



## MANUAL DE PRODUCTO

### CCGG HOGAR

- PRINCIPAL
- VACACIONES
- ALQUILER TURISTICO
- ALQUILER
- DESOCUPADA



### CCGG AGROREALE

- HOGAR PRINCIPAL



### CCGG EXPATRIATE HOUSEHOLDERS

- ALQUILER TURISTICO
- ALQUILER
- DESOCUPADA
- TEMPORAL PRINCIPAL
- VACACIONES

**REALE  
HOGAR**

MANUAL DE PRODUCTO



## ÍNDICE

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Presentación Reale Hogar</b>                                   | <b>5</b>  |
| ¿Qué es el nuevo Reale Hogar?                                     | 5         |
| ¿Qué es Reale Hogar?                                              | 5         |
| Producto segmentado:                                              | 5         |
| Cuadro-resumen de los productos comerciales                       | 6         |
| Tipos de vivienda                                                 | 7         |
| Producto completo y flexible: las Ofertas y las Gamas             | 7         |
| Contexto de mercado                                               | 7         |
| <b>1. DEFINICIONES ESPECÍFICAS EN REALE HOGAR</b>                 | <b>10</b> |
| 1.1. Continente                                                   | 10        |
| 1.2. Contenido                                                    | 10        |
| 1.3. Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte                        | 12        |
| <b>2. PRODUCTOS Y OFERTAS COMERCIALES. GAMAS Y COBERTURAS</b>     | <b>13</b> |
| 2.1. Reale Hogar Principal                                        | 13        |
| 2.1.1 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas.             | 13        |
| 2.1.2 Incendio, Explosión, Caída del rayo, Gastos                 | 16        |
| 2.1.3 Inhabitabilidad temporal de la vivienda                     | 16        |
| 2.1.4 Fenómenos meteorológicos y otros daños                      | 16        |
| 2.1.5 Filtraciones por fenómenos meteorológicos                   | 16        |
| 2.1.6 Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación    | 17        |
| 2.1.7 Daños por agua                                              | 17        |
| 2.1.8 Daños eléctricos                                            | 17        |
| 2.1.9 Roturas                                                     | 17        |
| 2.1.10 Daños estéticos                                            | 17        |
| 2.1.11 Robo y daños por robo al continente                        | 17        |
| 2.1.12 Robo y daños por robo al contenido                         | 17        |
| 2.1.13 Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte                      | 18        |
| 2.1.14 Desplazamiento por vacaciones o viajes                     | 18        |
| 2.1.15 Daño accidental de continente y/o contenido                | 18        |
| 2.1.16 Bienes refrigerados                                        | 18        |
| 2.1.17 Rotura/ avería de equipos informáticos                     | 19        |
| 2.1.18 Reparación de electrodomésticos                            | 19        |
| 2.1.19 Vehículos en garaje                                        | 19        |
| 2.1.20 Ruina total de la vivienda asegurada                       | 19        |
| 2.1.21 Replantación de arboleda y jardín                          | 19        |
| 2.1.22 Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante          | 19        |
| 2.1.23 Daños causados por el inquilino                            | 20        |
| 2.1.24 Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y defensa | 20        |
| 2.1.25 Protección jurídica y reclamación de daños                 | 21        |
| 2.1.26 Servihogar                                                 | 22        |

## ÍNDICE

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.27 Bricohogar .....                                                                     | 23        |
| 2.1.28 Asistencia informática .....                                                         | 24        |
| 2.1.29 Accidentes personales .....                                                          | 24        |
| 2.1.30 Compromiso de calidad .....                                                          | 24        |
| <b>2.2. Reale Hogar Vacaciones .....</b>                                                    | <b>25</b> |
| 2.2.1 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas. ....                                  | 25        |
| <b>2.3. Reale Hogar Alquiler .....</b>                                                      | <b>27</b> |
| 2.3.1 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas. ....                                  | 27        |
| 2.3.2 Vivienda en régimen de alquiler .....                                                 | 29        |
| 2.3.3 Defensa Jurídica del Arrendador. ....                                                 | 29        |
| <b>2.4. Reale Hogar Alquiler turístico .....</b>                                            | <b>31</b> |
| 2.4.1 Contenido asegurado. Bienes asegurables y bienes no asegurables. ....                 | 31        |
| 2.4.2 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas. ....                                  | 32        |
| 2.4.3 Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante .....                               | 33        |
| <b>2.5. Reale Hogar Desocupada .....</b>                                                    | <b>34</b> |
| 2.5.1 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas. ....                                  | 34        |
| <b>2.6. Producto AgroReale Hogar Principal .....</b>                                        | <b>35</b> |
| 2.6.1 ¿Qué tipo de vivienda se puede asegurar? .....                                        | 35        |
| 2.6.2 Requisitos de contratación .....                                                      | 35        |
| 2.6.3 Especialidades en la definición de continente .....                                   | 35        |
| 2.6.4 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas .....                                  | 36        |
| 2.6.5 Coberturas específicas: Ajuar y existencias agrícolas y Ganado para autoconsumo ..... | 39        |
| <b>3. GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS. LOS PACKS .....</b>                                        | <b>40</b> |
| <b>3.1. Presentación y características generales de los Packs. Prima diferenciada .....</b> | <b>40</b> |
| <b>3.2. Opciones de contratación .....</b>                                                  | <b>41</b> |
| <b>3.3. Resumen Packs .....</b>                                                             | <b>42</b> |
| 3.3.1 Pack Movilidad Familia .....                                                          | 42        |
| 3.3.2 Pack Protección Tecnología .....                                                      | 42        |
| 3.3.3 Pack Compra Segura .....                                                              | 43        |
| 3.3.4 Pack Protección Menores .....                                                         | 43        |
| 3.3.5 Pack Salud .....                                                                      | 43        |
| 3.3.6 Pack Mascotas .....                                                                   | 44        |
| <b>4. NORMAS DE SUSCRIPCIÓN .....</b>                                                       | <b>45</b> |
| <b>4.1. Operativa .....</b>                                                                 | <b>45</b> |
| <b>4.2. Riesgos automáticos .....</b>                                                       | <b>45</b> |
| 4.2.1 Por la suma asegurada .....                                                           | 45        |
| 4.2.2 Por las características del riesgo .....                                              | 46        |
| 4.2.3 Por la ubicación .....                                                                | 46        |
| 4.2.4 Por el uso .....                                                                      | 46        |



## ÍNDICE

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4.3. Riesgos condicionados</b>                                               | <b>46</b> |
| 4.3.1 Por la suma asegurada                                                     | 46        |
| 4.3.2 Por las características del riesgo                                        | 47        |
| <b>4.4. Riesgos que requieren autorización de la Sucursal</b>                   | <b>47</b> |
| 4.4.1 Por las características del riesgo                                        | 47        |
| 4.4.2 Por las condiciones de contratación                                       | 47        |
| <b>4.5. Riesgos excluidos</b>                                                   | <b>47</b> |
| 4.5.1 Por las características del riesgo                                        | 47        |
| 4.5.2 Por las coberturas                                                        | 48        |
| 4.5.3 Por las condiciones de contratación                                       | 48        |
| <b>4.6 Franquicias</b>                                                          | <b>48</b> |
| <b>4.7 Prima y fraccionamiento</b>                                              | <b>48</b> |
| <b>5. EN CASO DE SINIESTRO</b>                                                  | <b>49</b> |
| <b>5.1. ¿Qué hacer en caso de siniestro?</b>                                    | <b>49</b> |
| ¿Qué debe hacer el asegurado?                                                   | 49        |
| ¿Cómo debe el Asegurado comunicar a REALE el siniestro?                         | 49        |
| ¿Qué información y documentación debe facilitar?                                | 49        |
| <b>5.2. Garantías con tramitación especial</b>                                  | <b>49</b> |
| <b>5.3. Siniestros reparables</b>                                               | <b>50</b> |
| <b>5.4. Siniestros sin intervención de reparador (siniestros indemnizables)</b> | <b>50</b> |
| <b>5.5. Atención al Asegurado</b>                                               | <b>50</b> |

## PRESENTACIÓN REALE HOGAR

### ¿QUÉ ES EL NUEVO REALE HOGAR?

Es el nuevo Producto de Hogar flexible y adaptado a las necesidades diferenciadas de nuestros clientes, destacando las siguientes mejoras:

- Ampliamos tanto la segmentación del producto, como las ofertas comerciales disponibles en cada línea de negocio, y flexibilizamos las opciones de contratación de las diferentes coberturas.
- Mejoramos el contenido de las coberturas e incorporamos nuevas garantías, así como nuevos servicios incluidos en diversos Packs opcionales, que completan la oferta comercial de REALE HOGAR.
- Ampliamos también el abanico de las franquicias opcionales disponibles (Franquicia en daños y Franquicia en daños por agua).
- Respecto al proceso de emisión, se han diseñado nuevas pantallas con mayor facilidad de navegación y más atractivas, que incorporan nuevas funcionalidades como: la cumplimentación automática de los datos catastrales de la vivienda (año de construcción, superficie), la comparativa entre las distintas ofertas comerciales, o la posibilidad de dar de alta en la misma póliza varios hogares siempre que sean del mismo producto comercial (póliza multisituación o multirriesgo).
- Se ha realizado una revisión profunda de la tarifa, estableciendo una nueva segmentación e incorporando nuevos factores de riesgo.
- Hemos rediseñado las Condiciones Generales y Particulares, facilitando la visión completa de cada uno de los Productos o líneas de negocio.

