ajuste de grifos sueltos.
- Colocación de radiadores de termofluido sin necesidad de modificación eléctrica

### **Revisiones de fontanería.**

Al solicitar alguno de los servicios en los que intervenga este gremio, el técnico procederá a efectuar una revisión básica de la instalación de fontanería del domicilio asegurado relativa a:

- Revisión de goteos / latiguillos.
- Radiadores.
- Ajuste de grifos.
- Estado del sellado de bañeras y duchas.
- Estado de las juntas de los alicatados de los baños para detectar posibles filtraciones.

### **Carpintería.**

- Montaje de muebles kit y colocación de estanterías.
- Instalación de manillas, pomos, tiradores, cerrojos, muelles y pequeños pestillos en puertas interiores.
- Cambio de bisagras en puertas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Colocación de protector de esquinas de pared y tapajuntas de unión entre dos suelos diferentes.
- Colgar o fijar cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes.
- Colocación de accesorios de baño y cocina.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.

### **Otros.**

- Instalación de cortinas, visillos, estores, tendederos, percheros y barras de armarios.
- Aislamiento de ventanas (solo incluye colocación de burlete en hoja y marco y fijación del cristal con silicona si fuera necesario).

- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios).
- Movimiento de muebles y electrodomésticos.
- Limpieza de superficies en caso de mudanza u obra.

**En caso de tener contratada la garantía “Servicio de Manitas Plus”, se incluye además:**

- Trabajos ordinarios para arreglo o sustitución de cinta o cuerda de persianas sin mecanismo eléctrico.

**¿Qué no cubre la garantía?**

- **Cualquier trabajo que no se encuentre descrito en el listado anterior.**
- **Cualquier trabajo que no se realice en el interior de la vivienda asegurada.**
- **Los daños consecuencia de un siniestro tanto cubierto como no cubierto por la póliza.**
- **En el servicio de arreglo o sustitución de cinta o cuerda de persianas no se incluye la reparación o sustitución de lamas de persianas.**
- **El desmontaje de cualquier tipo de sanitario.**
- **Trabajos verticales en altura con andamios o por fuera de la fachada.**
- **No se realizarán trabajos que impliquen agujerear o perforar superficies con azulejos, piedra, mármoles, pizarra o vidrios.**

**Limitaciones.**

El Asegurado tiene derecho a dos servicios de esta garantía por anualidad de seguro, que deberá solicitar a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.

No se cobrará ningún gasto por el desplazamiento ni las tres primeras horas de mano de obra, siendo a cargo del Asegurado aquellas que superen este límite. El coste de los materiales necesarios para efectuar la reparación será a cargo del Asegurado, salvo aquellos de pequeña tornillería.

**Condiciones del servicio.**

*El horario de prestación del servicio es de lunes a viernes de 09:00 horas a 18:00 horas. Todos los trabajos realizados tienen garantía de seis meses.*

## Asistencia informática.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, un servicio integral de asistencia informática y multimedia, incluyendo tanto asistencias remotas como presenciales los 365 días del año.

*Cualquier uso de este servicio se deberá solicitar a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

### Asistencia remota.

#### ¿Qué es?

Asistencia telefónica o telemática con control remoto, si la conexión a internet del Asegurado lo permite, sobre problemas informáticos tales como:

- Incidencias o averías sobre los equipos informáticos que el Asegurado tenga en la vivienda objeto del seguro.
- El software de sistema operativo y ofimático que se encuentre instalado en los mencionados equipos. Incidencias con redes, acceso a internet, antivirus y correo electrónico.
- Configuración y manejo de programas de tratamiento de imágenes y/o creación de álbumes o descarga de fotos.
- Instalación y configuración de webcam y Skype para videoconferencias.
- Ayuda para la actualización de dispositivos GPS POIs (radares, puntos negros, ocio).
- Backup de agenda de contactos.
- Ayudas smartphone, iPhone y Blackberry (asesoramiento en descarga y uso de aplicaciones) así como configuración de cuentas de e-mail.
- Soporte en el hogar (soporte en el uso de cualquier dispositivo multimedia como: TV, TDT, reproductores DVD o Blu-ray, cámaras de fotos, discos multimedia, teléfonos).

#### Y además.

- Antivirus: a demanda del Asegurado se instalará en sus equipos informáticos (PC, portátil y notebook) un software de seguridad de marca reconocida en el mercado con un máximo de 3 equipos por póliza.