Y reforzamos nuestro compromiso en la eficiencia y calidad en la prestación de servicios, para resolver cualquier problema que pueda surgir en la vivienda del cliente, de una forma inmediata.

### ¿QUÉ ES REALE HOGAR?

Reale Hogar protege el patrimonio familiar de los riesgos a los que este se halla expuesto, ofreciendo una cobertura completa a las viviendas, tanto para el continente como para el contenido. Incluimos también coberturas y servicios directamente dirigidos a las personas que las habitan, y a sus necesidades específicas, lo que constituye la mejor garantía para la tranquilidad de la familia, tanto dentro como fuera del hogar.

#### PRODUCTO SEGMENTADO:

REALE HOGAR está segmentado en **5 productos genéricos**, que ofrecen coberturas específicas en función de las necesidades de aseguramiento de cada tipo de vivienda, teniendo en cuenta el uso de esta, y la titularidad:

- **Vivienda Principal:** línea dirigida a la residencia habitual del Asegurado, ya sea como propietario o como inquilino.
- **Vivienda de Vacaciones:** destinada a la segunda residencia, o residencia de vacaciones y fines de semana. El Asegurado puede ser el propietario, o bien el inquilino y usuario de la vivienda.

Cuando el régimen o titularidad es en propiedad, tanto en la Vivienda Principal como en la Vivienda de Vacaciones, REALE HOGAR contempla además la posibilidad de que el Asegurado propietario de estas, pueda alquilarla o compartirla temporalmente con un inquilino o huésped; es lo que denominamos **ALQUILER EVENTUAL, para el que se requiere que exista un contrato legal vigente entre el propietario y el inquilino o huésped.**

Cuando en la vivienda principal o de vacaciones se declare que existe ALQUILER EVENTUAL y siempre que se aseguren el Continente a valor total y el Contenido de la vivienda, el Asegurado podrá contratar algunas garantías adicionales destinadas a completar, tanto la protección de su hogar y su responsabilidad civil, como la de los bienes de dichos inquilinos de carácter eventual.

Estas garantías son:

- Daños causados por el inquilino.
- Responsabilidad civil frente al inquilino.
- Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante.

Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedarán sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Hurto, Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte, Objetos de valor especial, Daño accidental Continente, Daño accidental Contenido, Vehículos en garaje.

- **Vivienda Alquiler:** Modalidad específica para los propietarios de viviendas alquiladas a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año (ya sea como residencia habitual o como vivienda de vacaciones o fines de semana, del inquilino).
- **Vivienda de Alquiler turístico:** línea dirigida a propietarios de viviendas que se destinan exclusivamente y en su totalidad a alquiler o alojamiento intermitente de terceros, **y por periodos inferiores a 30 días consecutivos**. Estas viviendas deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma, y cumplir los requisitos legales.

En este tipo de viviendas, existe la opción de contratar la garantía de Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante.

**No podrán asegurarse como viviendas de uso turístico:**

- Viviendas que ofrezcan algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas, u otro tipo de servicios).
  - Establecimientos o casas destinados a explotación de turismo rural.
  - Viviendas que no se destinen en su totalidad a alquiler turístico, o que no estén amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata.
  - Viviendas destinadas a alquiler permanente (como vivienda principal o de vacaciones del inquilino).
  - Viviendas con el denominado "Alquiler eventual" (el propietario y usuario de la vivienda principal o de vacaciones, la alquila o comparte temporalmente con inquilinos o huéspedes).
- **Vivienda Desocupada:** orientada a las viviendas no destinadas a uso habitual ni de vacaciones, y que pueden estar ocupadas esporádicamente, durante periodos inferiores a vacaciones y fines de semana. El Tomador es el Asegurado, propietario y usuario de la vivienda.

Complementando estos productos genéricos, y de acuerdo con nuestra filosofía de adaptación continua a las necesidades del mercado, también lanzamos el producto **Agroreale Hogar Principal**, que da respuesta a las necesidades específicas de aseguramiento de los clientes implicados en el sector agrario. A este producto dedicaremos un apartado especial.

## CUADRO-RESUMEN DE LOS PRODUCTOS COMERCIALES

A continuación, se muestran las opciones de contratación de los Productos en función de la titularidad o régimen de la vivienda, y del uso al que se destina.

|                                           | Vivienda de<br>residencia habitual                                               | Vivienda de<br>residencia habitual<br>sector Agro | Vivienda de<br>Vacaciones/fines<br>de semana                                      | Vivienda de Alquiler<br>permanente<br>(como residencia habitual<br>o de vacaciones) | Vivienda de<br>Alquiler uso<br>turístico      | Vivienda<br>deshabitada           |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| PROPIETARIO<br>(régimen: en<br>Propiedad) | <b>REALE HOGAR<br/>PRINCIPAL</b><br>(con opción de incluir<br>Alquiler eventual) | <b>AGROREALE<br/>HOGAR PRINCIPAL</b>              | <b>REALE HOGAR<br/>VACACIONES</b><br>(con opción de incluir<br>Alquiler eventual) | <b>REALE HOGAR<br/>ALQUILER</b>                                                     | <b>REALE HOGAR<br/>ALQUILER<br/>TURÍSTICO</b> | <b>REALE HOGAR<br/>DESOCUPADA</b> |
| INQUILINO<br>(régimen: en<br>Alquiler)    | <b>REALE HOGAR<br/>PRINCIPAL</b>                                                 | <b>AGROREALE<br/>HOGAR PRINCIPAL</b>              | <b>REALE HOGAR<br/>VACACIONES</b>                                                 | ---                                                                                 | ---                                           | ---                               |

## TIPOS DE VIVIENDA

REALE HOGAR distingue **los siguientes tipos de vivienda**, en función del tipo de construcción:

- **Piso bajo:** es aquella vivienda que, formando parte de un edificio, sus ventanas, terrazas, balcones o cualquier otro hueco accesible se hallan a **menos de tres metros** del nivel del suelo.
- **Piso intermedio:** es aquella vivienda que, formando parte de un edificio, sus ventanas, terrazas, balcones o cualquier otro hueco accesible se hallan a **más de tres metros** del nivel del suelo, excluyendo los pisos que tienen la consideración de áticos.
- **Piso ático/última planta:** es aquella vivienda que, formando parte de un edificio, se encuentra ubicada **debajo de su azotea o de la cubierta** de aquél. El piso ático puede disponer o no de terraza.
- **Vivienda unifamiliar:** es aquella vivienda de una o varias plantas, que forma una única unidad residencial. Esta vivienda puede ser **adosada** (comparte alguna de sus paredes laterales con una o más viviendas) o **independiente** (no comparte pared con otra edificación). Para determinadas zonas geográficas, se podrá seleccionar el tipo **vivienda unifamiliar rural** (puede ser adosada o independiente).

## PRODUCTO COMPLETO Y FLEXIBLE: LAS OFERTAS Y LAS GAMAS

Para cada uno de los productos descritos, REALE ha creado **3 gamas comerciales**.

Cada gama presenta una oferta preconfigurada de garantías y capitales, que el usuario podrá modificar y modular adaptándola a las necesidades específicas de cada cliente.

En cada una de las modalidades o productos definidos en el apartado anterior se podrá contratar la gama deseada, sin que sea necesario, para acceder a una u otra, unos capitales mínimos de Continente y/o Contenido u otros requisitos.

- **Gama Estándar:** gama que incorpora las garantías y capitales más demandados, ofreciendo la protección que todo Hogar debería tener.
- **Gama Óptima:** además de las garantías tradicionales, incorpora nuevas garantías y opciones de sumas aseguradas, para clientes que buscan una protección integral.
- **Gama Premium:** es la gama que incluye todas las garantías disponibles y ofrece la más amplia cobertura en cuanto a sumas aseguradas, y que por tanto está dirigida a satisfacer las expectativas de aseguramiento de los clientes más exigentes.

**En el proceso de elaboración del Presupuesto (tarificación)**, el usuario podrá modificar, dentro de cada gama, las garantías y sumas presentadas, configurando las 3 ofertas comerciales según las necesidades de aseguramiento demandadas, y podrá, además, comparar entre sí las gamas y sus respectivas primas; lo que permitirá ofrecer a cada cliente una oferta personalizada y adaptada a sus necesidades.

A estas ofertas ya configuradas, se podrán luego añadir opcionalmente y en cualquiera de las gamas, los **Packs de servicios y/o garantías** diseñados para cada producto o línea de negocio.

El proceso de Presupuesto (tarificación) y de Emisión de proyectos y pólizas se detalla en el Manual de suscripción.