- Localización del puesto: a demanda del Asegurado se instala un software en el equipo de este que permite localizar el mismo cuando se conecte a internet y ejercer distintas acciones como recuperación de la información, bloqueo del equipo y envío de mensajes intimidatorios para casos de robo o pérdida. Este alcance está limitado a 3 equipos por póliza.
- Eliminación de vida digital: los asegurados a demanda podrán solicitar toda la eliminación de su huella en internet, por ejemplo, ante un fallecimiento; baja de perfiles en redes sociales, proveedores de correo, suscripciones (serán necesarias las claves de acceso). Este alcance estará limitado para titulares, cónyuges e hijos.
- Descargas de software: el Asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de cualquier programa informático de uso legal o seleccionado por Pelayo, en el caso de que exista delimitación de los programas a instalar.
- Configuración de los equipos tecnológicos, ordenador y periféricos.
- Limpieza de virus y software malintencionado.

*Consultas telefónicas ilimitadas para la resolución de incidencias de 9:00 horas a 00:00 horas.*

## Asistencia in situ.

### ¿Qué es?

Si el problema o incidencia que presentan sus equipos no se puede resolver mediante asistencia remota, enviaremos un técnico al domicilio asegurado en la póliza.

Este servicio se prestará bajo las siguientes premisas:

- Horario de atención: asistencia los 365 días del año de 09:00 horas a 18:30 horas si existe disponibilidad del Asegurado. El técnico se personará en el domicilio asegurado en un plazo máximo de 48 horas (salvo que el cliente especifique una fecha concreta).
- Las reparaciones de hardware solo podrán realizarse cuando, si fuese necesario reemplazar alguna pieza, esta esté disponible en el mercado de piezas nuevas. El coste de las piezas que sea necesario reponer correrá a cargo del cliente, Pelayo asume el coste del desplazamiento y la mano de obra del técnico informático.
- Si para resolver la incidencia es necesaria la instalación o reinstalación de software, de acuerdo con la legislación vigente, solo se podrá realizar si el citado software está licenciado y cumple los requisitos legales de uso establecidos en cada momento.
- No tienen cobertura por esta asistencia informática los daños que sufran los equipos informáticos debidos a incendio, daños por agua, daños eléctricos, fenómenos meteorológico, robo y en general cualquier daño que esté cubierto en las garantías de daños materiales de esta póliza de hogar.

- No son objeto de esta asistencia los problemas derivados de la instalación o mal funcionamiento (problemas técnicos en la línea) de cualquier sistema de conexión a internet (ADSL, cable) y que no sean directamente imputables al ordenador, sino al proveedor de internet.

#### Limitaciones.

La asistencia presencial en el domicilio del asegurado quedará limitada a un máximo de dos veces al año por póliza.

#### Recuperación de datos.

##### ¿Qué es?

Se trata de un servicio de recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos 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.

El servicio se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos utilizados por los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado y que formen parte de los enseres asegurados, tales como:

- Discos duros internos y/o externos (de ordenadores de sobremesa y portátiles).
- Memorias portátiles (tarjetas flash, USB, de PDA y similares).
- Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales.
- Tipo de dispositivos recuperables:
- Discos Duros: IDE, USB/ FireWire (externos), portátil, Microdrive, PCMCIA, SATA.
- Dispositivos extraíbles: Floppy, Jazz, Zip 100/250/750, CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, Pen Drive (pendrive).
- Tarjetas de memoria: Flash, PCMCIA, Memory Stick, SunDisk, Microdrive.

Estos dispositivos deben ser de uso estándar y de los sistemas operativos DOS, Windows (3.1/95/98/Millennium/NT/2000/XP/7), macOS (8/9/10) o Linux.

El servicio incluye:

- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Para casos recuperados, se facilitarán en un nuevo soporte de igual o superior capacidad al soporte dañado.
- Transporte del soporte dañado desde el domicilio del Asegurado hasta el laboratorio de recuperación de datos y reenvío al domicilio del Asegurado una vez finalizado el servicio.

**Modo de uso del servicio.**

- El Asegurado comunicará directamente la incidencia a través del servicio de asistencia remota telefónica.
- La compañía prestadora se pondrá en contacto directamente con el Asegurado a fin de organizar con él la recogida en su domicilio del dispositivo averiado.
- El Asegurado desmontará el soporte o soportes dañados, para lo que recibirá las instrucciones oportunas, si fuera necesario, vía correo electrónico. Si ello no fuera posible, el Asegurado podrá solicitar la asistencia de un técnico.
- 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, las contraseñas para acceder al sistema y a los directorios que se necesite recuperar.
- Se comunicará al Asegurado a través de un e-mail la recepción del dispositivo y su diagnóstico y evaluación.
- Si la recuperación es posible, se enviará al Asegurado un e-mail con un listado de los archivos recuperables, solicitando la conformidad del Asegurado con el mismo. Una vez recuperada la información, esta se enviará al Asegurado en un soporte nuevo, sin gastos para este. En el caso de que la recuperación no sea posible, tan pronto como se descubra tal imposibilidad se comunicará al Asegurado. Se grabará y guardará durante 15 días, en lugar seguro, una copia de seguridad de la información recuperada para cubrir posibles extravíos durante el envío.
- El Asegurado podrá solicitar la devolución del soporte o dispositivo dañado a través de e-mail a la compañía en un plazo de treinta días contados, según los casos, desde la recepción del nuevo soporte con la información recuperada, o desde la comunicación de imposibilidad de recuperación.

Si transcurrido dicho plazo no se hubiera solicitado la devolución, el soporte o dispositivo dañado pasará a programa de reciclaje sin coste adicional alguno, pero no siendo ya posible su reclamación con posterioridad.

**Exenciones de responsabilidad.**

- Dado que tanto el soporte de almacenamiento como los datos en él grabados se encuentran deteriorados previamente, se advierte de que los esfuerzos por analizar los daños y ejecutar su recuperación pueden llevar a la destrucción o posteriores daños en los mismos, sin que tal circunstancia haya de significar un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones de este contrato. Por tanto, Pelayo no asume responsabilidad alguna sobre los daños adicionales que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de ejecutar la recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo.

- Pelayo no se responsabiliza del estado de los ficheros rescatados ni del contenido de los mismos, ni se garantiza la recuperación total o parcial de la información.
- En caso de pérdida o extravío, el Asegurado podrá reclamar la sustitución de su dispositivo por otro de similares características.

#### Limitaciones.

La recuperación de datos quedará limitada a una vez al año por póliza, y a soportes de almacenamiento con la capacidad máxima indicada en las condiciones particulares.

#### ¿Qué no cubre la garantía?

- La reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado.
- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente. Se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados u otros signos de manipulación.
- La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, juegos.
- No están incluidas en este servicio las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- Solo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, sistemas operativos ni bases de datos.

*Los servicios de la asistencia informática deberás solicitarlos a través del teléfono 91 520 05 18, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

## Reparación de smartphones y tablets.

### ¿Qué cubre la garantía?

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, un servicio de reparación de smartphones y tablets.

Se trata de un servicio de reparación homologado en España, quedando cubierto:

- Rotura de pantalla, carcasas, botones y altavoces.
- Avería de software del terminal.
- Recogida y devolución del terminal averiado.

*El importe de la reparación que exceda la cuantía indicada en condiciones particulares será a cargo del Asegurado.*

### Modo de uso del servicio.

*Cualquier uso de este servicio se deberá solicitar a través del teléfono 91 520 05 18, en horario de lunes a viernes de 9.00 horas a 19:00 horas, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados con Pelayo a través de este número.*

*En el caso de encontrarse el terminal en garantía, el Asegurado debe gestionar primero con el fabricante para comprobar si se trata de una avería cubierta por este. Una vez diagnosticado por el fabricante que se trata de avería excluida de la garantía, el cliente puede solicitar el servicio de reparación a Pelayo.*

- El Asegurado comunicará directamente la incidencia a través del número de teléfono indicado.
- La compañía prestadora se pondrá en contacto directamente con el Asegurado, a fin de organizar con él la recogida en su domicilio del dispositivo averiado.
- El Asegurado preparará el dispositivo para ser enviado, empaquetando el mismo en una caja del doble de su tamaño, protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas.
- Si las tuviera y fuera posible, deberá deshabilitar y/o informar de las contraseñas de desbloqueo para acceder al dispositivo.
- La recogida del terminal se realizará en el domicilio del Asegurado sin gasto para este. Si no es posible realizar la recogida o entrega por no haber nadie en el domicilio, se realizará un nuevo intento de recogida o entrega, siendo a cargo del Asegurado el coste de los envíos sucesivos.

- Se comunicará al Asegurado a través de un e-mail la recepción del dispositivo para iniciar su diagnóstico y evaluación.
- Si la reparación es posible, se comunicará por e-mail y/o teléfono al Asegurado la conformidad de iniciar la reparación. Una vez reparado el terminal, este se enviará al Asegurado.