## CONTEXTO DE MERCADO

El aseguramiento de la vivienda, tanto principal como secundaria, ronda el 74% del parque total. Esto es, tres de cada cuatro inmuebles destinados de uso residencial están protegidos por el seguro en España. Esta tasa, por otra parte, es muy consistente con el enfoque basado en calcular el porcentaje que suponen los contratos de seguro de vivienda vigentes respecto del censo total de las mismas; cálculo que se realiza, por ejemplo, en el informe de Estamos Seguros dedicado a los percances del seguro patrimonial.

Desde hace ya muchos años, el País Vasco lidera el nivel de aseguramiento de la vivienda. En esta comunidad se estima que tan sólo el 12% de los hogares no tiene seguro. Existe, además, un evidente patrón geográfico en las cifras de 2019, en las que tanto Cantabria como la Comunidad Foral de Navarra superan el 80% de aseguramiento. El aseguramiento de la vivienda, sin embargo, se debilita en Ceuta, Melilla, Canarias, Baleares y Andalucía.



**Porcentaje de hogares que contratan distintos seguros, por comunidades autónomas.**

|                      | Vivienda |
|----------------------|----------|
| Andalucía            | 66,85%   |
| Aragón               | 76,76%   |
| Asturias             | 76,42%   |
| Baleares             | 56,31%   |
| Canarias             | 48,03%   |
| Cantabria            | 83,86%   |
| Castilla y León      | 74,94%   |
| Castilla-La Mancha   | 69,54%   |
| Cataluña             | 76,47%   |
| Comunidad Valenciana | 79,74%   |
| Extremadura          | 67,02%   |
| Galicia              | 67,46%   |
| Madrid               | 74,95%   |
| Murcia               | 75,26%   |
| Navarra              | 83,68%   |
| País Vasco           | 87,52%   |
| La Rioja             | 79,42%   |
| Ceuta                | 46,67%   |
| Melilla              | 42,61%   |

Fuente: Elaboración de Estamos Seguros a partir de la Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF) de 2019 del INE.

Teniendo en cuenta la superficie del hogar de referencia (esto es, en el caso del aseguramiento de la segunda vivienda, el dato no se refiere a la superficie de dicha segunda vivienda, sino del hogar que la posee), hay una correlación importante entre el tamaño de la vivienda y el aseguramiento. Esta consecuencia es resultado, más que probablemente, de que viviendas más grandes suponen rentas más elevadas, siendo la renta, como ya se ha visto, uno de los factores que influye en el aseguramiento.

Hay que hacer notar, sin embargo, que aun en los casos en los que la vivienda es más pequeña, por debajo de los 50 metros, el nivel de aseguramiento se acerca al 50%. Entre los 50 y los 75 metros cuadrados, en todo caso, da un importante salto cuantitativo de unos 25 puntos de aseguramiento que, por así decirlo, se “consolidan” hasta las superficies más grandes, en torno a los 150 metros cuadrados, en los que las tasas de aseguramiento superan el 80%.

**Nivel de aseguramiento de la vivienda según la superficie del inmueble.**

|                               | Vivienda total | Primera vivienda | Segunda vivienda |
|-------------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Hasta 50 metros cuadrados     | 46,01%         | 45,62%           | 6,41%            |
| De 51 a 75 metros cuadrados   | 70,22%         | 69,31%           | 10,85%           |
| De 76 a 100 metros cuadrados  | 76,18%         | 75,39%           | 13,13%           |
| De 101 a 150 metros cuadrados | 77,67%         | 76,64%           | 16,31%           |
| De 151 a 250 metros cuadrados | 81,34%         | 80,06%           | 19,48%           |
| Más de 200 metros cuadrados   | 83,97%         | 82,30%           | 22,49%           |

Fuente: Elaboración de Estamos Seguros con datos de la EPF 2019.

Las diferencias de aseguramiento son mucho menos apreciables cuando la variable que se estudia es el tipo de vivienda que conforma el hogar. El mayor aseguramiento se da entre personas que viven en edificios con más de 10 viviendas. Esto tiene lógica dado que este tipo de construcciones pueden presentar más sucesos de los cubiertos por el seguro, como daños causados por el agua de las conducciones.

#### Nivel de aseguramiento de la vivienda, según el tipo inmueble.

|                                                   | Vivienda total | Primera vivienda | Segunda vivienda |
|---------------------------------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Vivienda unifamiliar independiente                | 71,37%         | 70,02%           | 13,13%           |
| Vivienda unifamiliar adosada                      | 67,01%         | 65,92%           | 12,87%           |
| Edificio con varios pisos, menos de 10 viviendas  | 68,91%         | 67,97%           | 12,10%           |
| Edificio con varios pisos, con 10 o más viviendas | 79,22%         | 78,53%           | 14,74%           |
| Otros                                             | 67,86%         | 53,57%           | 28,57%           |

Fuente: Elaboración de Estamos Seguros con datos de la EPF 2019.

Cada día del año, apenas pasan unos segundos cada vez que ocurre un percance en una vivienda. De todos los percances que sufre un inmueble, el más frecuente es la gotera. Pero no es el único ni el más costoso. A continuación, se muestran los percances más comunes sufridos en el hogar:

#### Percances ocurridos en hogares.

|                         | Viviendas        |
|-------------------------|------------------|
| Goteras                 | 2.574.368        |
| Rotura de cristales     | 1.190.585        |
| Servicios de asistencia | 1.043.539        |
| Daños eléctricos        | 791.314          |
| Otras                   | 621.354          |
| Fenómenos atmosféricos  | 554.047          |
| Robo o daños por robo   | 378.631          |
| Defensa jurídica        | 122.880          |
| Responsabilidad Civil   | 118.274          |
| Daños por agua          | 106.142          |
| Incendios               | 95.746           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>7.596.880</b> |

Fuente: Elaboración de Estamos Seguros con datos de ICEA 2019.

## 1. DEFINICIONES ESPECÍFICAS EN REALE HOGAR

En este apartado sólo destacaremos las definiciones de **Continente**, de **Contenido**, aclarando los elementos comprendidos en ellos con carácter general. Las especialidades de las modalidades AgroReale Hogar Principal y Reale Hogar Alquiler Turístico se recogen en los apartados correspondientes.

Y aclararemos asimismo cómo se configura el capital de **Joyas** en el nuevo producto de Hogar.

**Todas las definiciones de REALE HOGAR están recogidas en las Condiciones Generales que, para cada uno de los productos, se encuentran disponibles para consulta en el Portal de Mediador y en Really en la Intranet.**

### 1.1. CONTINENTE

Comprende:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, siempre que se encuentren debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

### 1.2. CONTENIDO

Comprende:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, considerando como tales **exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor, y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
- Bicicletas de pedales con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas, definiendo estos como: Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h y hasta un peso máximo de 50 kg.**

Quedan expresamente excluidos:

- Vehículos concebidos para competición.
- Vehículos para personas con movilidad reducida.
- Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N° 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
- Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado**.
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada, siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**Y en ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes depositados **en el interior de la vivienda**:
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares**.
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000 €, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor. Si no existe tal declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**Dicha declaración es asimismo necesaria para el proceso de elaboración de Presupuesto y Proyecto, y se recogerá en el desglose correspondiente.**

Los objetos de valor especial forman parte del Contenido asegurado y se aseguran a Valor Total.

Cuando se declare que existen Objetos de valor especial, quedan cubiertos sin sobreprima hasta el valor asignado por defecto por el sistema, es decir hasta un 15% del contenido, **y siempre que ningún objeto declarado supere 6.000 €.**

La suma asignada por defecto podrá ser modificada por el usuario.

**Y si el valor unitario supera los 12.000 €, tal valor debe acreditarse mediante factura de compra o catalogación oficial con su valor o mediante valoración efectuada previamente por expertos o peritos tasadores.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, o de inquilinos y huéspedes.**

### 1.3. JOYAS DENTRO Y/O FUERA DE CAJA FUERTE

#### JOYAS:

Tienen la consideración de joyas los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 €**.

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

**Dicha declaración es asimismo necesaria para el proceso de elaboración del Presupuesto y Proyecto, y se recogerá en el desglose correspondiente.**

#### Consideraciones importantes:

- En el nuevo producto de Hogar Reale, **el capital asegurado de Joyas no está incluido dentro del capital de Contenido asegurado**.  
Las joyas se podrán asegurar a través de una **cobertura propia y específica**, que garantiza el **robo, daños por robo e incendio**, y siempre que esté asegurado el contenido de la vivienda y esté contratada la garantía de Robo y daños por robo contenido.
- Su aseguramiento podrá hacerse **dentro y/o fuera de caja fuerte; y a valor total o bien a primer riesgo**, pero la forma de aseguramiento será la misma dentro y fuera de caja fuerte.  
Cuando se desee asegurar Joyas en la vivienda, en el proceso de Presupuesto (tarificación) siempre será necesario hacer una **declaración previa de Joyas a valor total** dentro y/o fuera de caja fuerte; y el sistema cotizará cada gama en función de la(s) suma(s) asegurada(s) y forma de aseguramiento de joyas cumplimentada en cada una.
- Cuando se contraten Joyas, quedan cubiertas sin sobreprima hasta el valor asignado por defecto por el sistema, es decir: hasta un 10% del contenido, si se aseguran a valor total; y si se aseguran a primer riesgo, hasta 1.500 € para joyas dentro de caja fuerte y hasta 1.500 € para joyas fuera de caja fuerte; y siempre que ninguna joya declarada supere 6.000 €.  
Las sumas asignadas por defecto podrán ser modificadas por el usuario.
- **Si existen joyas cuyo valor unitario supera los 6.000€ deben detallarse siempre en el desglose correspondiente, independientemente de su forma de aseguramiento** (valor total o primer riesgo).  
Las joyas descritas en el desglose se revalorizan automáticamente.
- **Y si el valor unitario supera los 12.000€, debe acreditarse mediante factura de compra o catalogación oficial con su valor o mediante valoración efectuada previamente por expertos o peritos tasadores.**

## 2. PRODUCTOS Y OFERTAS COMERCIALES. GAMAS Y COBERTURAS

En este apartado presentamos los Productos y las distintas gamas u ofertas comerciales, con las garantías básicas y opcionales, el resumen de los capitales, formas de aseguramiento y sumas aseguradas disponibles en cada una de ellas.