Si existe la posibilidad de sustituir las piezas originales por piezas compatibles que supongan un coste menor para el Asegurado, se le comunicará a este dicha opción y solo se pondrán las mismas previa aceptación del presupuesto por parte del Asegurado.

En el caso de que la reparación no sea posible, esta circunstancia será comunicada al Asegurado y le será devuelto el dispositivo sin gasto para este.

- El presupuesto de aceptación por parte del Asegurado será el total de la reparación, descontando la cantidad asumida por Pelayo. Si el Asegurado acepta el presupuesto, deberá abonar por tarjeta de crédito o transferencia bancaria el importe resultante para iniciar el proceso de reparación.
- En el caso de que el dispositivo no fuera reparable y siempre y cuando el terminal tenga servicio oficial en España, se ofrecerá al Asegurado la opción de adquirir un terminal puesto a nuevo de similares características al averiado, con un precio preferente, descontando del importe del mismo el capital indicado en las condiciones particulares. En este caso, el terminal averiado no será devuelto al Asegurado garantizándose por escrito el borrado de su información, sus datos y su traslado a un programa de reciclaje.

Esta información se la prestará el técnico de reparación a través de llamada telefónica.

- La garantía sobre la reparación realizada es de 90 días.

### **Periodo de carencia.**

Esta garantía puede tener un periodo de carencia indicado en las condiciones particulares de la póliza. El periodo de carencia es el intervalo de tiempo durante el cual no será efectiva esta garantía, y se computa desde la fecha de entrada en vigor de la póliza.

### **Limitaciones.**

Este servicio queda limitado a una única reparación por anualidad de póliza.

### ¿Qué no cubre la garantía?

- Las reparaciones en las que el fabricante no disponga de las piezas necesarias para la reparación y/o el dispositivo esté descatalogado.
- Reparaciones de terminales con antigüedad superior a 5 años.
- Terminales que no tengan servicio de reparación homologado en España.
- La recuperación de datos del terminal.
- En el caso de que no se realice la reparación no se efectuará ningún reembolso al Asegurado.
- Asistencias de otra índole, como son la pérdida de información, manipulación indebida del terminal, o similares.
- Los arañazos, raspaduras, desconchados, rayados y, en general, cualquier deterioro superficial.
- Daños mínimos en pantallas, como astillado de bordes, decoloración o pérdida de esmalte, que no impidan la visibilidad y uso normal del terminal.
- No tendrán consideración de tablet los portátiles convertibles que disponen de un teclado físico que gira sobre una bisagra o se desliza debajo de la pantalla, pudiéndose manejar como un portátil clásico, así como los aparatos de formato híbrido que disponen de un teclado físico pero pueden separarse de él.
- Cualquier reparación que implique cambio de placa base.
- Los daños causados por la manipulación de los dispositivos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Todo accesorio externo al bien garantizado (baterías, fundas, cargadores, cables de alimentación y de conexión, y accesorios del coche).
- Servicios fuera de territorio nacional.

### Exenciones de responsabilidad.

Dado que el dispositivo va a ser manipulado y reseteado para su correcta verificación de funcionamiento, se recomienda que, antes de enviar a laboratorio de reparación, se realice una copia de seguridad y se extraiga la tarjeta de memoria externa y la tarjeta SIM. Pelayo no asume responsabilidad alguna sobre la pérdida de datos que pueda ocasionarse en el dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de realizar la reparación.

## Personal de seguridad.

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, la puesta a disposición de personal de seguridad cualificado si a consecuencia de un robo u otro accidente la vivienda es fácilmente accesible desde el exterior, y hasta que se subsane el accidente.

*Este servicio tiene una duración máxima de 48 horas desde el momento de su llegada a la vivienda afectada.*

## Restaurante.

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el gasto justificado de restaurante si por motivo de un accidente garantizado en la póliza queda inutilizable la cocina de la vivienda.

*Máximo 120 euros.*

## Lavandería.

Siempre que esta garantía se detalle de forma expresa en condiciones particulares se cubre, hasta el límite indicado en las mismas, el gasto justificado de lavandería si la lavadora de la vivienda queda inutilizable debido a un accidente cubierto por la póliza.

*Máximo 120 euros.*

## Cerrajería urgente.

Si no puedes acceder a la vivienda por cualquier hecho accidental como extravío o robo de llaves, inutilización de la cerradura o cualquier otra causa que impida su apertura, pondremos a tu disposición lo más rápidamente posible un cerrajero que efectúe la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y apertura de la vivienda.

*No se cobrará ningún gasto por el desplazamiento ni la mano de obra de apertura de la puerta. Los costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre serán a cargo del Asegurado.*

## Electricidad de emergencia.

Si por una avería en las instalaciones de su vivienda se produce falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, pondremos a tu disposición con la mayor prontitud posible un profesional que realice la reparación de urgencia necesaria para restablecer el fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

*No se cobrará ningún gasto por el desplazamiento ni la mano de obra de la reparación de urgencia, con un máximo de 3 horas.*

*Los costes de materiales que fuera necesario reponer serán por cuenta del Asegurado. No son parte de la instalación los aparatos de iluminación, enchufes o interruptores ni los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.*

## Nuestros profesionales a tu servicio.

Siempre que lo necesites, se te facilitará profesional cualificado para atender los servicios solicitados que se encuentren entre los siguientes:

- Albañiles
- Escayolistas
- Antenistas
- Fontaneros
- Barnizadores
- Limpiacristales
- Carpintero
- Limpiezas generales
- Carpintería metálica
- Parquetistas
- Cerrajeros
- Persianas
- Contratistas
- Pintores
- Cristaleros
- Porteros automáticos
- Electricistas
- Tapiceros
- Electrodomésticos
- Televisores y videos
- Enmoquetadores

No se cobrará ningún gasto por el desplazamiento. El abono de la factura correspondiente al servicio prestado por el profesional es por cuenta del Asegurado.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

Condiciones  
comunes a todas  
las garantías.

# Condiciones comunes a todas las garantías.

## **Objeto del seguro.**

El objeto del seguro es asegurar la vivienda y/o los bienes que contiene, garantizando las indemnizaciones que le puedan corresponder por los daños que sufran los bienes, así como la prestación de los servicios previstos dentro de los límites y la situación establecida en las condiciones generales y particulares de la póliza.

La valoración de la vivienda será siempre a valor de construcción, mientras que la maquinaria y/o aparatos que tengan la consideración de vivienda, se valorarán a valor de nuevo.

La valoración de los enseres será siempre a valor de nuevo, a excepción de lo indicado en la garantía Daños por la electricidad, cuya valoración será a valor real.

## **Actualización de las prestaciones.**

Las prestaciones pactadas en las condiciones particulares se actualizan en cada renovación del seguro siguiendo las fluctuaciones del Índice de Precios de Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

Mejora en casos de mal aseguramiento.

- Siempre que permanezca en vigor la actualización de las prestaciones, en el caso de que el valor real o de nuevo, según la opción elegida, exceda en el momento del accidente en menos de un 20 % respecto de la suma asegurada, la indemnización se calculará sin tener en cuenta si se ha producido mal aseguramiento.
- Si la suma asegurada en enseres no es inferior al 50 % de su valor de nuevo, en los accidentes con daños inferiores a 600 euros tampoco se tendrá en cuenta el mal aseguramiento.
- Previamente el Tomador/Asegurado procederá a la actualización de la suma asegurada en su valor de nuevo.

## **Cobertura geográfica.**

Aquellos accidentes ocurridos fuera de España que tengan cobertura por la póliza estarán garantizados en los países de la Unión Europea, Islandia y Noruega.

Para la garantía de responsabilidad civil, la cobertura de la póliza solamente amparará reclamaciones formuladas ante la jurisdicción española por hechos ocurridos en España. Esta cobertura será aplicable a los hechos ocurridos en la Unión Europea, Islandia y Noruega cuando se trate de desplazamientos ocasionales de carácter privado cuya duración no sea superior a tres meses consecutivos.

En la garantía de protección jurídica, las coberturas de reclamación extracontractual, defensa penal y consumo solo serán de aplicación a los hechos producidos en España, así como en los demás países de la Unión Europea. Andorra y Gibraltar se asimilarán a España a los efectos de las garantías contratadas. El resto de coberturas de la garantía solo serán aplicables a hechos que tengan lugar en territorio español.

### ***Comunicación del accidente.***

Tan pronto como tenga conocimiento del accidente, deberás comunicarlo a Pelayo, que pone a tu disposición su amplia red de oficinas y mediadores, así como un teléfono de asistencia las 24 horas del día, todos los días del año.

### ***Peritación previa a la reparación.***

Es indispensable la valoración de los daños por perito profesional, iniciada en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que comunicó la ocurrencia del accidente. Este plazo está sujeto a la disponibilidad del Asegurado para facilitar al perito la visita al lugar del accidente.