En cuanto a las garantías, describiremos brevemente el objeto de cada una. **El contenido completo y alcance de las coberturas, sus delimitaciones temporales, límites, franquicias y exclusiones, y la relación de los Riesgos no cubiertos con carácter general deben consultarse en las Condiciones Generales y Particulares que, para cada uno de los productos de REALE HOGAR, están disponibles en el Portal de Mediador y en Really en la Intranet.**

### 2.1. REALE HOGAR PRINCIPAL

#### 2.1.1. Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|            |                                                                                                     |                           |                          |                         |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COBERTURAS |                                                                                                     | GAMA ESTÁNDAR                                                                                              | GAMA ÓPTIMA                                                                                                | GAMA PREMIUM                                                                                               |
| 1          | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                                          | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 2          | Inhabitabilidad temporal de la Vivienda                                                             | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años |
| 3          | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                              | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|            | Lluvia superior a 40 l/m <sup>2</sup> /h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve               |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                                         |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Impacto                                                                                             |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Humo                                                                                                |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Actos de vandalismo o malintencionados                                                              |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Acciones tumultuarias                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendios                  |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|            | Derrame accidental de combustible                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
| 4          | Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación                                            | X                                                                                                          | X                                                                                                          | □                                                                                                          |
|            | Daños                                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                            | 100% ctte y ctdo                                                                                           |
|            | Gastos de localización y reparación                                                                 |                                                                                                            |                                                                                                            | hasta 3.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
| 5          | Filtraciones por fenómenos meteorológicos                                                           | X                                                                                                          | □                                                                                                          | ✓                                                                                                          |
|            | Daños                                                                                               |                                                                                                            | 100% ctte y ctdo                                                                                           | 100% ctte y ctdo                                                                                           |
| 6          | Daños por Agua                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|            | Búsqueda, localización, desastascos, reparación                                                     | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                |
|            | Rotura de tuberías vistas, aunque no haya causado daños                                             | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               |
|            | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas                      | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              |
|            | Filtraciones internas                                                                               | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
|            | Localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              |
|            | Exceso de consumo de agua                                                                           | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
| 7          | Daños Eléctricos                                                                                    | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 8          | Roturas                                                                                             | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 9          | Daños Estéticos Continente                                                                          | □<br>Hasta 1.000€ / 3.000€ (primer riesgo)                                                                 | ✓<br>Hasta 1.000€ / 2.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                               | ✓<br>Hasta 6.000€ / 9.000€ / 12.000€ (primer riesgo)                                                       |

Básica    ✓ Incluida    ✓ Opcional incluida    □ Opcional no incluida    X No contratable    s.a.: suma asegurada



|    |                                                                                 |                                                  |                                                                               |                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                      | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                     | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                     | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                 |
| 10 | Daños Estéticos Contenido                                                       | X                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>Hasta 1.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                        |
| 11 | Robo y Daños por robo al Continente                                             | <input type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                             |
|    | Robo y Daños por robo al Contenido                                              | <input type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                                                             |
|    | Dentro de la vivienda. Sublímites                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |
|    | Dinero fuera de caja fuerte                                                     | 500€                                                                                                                              | 1.000€                                                                                                                                                          | 2.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Dinero en caja fuerte                                                           | 3.000€                                                                                                                            | 6.000€                                                                                                                                                          | 12.000€                                                                                                                                                                      |
|    | Hurto (excl.dinero y objetos valor especial)                                    | 600€                                                                                                                              | 1.500€                                                                                                                                                          | 3.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Reposición de llaves y cerraduras                                               | 300€                                                                                                                              | 500€                                                                                                                                                            | 1.200€                                                                                                                                                                       |
|    | Uso fraudulento de tarjetas de crédito y/o débito y teléfono móvil              | 400€                                                                                                                              | 700€                                                                                                                                                            | 2.400€                                                                                                                                                                       |
| 12 | Gastos de reexpedición de documentos                                            | 180€                                                                                                                              | 180€                                                                                                                                                            | 180€                                                                                                                                                                         |
|    | Infidelidad de empleados                                                        | 500€                                                                                                                              | 1.500€                                                                                                                                                          | 3.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Robo fuera de la vivienda (límite total por siniestro):                         | <input type="checkbox"/><br>500€                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>600€ / 900€ / 1.200€                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>1.200€ / 1.800€ / 3.600€                                                                                                              |
|    | Prendas de vestir y objetos personales                                          | 500€                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.200€                                                                                                                                            | 1.200€ / 1.800€ / 3.600€                                                                                                                                                     |
|    | Teléfonos móviles, smartphones, tablets, ordenadores portátiles de uso personal | 250€                                                                                                                              | 300€ / 450€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.800€                                                                                                                                                         |
|    | Joyas y alhajas                                                                 | 250€                                                                                                                              | 300€ / 450€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.800€                                                                                                                                                         |
|    | Atraco de dinero en efectivo                                                    | 300€                                                                                                                              | 400€ / 500€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 1.000€ / 2.000€                                                                                                                                                       |
| 13 | Objetos valor especial                                                          | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                              | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                                                            | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                                                                         |
| 14 | Contenido trasteros                                                             | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                  | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                             |
| 15 | Mobiliario de jardín                                                            | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                   | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                              |
| 16 | Joyas fuera de caja fuerte                                                      | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ / 20.000€ / 30.000€ |
| 17 | Joyas dentro de caja fuerte                                                     | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€                            | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€                                       | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ / 20.000€ / 30.000€                                       |
| 18 | Desplazamiento vacaciones o viajes                                              | X                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/><br>hasta 30 % ctdo                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/><br>hasta 30 % ctdo                                                                                                                       |
|    | Sublímites                                                                      |                                                                                                                                   | 150€ metálico / 600€ joyas / 1.500€ daños equipajes / 1.500€ robo equipajes (franq. de 300€)                                                                    | 150€ metálico / 600€ joyas / 1.500€ daños equipajes / 1.500€ robo equipajes (franq. de 300€)                                                                                 |
| 19 | Daño Accidental Continente                                                      | X                                                                                                                                 | X                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>- Opción Valor total: 100% ctte<br>- Opción Primer riesgo: 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ / 12.000€<br>- Franquicia garantía: 90€                      |
| 20 | Daño Accidental Contenido                                                       | X                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>3.000€ (primer riesgo)<br>Franquicia: 90€                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción Valor total: 100% ctdo<br>- Opción Primer riesgo: 6.000€ / 9.000€ / 12.000€<br>- Franquicia garantía 90€                     |
| 21 | Bienes Refrigerados                                                             | <input type="checkbox"/><br>300€ / 600€ (primer riesgo)                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>300€ / 600€ / 900€ (primer riesgo)                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>900€ / 1.800€ / 3.600€ (primer riesgo)                                                                                                |
| 22 | Rotura/Avería de Equipos Informáticos                                           | X                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>1.000€ / 2.000€ (primer riesgo)                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                              |