### ***Precio del seguro.***

El precio del seguro se determina y actualiza en función de estadísticas sectoriales y propias de Pelayo, obtenidas a partir de datos sobre número de accidentes ocurridos, coste de las indemnizaciones, coste de mano de obra en las reparaciones, de piezas de reposición, y demás factores que modifiquen el riesgo soportado por Pelayo.

El precio es diferente en función del valor de los bienes asegurados y de las siguientes características de la vivienda:

- Población donde está situada.
- Uso al que se destina.
- Número de metros cuadrados construidos.
- Tipo de vivienda (piso, vivienda unifamiliar, home móvil).
- Las protecciones que reúne (rejas, alarma, vigilancia).

El Tomador deberá comunicar a Pelayo cualquier cambio en los datos anteriores, puesto que si lo declarado no coincide con la realidad, pueden suceder dos cosas:

- Que las prestaciones de su póliza se vean reducidas porque el precio del seguro, en función de lo declarado, sea menor que el precio que correspondería de acuerdo a la realidad.
- Que esté pagando más de lo necesario porque el precio del seguro, en función de lo declarado, sea mayor que el precio que correspondería de acuerdo a la realidad.

El precio variará también en cada renovación del seguro en función del número de accidentes conocidos en los doce meses anteriores al aviso de cobro en el que le comunicamos el precio. El Tomador podrá oponerse a la renovación del seguro mediante notificación escrita dirigida a Pelayo con un mes de antelación a la fecha de vencimiento del periodo de seguro en curso.

### ***Impago de recibos.***

En caso de impago del primer recibo anual; o en el supuesto de estar acordado el fraccionamiento en el pago de los recibos, cuando se produzca el impago del primer fraccionamiento, Pelayo queda facultada para resolver el contrato de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Contrato de Seguro. Si resultase impagado durante la anualidad en curso cualquier otro recibo posterior emitido al cobro por suplementos generados tras una modificación del contrato, o por fraccionamientos sucesivos, Pelayo podrá reclamar el importe debido, y no renovar el contrato suscrito llegada la fecha de su vencimiento.

De igual forma, si en la póliza estuviera acordado el fraccionamiento en el pago de los recibos, el impago podrá suponer la retirada por parte de Pelayo del beneficio de aplazamiento en el pago para las siguientes anualidades.

### ***Exigibilidad de factura.***

Para indemnizar, Pelayo deberá contar con las correspondientes facturas.

### ***Repetición de Pelayo.***

Pelayo podrá repetir, por el importe de las indemnizaciones que deba satisfacer, contra:

- El Asegurado en caso de dolo.
- El tercero responsable de los daños.
- El Asegurado y Tomador por causas derivadas de las leyes y del contrato de seguro.

### ***Régimen de derramas.***

Los resultados de cada ejercicio darán lugar a la correspondiente derrama activa o retorno y, en su caso, pasiva. Para el cálculo y distribución de derramas se estará a lo dispuesto en los Estatutos Sociales.

La falta de pago de las derramas pasivas será causa de baja del Mutualista, una vez transcurridos sesenta días naturales desde que hubiera sido requerido fehacientemente para el pago; no obstante, el contrato del seguro continuará vigente hasta el próximo vencimiento del período de seguro en curso, en cuyo momento quedará extinguido, pero subsistiendo la responsabilidad del Mutualista por sus deudas pendientes.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

# Los riesgos extraordinarios y el Consorcio de Compensación de Seguros.

# Los riesgos extraordinarios.

## ¿Qué son?

Pelayo no cubre los hechos derivados de riesgos extraordinarios. En estos casos, y según con la normativa que más adelante se indica, aparece la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros, entidad que indemnizará los daños a los bienes asegurados por acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y los daños a las personas aseguradas por acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y en el extranjero. En estos casos, serán de aplicación las siguientes cláusulas que, según la legislación, deben insertarse de forma obligatoria en el contrato y que explican cuáles son esos riesgos extraordinarios.

### **Primera cláusula.**

---

#### **Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes y en los de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles.**

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

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados 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.

## I. Resumen de normas legales.

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar, erupciones volcánicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 kilómetros por hora y los tornados).
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.

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

### 2. Riesgos excluidos.

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo y, en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos 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, gas-oil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Franquicia.

La franquicia a cargo del Asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas, la franquicia a cargo del Asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a

comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.

- b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del Asegurado será la misma prevista en la póliza en tiempo o en cuantía, para daños consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

#### 4. Extensión de la cobertura.

1. 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.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

#### 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 (900 222 665 o 952 367 042).
  - 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 este 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.

## **Segunda cláusula.**

---

### **Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros de personas.**

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, o en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

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

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

## I. Resumen de normas legales.

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar, erupciones volcánicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 kilómetros por hora y los tornados).
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.

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

### 2. Riesgos excluidos.

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) 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.
- e) 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 estos 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.

- f) 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 conforme al apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del Asegurado.
- h) 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.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Extensión de la cobertura.

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada Asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad Aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad Aseguradora.

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

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del seguro, el Asegurado o el Beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad Aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se 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 (900 222 665 o 952 367 042).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

3. Valoración de los daños:

La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que este 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.

### ***Tercera cláusula.***

#### **Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros con coberturas combinadas de daños a personas y en bienes y de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles.**

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

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

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

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

## I. Resumen de normas legales.

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar, erupciones volcánicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 kilómetros por hora y los tornados).
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.

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

### 2. Riesgos excluidos.

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo y, en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos 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) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fueloil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### 3. Franquicia.

La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### 4. Extensión de la cobertura.

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio se referirá al capital en riesgo para cada Asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad Aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad Aseguradora.

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

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del seguro, el Asegurado o el Beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad Aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionara el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
  - Mediante llamada al Centro de atención telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

#### 3. Valoración de los daños:

La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que este 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.

Condiciones Generales  
de la Póliza del Seguro de Hogar.

Cláusulas a las  
que deberás prestar  
especial atención  
por limitar  
la cobertura  
de tu póliza.

# Cláusulas a las que deberás prestar especial atención por limitar la cobertura de tu póliza.

## *En todas las garantías.*

Se excluyen del contrato los hechos y consecuencias siguientes:

- a) Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- b) Los causados intencionadamente por los ocupantes de la vivienda o sus familiares, así como el caso de falsedad intencionada o simulación en la declaración del accidente. La intencionalidad deberá ser demostrada por el Asegurador y, en última instancia, deberá ser declarada por sentencia judicial firme.
- c) Modificación de la estructura atómica de la materia y sus efectos.
- d) Los conflictos armados y los hechos declarados por el Gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".
- e) La práctica de cualquier actividad profesional, mercantil o de carácter asociativo y los daños resultantes de la dedicación de la vivienda asegurada para actividades distintas de las de casa-habitación, así como el mobiliario, ajuar, muestrarios y materiales propios de cualquier actividad comercial o profesional. Esta cláusula no tendrá aplicación cuando figure contratada en condiciones particulares la garantía de bienes de uso profesional.
- f) Los bienes propiedad de terceras personas en poder del Asegurado. Esta cláusula no tendrá aplicación cuando figure contratada en condiciones particulares la garantía de bienes propiedad de terceros.
- g) Los causados por materias explosivas, tóxicas o peligrosas en general, distintas de las utilizadas en los servicios domésticos de la vivienda.
- h) Los daños como consecuencia de defecto de construcción o trabajos de reparación o mantenimiento de la vivienda.
- i) Los daños causados por termitas o roedores.
- j) Los enseres situados en dependencias anexas como jardines, terrazas, porches o similares, patios o jardines de la vivienda en caso de robo, hurto o fenómenos meteorológicos. Esta cláusula no tendrá aplicación cuando figure contratada en condiciones particulares la garantía de mobiliario en jardines y terrazas.
- k) Los vehículos a motor, remolques o embarcaciones.
- l) En caso de sustracción de tarjetas de crédito, las pérdidas que no se hayan producido dentro de las 48 horas anteriores o posteriores al día en que se haya comunicado la sustracción a la entidad emisora de la tarjeta.