Básica ☒ Incluida ☒ Opcional incluida ☐ Opcional no incluida ☒ No contratable s.a.: suma asegurada

|    |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                     | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 23 | Reparación de Electrodomésticos                                                | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€ /scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 24 | Vehículos en Garaje                                                            | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Máx.3 vehículos y hasta 18.000€/veh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/><br>Máx.3 vehículos y hasta 18.000€/veh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 25 | Ruina Total de la Vivienda Asegurada                                           | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26 | Replantación Arboleda y Jardín                                                 | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 27 | Daños y Robo a bienes del inquilino y acompañante (sólo con Alquiler eventual) | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 28 | Daños causados por el inquilino (sólo con Alquiler eventual)                   | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (ctte). (En exceso de fianza, y franqu. 500€)                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000 € a primer riesgo (ctte). (En exceso de fianza, y franqu. 500€)                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 29 | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                   |
|    | Responsabilidad Civil derivada del continente                                  | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda            | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a las personas           | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad civil frente al inquilino (sólo con Alquiler eventual)         | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|    | Responsabilidad civil perros potencialmente peligrosos                         | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>200.000€/perro asegurado y máx.2 perros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>200.000€/perro asegurado y máx.2 perros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    | Responsabilidad Civil Inquilino                                                | Incluida (inquilino) 150.000€/300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Incluida (inquilino) 150.000€/300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Incluida (inquilino) 150.000€/300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | Fianzas y Defensa                                                              | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                           | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                      | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                      |
| 30 | Protección Jurídica y Reclamación de daños                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 31 | Servihogar                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 32 | Bricohogar                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 33 | Asistencia informática                                                         | <input type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año |
| 34 | Accidentes personales                                                          | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/><br>Máx.2 asegurados. Fallecimiento y/o invalidez permanente absoluta: hasta 30.000€ / 60.000€ / 120.000€/ siniestro y año, indep.del nº de víctimas (sublímite Ayuda a domicilio: 6€ /12€ /24€ /día)                                                                                                                                                       |
| 35 | Compromiso de calidad                                                          | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 2.1.2. Incendio, Explosión, Caída del rayo, Gastos

- Incendio: Daños provocados por combustión y abrasamiento con llama.
- Explosión: Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.
- Caída del rayo: Daños provocados por impacto directo del rayo.
- Gastos por:
  - Reconstrucción de documentos legales, de carácter público.
  - Obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción.
  - Demolición y desescombro.
  - Extinción de Incendios.
  - Tasa municipal del servicio de bomberos.
  - Gastos de Salvamento.
  - Peritación Acontecimientos Extraordinarios Consorcio de Compensación de Seguros.

### 2.1.3. Inhabitabilidad temporal de la vivienda

En caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto, esta garantía cubre:

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el Propietario), o la diferencia de coste de alquiler de una vivienda similar (cuando esta esté ocupada por el Asegurado en régimen de alquiler).
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar del contenido asegurado salvado.

### 2.1.4. Fenómenos meteorológicos y otros daños

Esta garantía comprende las siguientes coberturas:

- Lluvia (superior a 40l/m<sup>2</sup>/h), viento (superior a 80km/h), pedrisco y nieve (cualquier intensidad). En este caso quedan igualmente amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada (salvo defecto de construcción o mantenimiento).
- Inundación, gastos de desembarre y extracción de lodos.
- Daños por impacto (de animales, vehículos u objetos transportados por ellos, ondas sónicas, derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos).
- Daños por humo provocados por fugas o escapes repentinos o anormales.
- Actos de vandalismo o malintencionados causados por terceros, con el único propósito de causar daño.
- Acciones tumultuarias (en el curso de manifestaciones, huelgas legales...).
- Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendio.
- Derrame accidental de líquidos para combustible de calderas (daños por rotura accidental de depósitos, y retirada o recuperación del material derramado, excluido éste).

### 2.1.5. Filtraciones por fenómenos meteorológicos

Cubre los daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad **y siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación**, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.

### 2.1.6. Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación

Esta garantía cubre:

- Los daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### 2.1.7. Daños por agua

- Garantía que cubre los **daños y/o pérdidas materiales** producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida: la omisión del cierre de llaves y grifos, las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos conectados a la red de suministro o evacuación, heladas, la rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros** y filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**
- Cuando se asegure el continente, cubre también **los gastos de búsqueda y localización** de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
- En Vivienda principal, se garantizan igualmente los gastos en que incurra el Asegurado por **exceso de consumo de agua**, a causa de un siniestro cubierto por la garantía de Daños por agua.

### 2.1.8. Daños eléctricos

Cubre los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, a los aparatos de transformación y distribución de energía, a aparatos eléctricos o electrónicos y sus accesorios debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### 2.1.9. Roturas

- **Cuando se asegure el continente**, esta garantía cubre la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de: cristales, lunas, espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija (incluidas mamparas fijas de baño); los cristales de placas solares; los aparatos sanitarios fijos; las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija (excluidos los de invernaderos).
- **Cuando se asegure el contenido**, cubre la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de: las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados; placas vitrocerámicas o de inducción; cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**, de repisas y muebles y de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### 2.1.10. Daños estéticos

Cubre los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien asegurado dañado tenía antes de la ocurrencia del siniestro, utilizando materiales de calidades y características similares.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### 2.1.11. Robo y daños por robo al continente

Robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, y daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### 2.1.12. Robo y daños por robo al contenido

Cubre el robo, daños por robo, y expoliación de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

Y, con los límites y condiciones establecidos en cada caso, quedan cubiertos para vivienda principal:

- La reposición de llaves y cerraduras.
- El uso fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil.

- Gastos de reexpedición de documentos (carné de identidad, permiso de conducir, pasaporte y documentos acreditativos personales) .
- Infidelidad de empleados: sustracción de los bienes asegurados por parte de los empleados domésticos dados de alta en la Seguridad Social; y utilización fraudulenta de tarjetas de crédito o compra por dichos empleados.
- El **Robo fuera de la vivienda**. Destacamos que, en el nuevo REALE HOGAR, esta cobertura es una **garantía opcional** (se puede contratar o no) dentro de la propia garantía de Robo y daños por robo al contenido.

### 2.1.13. Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte

Esta garantía cubre el robo, daños por robo e incendio que sufran las joyas aseguradas en el interior de la vivienda asegurada.

### 2.1.14. Desplazamiento por vacaciones o viajes

- Daños causados a los bienes asegurados de contenido en caso de siniestro cubierto por la presente póliza, durante el desplazamiento temporal de dichos bienes, en viviendas alquiladas temporalmente durante un período no superior a seis meses consecutivos o en habitaciones de establecimientos hoteleros.
- Los daños que sufran los equipajes por incendio, explosión, caída del rayo, vuelco o colisión, durante el transcurso de viajes efectuados por el Asegurado en vehículos de uso particular o público, cuando el hecho ocurra a más de 50 Km. de la vivienda.
- Robo de los equipajes en el interior del vehículo de uso particular, cuando el hecho ocurra a más de 50 Km. de la vivienda.

### 2.1.15. Daño accidental de continente y/o contenido

Esta garantía puede contratarse **a valor total o a primer riesgo**, y de forma independiente para Continente y/o Contenido, a opción del usuario.

No obstante, la garantía de Daño accidental continente sólo podrá ser contratada si está asegurado el continente a valor total.

La garantía cubre los daños directos a los bienes asegurados producidos en la vivienda asegurada por una causa accidental no cubierta ni excluida por el resto de las coberturas y garantías de las Condiciones Generales de esta póliza, estén o no contratadas.

**Las coberturas, límites y exclusiones de las garantías contratadas, distinta a ésta, son de total y única aplicación cuando el siniestro corresponda a los previstos en ellas, no teniendo esta cobertura carácter de complemento o sustitución de sus límites o exclusiones.**

**Se excluyen expresamente de esta garantía:**

- Los bienes que forman parte del contenido situados en trasteros, garajes o dependencias anexas.
- La rotura o agrietamiento de la vivienda producida por el asentamiento normal de los cimientos; la rotura o agrietamiento de trasteros y garajes que no formen parte de la edificación principal, y de piscinas, frontones u otras instalaciones deportivas, así como jardines o sus elementos, patios, terrazas, cerramientos, vallas, muros de contención, zonas de recreo.
- Los daños producidos por animales o plagas de insectos.
- Las Joyas y Objetos de valor especial.
- Gafas, lentillas, audífonos, material ortopédico, objetos de porcelana o cristal.
- Mobiliario e instrumental profesional.
- Equipos informáticos.
- Teléfonos móviles, tablets y smartwatches.

### 2.1.16. Bienes refrigerados

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Fallo del suministro de energía eléctrica.
- Elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico con antigüedad inferior a 20 años, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- Escape fortuito del elemento refrigerante.

### 2.1.17. Rotura/ avería de equipos informáticos

Garantiza los daños causados **exclusivamente a ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras**, de uso personal y familiar, y antigüedad no superior a 5 años, a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

### 2.1.18. Reparación de electrodomésticos

Esta garantía cubre televisores, frigoríficos, congeladores o arcones, lavadoras, secadoras, lavavajillas, cocinas eléctricas o vitrocerámicas, campanas extractoras, y hornos o microondas.

Consiste en el envío de un profesional, en caso de avería del electrodoméstico o televisor.

En los casos no amparados por otras coberturas, Reale asumirá, con el límite máximo de 300 € por servicio, y con el límite de 2 intervenciones por anualidad de seguro, el coste del desplazamiento del profesional al domicilio del Asegurado, hasta 3 horas de mano de obra y el coste de los materiales necesarios para la reparación, siendo por cuenta del asegurado el exceso de horas o coste de materiales.

### 2.1.19. Vehículos en garaje

Cobertura para los turismos, vehículos derivados de turismos, remolques y caravanas expresamente declarados e identificados en póliza, por los daños sufridos en el garaje a consecuencia directa de siniestros cubiertos por las garantías de:

- Incendio.
- Explosión /Implosión.
- Caída del Rayo.
- Robo total del Vehículo.

### 2.1.20. Ruina total de la vivienda asegurada

Daños materiales directos sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en el edificio de la que forme parte.

Esta cobertura requiere declaración oficial de la ruina total y el desalojo del inmueble.

### 2.1.21. Replantación de arboleda y jardín

Gastos de replantación por daños de Incendio, Explosión o Caída del Rayo, Impacto, Acciones tumultuarias, vandalismo, Robo, viento superior a 80 Km/h, desprendimiento o corrimiento del terreno con origen en inmuebles colindantes; trabajos de extinción y salvamento, retirada del árbol por las causas indicadas.

### 2.1.22. Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante

Esta garantía sólo podrá ser contratada cuando el Tomador declare que en la vivienda asegurada existe **Alquiler eventual** (el Tomador es el propietario de la vivienda, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal), y siempre que estén asegurados el continente a valor total y el contenido.

Tiene por objeto cubrir los **daños** causados a la **ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes**, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, **por: incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impacto, humo y agua**, así como por **robo y daños por robo**, de acuerdo con las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, **y siempre que estas se encuentren contratadas**.

**No quedan cubiertas joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero o bienes depositados al aire libre.**

### 2.1.23. Daños causados por el inquilino

Esta garantía, al igual que la anterior, sólo puede ser contratada cuando el Tomador declare que en la vivienda asegurada existe **Alquiler eventual**, y estén asegurados el continente a valor total y el contenido.

Cubre el **robo del continente** de la vivienda asegurada, así como los **daños al continente a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados** causados por el inquilino, y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura, será necesario que **exista un contrato de Alquiler** en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), así como la correspondiente denuncia ante las autoridades.

### 2.1.24. Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y defensa

#### Responsabilidad civil derivada del continente

Cubre la responsabilidad civil del Asegurado:

- Como **propietario del continente**. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Como **propietario de la arboleda** ubicada en el interior del recinto cerrado donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.
- Como **patrono**, por los daños sufridos por obreros que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, siempre que tengan la consideración de obras menores; por los daños sufridos por empleados del edificio contratados para los servicios de limpieza, portería y seguridad, o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras menores (responsabilidad civil con carácter subsidiario en este caso).
- **Por los actos del personal empleado** del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad (responsabilidad civil de carácter subsidiario).
- **Por las obras menores** que haya contratado para la vivienda asegurada (responsabilidad civil subsidiaria).

#### Responsabilidad civil derivada del contenido relativa a la vivienda

Cubre la responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- **La propiedad** de los bienes asegurados como **Contenido**.
- **Las intoxicaciones alimenticias** sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes**, siempre que los alimentos hubieran sido servidos gratuitamente.
- Su **actuación como inquilino** de la vivienda, cuando no es de su propiedad; se incluyen los trabajos de mantenimiento realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, siempre que los daños sean consecuencia directa de **incendio, explosión y daños producidos por el agua**.

#### Responsabilidad civil derivada del contenido relativa a las personas

Cubre la responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su **actuación como particular**, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación **como cabeza de familia**, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada.
- **La actuación de los empleados de hogar**, producida dentro de su jornada laboral y exclusivamente en el desarrollo de tareas domésticas, cuidado o atención de miembros de la familia, y trabajos de jardinería.
- **La práctica de un deporte** exclusivamente como aficionado.
- **La posesión de armas** blancas y de fuego.
- **La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela**.
- Su actuación **como peatón** y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.



- La **propiedad de animales de compañía** (exclusivamente perros -excepto los potencialmente peligrosos o de guarda y defensa-, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas), con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales.
- Su actuación **como patrono, por los daños sufridos por sus empleados del hogar**, por hechos imputables al mismo, siempre que se produzcan en el desarrollo de las tareas domésticas, cuidado de miembros de la familia o trabajos de jardinería.
- La práctica de **bricolaje** en la vivienda asegurada.
- El **uso de camping y de caravanas** que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

**No queda cubierta por esta garantía, entre otros, la propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas de pedaleo asistido, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).**

### Responsabilidad civil frente al inquilino

Esta garantía sólo puede ser contratada cuando se declare que existe **Alquiler eventual** y con continente a valor total y el contenido asegurados, y cubre la responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados, frente al inquilino.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

### Responsabilidad civil inquilino

Cuando el asegurado es inquilino de la vivienda asegurada, esta garantía cubre su responsabilidad civil frente al propietario por los daños causados a la vivienda, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

### Responsabilidad civil perros potencialmente peligrosos

Responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad de perros expresamente declarados en póliza, y pertenecientes a alguna de las siguientes razas o cruce de estas:

|                                       |                        |                                     |                                   |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Akita</b>                          | <b>Dogo Alemán</b>     | <b>Mastín Napolitano</b>            | <b>Staffordshire Bull Terrier</b> |
| <b>American Staffordshire Terrier</b> | <b>Dogo Argentino</b>  | <b>Pit Bull Terrier</b>             | <b>Tosa Inu</b>                   |
| <b>Bull Terrier</b>                   | <b>Dogo de Burdeos</b> | <b>Presa Canario</b>                | <b>Tosa Japonés</b>               |
| <b>Bullmastiff</b>                    | <b>Dogo del Tibet</b>  | <b>Presa Mallorquín (Ca de Bou)</b> |                                   |
| <b>Doberman</b>                       | <b>Fila Brasileiro</b> | <b>Rottweiler</b>                   |                                   |

También aquéllas otras razas que estén específicamente indicadas como peligrosas en la normativa legal aplicable, nacional o autonómica del lugar de residencia del animal u otra a la que por cualquier motivo se desplace, y para las cuales se exija la contratación de un seguro obligatorio.

**En esta garantía, se asegura un capital de responsabilidad civil por cada perro expresamente declarado (y máximo 2 perros); este sublímite se activará, para cada animal, siempre y cuando el perro haya intervenido en el hecho causante del siniestro.**

### Fianzas y defensa judicial

Cubre la dirección jurídica y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales seguidos frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por dicha garantía.

**Los límites y sublímites de esta garantía van siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.**

## 2.1.25. Protección jurídica y reclamación de daños

Se garantizan los gastos derivados de tasas, derechos, costas judiciales, gastos notariales y de peritos, derivados de la tramitación de los procedimientos cubiertos.

Se garantiza asimismo la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, de las fianzas exigidas al Asegurado, para obtener su libertad provisional, avalar su presentación al acto del juicio o responder del pago de las costas judiciales (con exclusión de indemnizaciones y multas).

El ámbito territorial de esta garantía será los siniestros ocurridos en territorio español, Gibraltar y Andorra.

#### Garantías incluidas:

- **Reclamación de daños** al tercero responsable por daños a su persona, daños materiales a los bienes muebles de su propiedad, así como por los perjuicios patrimoniales derivados de ellos.  
Esta garantía no incluye la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de aquellos, excepto los casos previstos en esta garantía.
- **Defensa penal:** defensa del Asegurado tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden de orden penal, así como la asistencia al detenido y la constitución de fianzas.  
No están cubiertos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- **Derechos relativos a la vivienda:** defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares, como: conflictos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, etc., intereses del Asegurado frente a la Comunidad de Propietarios, reclamaciones de vecinos, reclamación por incumplimiento de los contratos de reparación o mantenimiento de la vivienda, reclamación por ocupación ilegal de la vivienda.
- **Defensa en infracciones administrativas:** redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que proceden en la vía administrativa, quedando excluida la vía contencioso-administrativa.
- **Contratos laborales:** defensa de los derechos del Asegurado en los conflictos individuales de trabajo, por incumplimiento de las normas contractuales o legales de trabajo; reclamación de daños corporales, de prestaciones sociales, y de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.
- **Contratos de servicios y contratos sobre cosas muebles:** 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 relacionados en la garantía.
- **Defensa en relación con el servicio doméstico,** frente a las reclamaciones de este.
- **Derecho fiscal:** protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública en materia fiscal, relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.
- **Adelanto de indemnizaciones:** el Asegurador anticipará, hasta el límite establecido, el importe de la indemnización, en el supuesto de que la misma sea ofertada por el responsable del daño, cuando este acredite fehacientemente el compromiso de pago.
- **Asistencia jurídica telefónica 24h** para informar al asegurado, en prevención de cualquier litigio, sobre los derechos que le asisten en el ámbito de su vida particular, y de la forma en que mejor pueden defenderse, en relación con las materias especificadas en el Anexo 1 de la garantía (están vinculadas a temas de Vivienda, Familia, Asuntos penales, Trabajo, Declaración de la Renta, Automóvil y Reclamaciones como consumidor).
- **Revisión y redacción de documentos y contratos** a través de la asistencia telefónica de un abogado, sobre las materias que se relacionan en la garantía Anexo 2 (están vinculadas a la compraventa o alquiler de vivienda, la Comunidad de propietarios, reclamaciones de consumo, asuntos o trámites relacionados con la Administración, y al servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea).
- **Contrato de suministros:** reclamación por incumplimiento de suministros como agua, gas, electricidad, internet o teléfono, siempre que el importe reclamado exceda de 150€.