- m) Las joyas y el dinero en efectivo en caso de hurto.
- n) En la cobertura de soluciones estéticas, las piscinas, muros, vallas, bibliotecas o conjuntos de bienes muebles, a excepción de los muebles propiamente dichos como tresillos, muebles de cocina.
- o) En las garantías de avería de electrodomésticos, servicio de manitas, revisión de caldera, asistencia informática y reparación de smartphones y tablets, reposición de cerraduras y pérdida de llaves, los servicios prestados por profesionales distintos de los concertados con Pelayo a través del número de teléfono 91 520 05 18, que se proporciona al Asegurado en la tarjeta de asistencia 24 horas.
- p) Los costes de las reparaciones de cualquier daño cubierto por la póliza, asumidos por el asegurado sin haber declarado la ocurrencia del siniestro y que no hayan obtenido la autorización previa por parte de Pelayo, salvo para los casos de urgencia definidos en el condicionado general de la póliza.
- q) En la garantía de Fenómenos meteorológicos, impactos y choques, los daños causados por lluvia si se registra una precipitación inferior a los 40 litros por metro cuadrado y hora, así como los daños producidos por el viento si su velocidad es inferior a 80 kilómetros por hora.
- r) Cualquier pérdida, alteración, daño o responsabilidad producido a los sistemas informáticos, aparatos electrónicos y dispositivos de almacenamiento de datos, ocasionado por un ciberataque o incidente cibernético. Se entenderá por ciberataque cualquier acto no autorizado, malintencionado o delictivo, que implique el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático. Se entenderá por Incidente cibernético cualquier error u omisión que implique el acceso, procesamiento o cualquier indisponibilidad parcial o total para acceder, procesar, usar u operar cualquier sistema informático.
- s) Cualquier pérdida, reparación o restauración de datos, o cualquier información de cualquier tipo que sean grabados o transmitidos de cualquier forma para ser usados, accedidos, procesados, transmitidos o guardados en un sistema informático, incluyendo el posible valor asociado a los datos o información ocasionado por ciberataque o incidente cibernético.

La suma asegurada en vivienda, enseres o responsabilidad civil representa el límite máximo de indemnización a pagar por Pelayo en cada accidente.

### ***En la garantía de responsabilidad civil familiar.***

Se excluyen los daños derivados de los siguientes hechos:

- a) Propiedad, tenencia o manipulación de cualquier tipo de armas.
- b) Las agresiones físicas, salvo en los casos probados de legítima defensa.
- c) Las responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.

- d) Trabajos de construcción o reparación de la vivienda si no están realizados por el Asegurado o por un familiar que conviva con él.
- e) El uso o posesión de vehículos de movilidad personal (VMP), considerando como tales a los que así puedan encontrarse definidos en la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en el Reglamento General de Vehículos, o en cualquier otra disposición legal.

### ***En la garantía de protección jurídica.***

No se cubre:

- a) La defensa de la responsabilidad civil, puesto que se cubre por la garantía de responsabilidad civil.
- b) Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.
- c) Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- d) Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.
- e) Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral previstas en el apartado de defensa laboral.
- f) Los siniestros relacionados con vehículos, embarcaciones o aeronaves, con motor y sus remolques, siempre que dichos medios de locomoción sean propiedad del Asegurado o estén conducidos o pilotados por el mismo.
- g) Los litigios sobre propiedad intelectual o industrial, de derecho de sociedades y sobre cuestiones financieras y bancarias, así como los procedimientos administrativos o judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.
- h) Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los asegurados en esta póliza, salvo lo previsto en la prestación por separación o divorcio y la reclamación del Asegurado contra el Asegurador.
- i) Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de entrada en vigor de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de la póliza, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- j) El pago de indemnizaciones, multas o sanciones, así como de impuestos u otros pagos de carácter fiscal.

- k) Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- l) Los gastos de habilitación o colegiación del letrado o procurador y sus gastos de viaje, hospedaje y dietas.
- m) Las reclamaciones y recursos inviábiles o temerarios. Podrá continuarlas el Asegurado por su exclusiva cuenta, pagando el Asegurador los honorarios de los profesionales en el caso de que el Asegurado obtuviera, por su cuenta, un resultado más beneficioso.
- n) Los accidentes relacionados con vehículos de movilidad personal (VMP) que sean propiedad del Asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.
- o) Los que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, y los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- p) Los que se produzcan en el ejercicio de la profesión liberal del Asegurado o deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular.

Límite de cobertura: la cantidad establecida en condiciones particulares, sin sobrepasar, en ningún caso, los importes de las normas orientadoras del correspondiente colegio profesional.

### ***Acontecimientos extraordinarios.***

Se excluyen del contrato:

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caída 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 tiempos de paz.

Estos riesgos están cubiertos por el Consorcio a través de "los riesgos extraordinarios y el Consorcio de Compensación de Seguros".

# pelayo<sup>®</sup>

Para declarar un siniestro sólo tienes que llamar y comunicarnos tu nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesitas.

## 91 520 05 18

Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija. Dom. Soc.: Santa Engracia, 67-69 - 28010 Madrid - España. Ins. en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 3º del Libro de Sociedades, folio 83, hoja 15-1. C.I.F.: G-28031466