#### 2.1.26. Servihogar

REALE pone a disposición del asegurado el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año para solicitar los servicios y prestaciones que se relacionan a continuación, si bien en casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

Servicios que comprende:

- **Envío de profesionales cualificados diversos** (albañiles, carpinteros, electricistas, fontaneros, pintores, antenistas...) siendo a cargo del Asegurado, únicamente, la mano de obra y los materiales.
- **Cerrajería de emergencia:** Gastos de desplazamiento y de mano de obra para la apertura de la puerta de la vivienda, por extravío o robo de llaves, inutilización de la cerradura por robo u otra causa.
- **Electricidad de emergencia:** Envío de un operario para restablecer el suministro eléctrico de la vivienda, siempre que el estado de la instalación lo permita. El desplazamiento será gratuito y la mano de obra hasta tres horas también, siendo a cargo del Asegurado la mano de obra adicional y los materiales utilizados.

- **Envío de ambulancia:** Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los Asegurados en la vivienda asegurada, cuando no tengan derecho al mismo a través de la Seguridad Social u otros sistemas de previsión.
  - **Envío de Personal de seguridad:** cuando la vivienda, por un siniestro cubierto en la póliza, quede fácilmente accesible desde el exterior.
  - **Reposición del televisor** hasta un máximo de 15 días, cuando a consecuencia de un siniestro cubierto en la póliza, se produjera su desaparición, destrucción o inutilización.
  - **Gestión de decesos:** En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España (excluidos los gastos de traslado y sepelio).
  - **Hotel, Restaurante, Lavandería:** Pago o reembolso de los gastos justificados cuando a causa de un siniestro cubierto por la póliza quede inutilizada la vivienda, la cocina o la lavadora. Antes de incurrir en el gasto, el Asegurado deberá contactar telefónicamente con Servihogar.
  - **Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente** cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto en la póliza.
  - **Reserva de billetes de avión,** tren y reserva de hoteles para cualquier tipo de viaje nacional o internacional.
  - **Línea médica telefónica** por la cual el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre:
    - Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de dolencias o enfermedades diagnosticadas a los Asegurados.
    - Orientación general sobre los circuitos sanitarios más adecuados para resolver los problemas de salud.
    - Consejos sencillos de educación sanitaria o resolución de posibles dudas en el seguimiento de tratamientos, normas de administración y posibles efectos.
- No se cubre la consulta médica propiamente dicha, ni se trata de un servicio de emergencias o teléfono de urgencias.**
- **Línea permanente de información diversa:**
  - Requisitos sanitarios y de entrada para acceder a cualquier país.
  - Talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas.
  - Teléfonos de urgencia.
  - Visados, embajadas y consulados.

### 2.1.27. Bricohogar

Este práctico servicio proporciona al Asegurado una ayuda profesional a domicilio, para realizar determinados trabajos de instalación que necesite en el mantenimiento y adecuación de su hogar, y que se detallan expresamente en las Condiciones Generales.

La prestación incluye:

- Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.
- Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

El servicio no incluye materiales, salvo los detallados expresamente en el punto "Materiales aportados por el servicio", de las Condiciones Generales.

Tampoco se incluyen los trabajos excluidos expresamente, cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos, o cuya ejecución requiera la asistencia de varios operarios.

Todos los trabajos realizados dentro del "Servicio Bricohogar" tienen una garantía de 6 meses.

#### Sistema para la prestación del servicio.

El Asegurado puede solicitar el servicio a través del teléfono de Servihogar **900 365 900**.

Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

### 2.1.28. Asistencia informática.

**Asistencia tecnológica integral:** el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

**Asistencia a domicilio** de un técnico, cuando no se haya podido resolver la incidencia de forma telemática o remota.

**Revisión, puesta a punto y optimización del PC:** este servicio consiste en la evaluación y revisión del equipo informático de forma automática, para asegurar el mejor rendimiento. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde, si el resultado no es óptimo, los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

**Análisis avanzado conexión a Internet:** realización, de forma remota, de un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

**Recuperación de datos en unidades de almacenamiento:** cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que sea posible.

### 2.1.29. Accidentes personales

Se garantiza:

- El pago de una indemnización en caso de **Fallecimiento y/o Invalidez Permanente Absoluta** del/los Asegurado/s expresamente designados y mayores de edad, **producido dentro del plazo de cinco años como consecuencia de un accidente, siempre que el mismo haya ocurrido en la vivienda asegurada o en las partes comunes del edificio en el que ésta se emplaza.**

Si no existe declaración expresa de beneficiarios, estos serán los herederos legales.

- El pago de una indemnización diaria para **Ayuda a domicilio** en tareas domésticas, limpieza del hogar o atención sanitaria para el cuidado personal en la vivienda asegurada cuando el/los Asegurado/s expresamente designado/s se encuentre en alguno de los supuestos de hospitalización, convalecencia, quemaduras o traumatismos descritos en la garantía, derivados de un accidente ocurrido en la vivienda.

**La garantía se extingue al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.**

### 2.1.30. Compromiso de calidad

REALE ofrece una atención personalizada, con la máxima calidad del servicio.

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

En la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

**Esta garantía no es de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

## 2.2. REALE HOGAR VACACIONES

### 2.2.1. Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|    |                                                                                                     |                           |                          |                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                              | GAMA ÓPTIMA                                                                                                | GAMA PREMIUM                                                                                               |
| 1  | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                                          | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 2  | Inhabitabilidad temporal de la Vivienda                                                             | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años |
| 3  | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                              | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|    | Lluvia superior a 40 l/m <sup>2</sup> /h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve               |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                                         |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Impacto                                                                                             |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Humo                                                                                                |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Actos de vandalismo o malintencionados                                                              |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Acciones tumultuarias                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendios                  |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Derrame accidental de combustible                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | <b>Daños por Agua</b>                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|    | Búsqueda, localización, desatascos, reparación                                                      | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                |
|    | Rotura de tuberías vistas, aunque no haya causado daños                                             | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               |
| 4  | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas                      | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              |
|    | Filtraciones internas                                                                               | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
|    | Localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              |
| 5  | Daños Eléctricos                                                                                    | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 6  | Roturas                                                                                             | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 7  | Daños Estéticos Continente                                                                          | □<br>hasta 1.000€/3.000€ (primer riesgo)                                                                   | ✓<br>hasta 1.000€/2.000€/3.000€ /6.000€ (primer riesgo)                                                    | ✓<br>Hasta 6.000€/9.000€/12.000€ (primer riesgo)                                                           |
| 8  | Daños Estéticos Contenido                                                                           | X                                                                                                          | □<br>Hasta 1.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                        | ✓<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                        |
| 9  | Robo y Daños por robo al Continente                                                                 | □<br>100% ctte                                                                                             | ✓<br>100% ctte                                                                                             | ✓<br>100% ctte                                                                                             |
| 10 | Robo y Daños por robo al Contenido                                                                  | □<br>100% ctdo                                                                                             | ✓<br>100% ctdo                                                                                             | ✓<br>100% ctdo                                                                                             |
|    | Reposición de llaves y cerraduras                                                                   | 300€                                                                                                       | 500€                                                                                                       | 1.200€                                                                                                     |
| 11 | Objetos valor especial                                                                              | □<br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                              | □<br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                              | □<br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                              |
| 12 | Contenido trasteros                                                                                 | □<br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                 | □<br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                 | □<br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                 |
| 13 | Mobiliario de jardín                                                                                | □<br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                  | □<br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                  | □<br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                  |

|    |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                     | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14 | Bienes Refrigerados                                                            | <input type="checkbox"/><br>300€ / 600€ (primer riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>300€ / 600€ / 900€ (primer riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>900€ / 1.800€ / 3.600€ (primer riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 15 | Rotura/Avería de Equipos Informáticos                                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>1.000€ / 2.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/><br>3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 16 | Reparación de Electrodomésticos                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€ /scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17 | Ruina Total de la Vivienda Asegurada                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 18 | Replantación Arboleda y Jardín                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites:<br>1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites:<br>1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 19 | Daños y Robo a bienes del inquilino y acompañante (sólo con Alquiler eventual) | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20 | Daños causados por el inquilino (sólo con Alquiler eventual)                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (ctte). (En exceso de fianza, y franqu. 500€)                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000 € a primer riesgo (ctte). (En exceso de fianza, y franqu. 500€)                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 21 | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                   |
|    | Responsabilidad Civil derivada del ctte                                        | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda            | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a las personas           | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad civil frente al inquilino (sólo con Alquiler eventual)         | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|    | Responsabilidad Civil Inquilino                                                | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|    | Fianzas y Defensa                                                              | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                           | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                      | Incluida (Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                      |
| 22 | Protección Jurídica y Reclamación de daños                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 23 | Servihogar                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 24 | Bricohogar                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 25 | Asistencia informática                                                         | <input type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año |
| 26 | Compromiso de calidad                                                          | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 2.3. REALE HOGAR ALQUILER

### 2.3.1. Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|    |                                                                                                     |                                                    |                                                   |                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                       | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                        |
| 1  | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                                          | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               |
| 2  | Vivienda en régimen de alquiler                                                                     | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación:<br>hasta 100% ctte y máx.2 años<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo<br>y máx.2 años | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación:<br>hasta 100% ctte y máx.2 años<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo<br>y máx.2 años | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación:<br>hasta 100% ctte y máx.2 años<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo<br>y máx.2 años |
| 3  | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                              | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               |
|    | Lluvia superior a 40 l/m <sup>2</sup> /h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                                         |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Impacto                                                                                             |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Humo                                                                                                |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Actos de vandalismo o malintencionados                                                              |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Acciones tumultuarias                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendios                  |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|    | Derrame accidental de combustible                                                                   |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
| 4  | Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación (sólo en viviendas de uso habitual)        | X                                                                                                                                   | X                                                                                                                                   | □                                                                                                                                   |
|    | Daños                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     | 100% ctte y ctdo                                                                                                                    |
|    | Gastos de localización y reparación                                                                 |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     | hasta 3.000€ primer riesgo                                                                                                          |
| 5  | Filtraciones por fenómenos meteorológicos (sólo en viviendas de uso habitual)                       | X                                                                                                                                   | □                                                                                                                                   | ✓                                                                                                                                   |
|    | Daños                                                                                               |                                                                                                                                     | 100% ctte y ctdo                                                                                                                    | 100% ctte y ctdo                                                                                                                    |
| 6  | Daños por Agua                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               |
|    | Búsqueda, localización, desastascos, reparación                                                     | 100% (ctte)                                                                                                                         | 100% (ctte)                                                                                                                         | 100% (ctte)                                                                                                                         |
|    | Rotura de tuberías vistas,aunque no haya causado daños                                              | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                        | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                        | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                        |
|    | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas                      | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                       | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                       | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                       |
|    | Filtraciones internas                                                                               | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                   | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                   | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                   |
|    | Localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                       | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                       | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                       |
| 7  | Daños Eléctricos                                                                                    | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               |
| 8  | Roturas                                                                                             | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                               |
| 9  | Daños Estéticos Continente                                                                          | □<br>hasta 1.000€/3.000€ (primer riesgo)                                                                                            | ✓<br>hasta 1.000€/2.000€/3.000€ /6.000€ (primer riesgo)                                                                             | ✓<br>Hasta 6.000€/9.000€/12.000€ (primer riesgo)                                                                                    |
| 10 | Daños Estéticos Contenido                                                                           | X                                                                                                                                   | □<br>Hasta 1.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                                                 | ✓<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                 |
| 11 | Robo y Daños por robo al Continente                                                                 | □<br>100% ctte                                                                                                                      | ✓<br>100% ctte                                                                                                                      | ✓<br>100% ctte                                                                                                                      |
| 12 | Robo y Daños por robo al Contenido                                                                  | □<br>100% ctdo                                                                                                                      | ✓<br>100% ctdo                                                                                                                      | ✓<br>100% ctdo                                                                                                                      |



|    |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13 | Contenido trasteros                                                 | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14 | Mobiliario de jardín                                                | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx. 1.500€, modificable                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 15 | Reparación de Electrodomésticos                                     | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 16 | Ruina Total de la Vivienda Asegurada                                | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17 | Replantación Arboleda y Jardín                                      | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 18 | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                            | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                   |
|    | Responsabilidad Civil derivada del continente                       | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Fianzas y Defensa                                                   | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                     | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                |
| 19 | Protección Jurídica y Reclamación de daños                          | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 20 | Defensa jurídica del Arrendador                                     | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Defensa y reclamación: hasta 3.000 €<br>Impago de alquileres: máx 3.000 € renta /mes, 12 meses (franquicia: 1 mes de renta)<br>Actos vandálicos del inquilino: hasta 3.000 € (franquicia: 300 €)                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Defensa y reclamación: hasta 3.000 €<br>Impago de alquileres: máx 3.000 € renta /mes, 12 meses (franquicia: 1 mes de renta)<br>Actos vandálicos del inquilino: hasta 3.000 € (franquicia: 300 €)                                                                                                                                                        |
| 21 | Servihogar                                                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 22 | Bricohogar                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 23 | Asistencia informática                                              | <input type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año |
| 24 | Compromiso de calidad                                               | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

☐ Básica
 ☒ Incluida
 ☒ Opcional incluida
 ☐ Opcional no incluida
 ☒ No contratable
 s.a.: suma asegurada

### 2.3.2. Vivienda en régimen de alquiler

Se garantiza, cuando se asegure el continente, la pérdida de alquileres dejados de percibir, y los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar del contenido asegurado salvado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda alquilada, como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial, derivada de un siniestro cubierto.

### 2.3.3. Defensa jurídica del Arrendador

Esta garantía se presta a través de la compañía ARAG a través del teléfono **900 299 713**, y podrá ser contratada para viviendas de alquiler permanente, y siempre que esté contratada la garantía de Protección jurídica y reclamación de daños.

Tiene por objeto la defensa de los derechos e intereses del Arrendador en relación con la vivienda asegurada, y resarcirle de los gastos y perjuicios económicos derivados del impago de la renta por parte del inquilino, así como de los perjuicios materiales que este pueda causar en el continente de la vivienda, mediante las coberturas que se detallan a continuación:

- **Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento:** defensa o reclamación de los derechos del Asegurado, tanto en vía amistosa como en vía judicial, en los conflictos directamente relacionados con el contrato de arrendamiento; reclamación de las rentas impagadas; también se garantizan los juicios de desahucio por falta de pago o por obras no consentidas.
- **Defensa de la responsabilidad penal del Asegurado**, como Arrendador de la vivienda (salvo dolo o culpa grave o hechos voluntariamente causados).
- **Reclamación de daños de origen extracontractual:** reclamación al tercero responsable, tanto por vía amistosa como judicial, de los daños ocasionados a la vivienda asegurada y a las cosas muebles ubicadas en su interior y propiedad del Asegurado, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual con el responsable.
- **Reclamación en contratos de servicios de reparación o mantenimiento** de las instalaciones de la vivienda, por vía amistosa o judicial.
- **Asistencia jurídica telefónica:** puesta a disposición del Asegurado de un abogado, para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que le asistan en su calidad de Arrendador, así como la forma en que mejor puedan defenderse.
- **Impago de alquileres:** abono al Asegurado del importe total de las rentas vencidas e impagadas, una vez deducida la franquicia (un mes de renta) y hasta los límites garantizados en la póliza (máximo 12 mensualidades de la renta), en el momento que recaiga sentencia firme o cualquier otra resolución judicial definitiva en el juicio de desahucio instado contra el inquilino moroso.
- **Actos vandálicos al continente:** siempre que exista un siniestro indemnizado con cargo a la cobertura de impago de alquileres, se garantizan, hasta la suma indicada, los deterioros inmobiliarios y/o el robo del continente de la vivienda asegurada (según la definición de la propia garantía), causados por el inquilino como consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados y que se constaten tras su marcha o desalojo.

En esta cobertura se establece una franquicia de 300 € por siniestro.

**En la garantía de Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento, existe un mínimo litigioso de 300 euros por siniestro.**

**En el resto de las garantías de Defensa Jurídica y para los supuestos de reclamación judicial de daños, en defecto de otra estipulación expresa, existe un mínimo litigioso de 150 euros por siniestro.**

**Y en las garantías de Defensa Jurídica de esta garantía y para los supuestos contractuales, existe un plazo de carencia de tres meses a contar desde la fecha de efecto de la garantía, excepto para los casos de reclamación por impago de alquileres, en los que no existirá carencia.**

#### REQUISITOS MÍNIMOS Y DOCUMENTACIÓN A APORTAR PARA CONTRATAR LA GARANTÍA

- a) Existencia de un contrato de alquiler formalizado en base a la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU), en el que el Asegurado conste como propietario o usufructuario de la vivienda asegurada.
- b) Ratio de la renta anual del alquiler por ingresos anuales del inquilino: la renta anual del alquiler no podrá superar el 40% de los ingresos anuales netos del arrendatario.

Si no se cumplen los requisitos anteriores se valorará la existencia de más de un inquilino y/o avalista personal y solidario: sumando los ingresos de todas las partes (inquilinos y avalistas).

Además de los saldos de rendimientos del trabajo, se tendrán en cuenta los saldos que deriven de rendimientos de inmuebles que aparezcan en la declaración de la renta (como ingresos adicionales, nunca ingresos únicos).

- c) Que el Inquilino esté libre de incidencias de impago de rentas anteriores en esta vivienda.

- d) Que el Inquilino esté al corriente de pago con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Seguridad Social.
- e) Disponer de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.

**Los documentos que acreditan todo lo anterior son necesarios e imprescindibles para contratar la garantía de Defensa Jurídica del arrendador, no aceptándose dicha contratación hasta que se aporte íntegramente la documentación siguiente:**

- En caso de asalariados:
  - Las dos últimas nóminas.
  - Acreditación de antigüedad en la empresa:
    - Contrato laboral indefinido con el período de prueba superado o si se han superado los 6 primeros meses del contrato.
    - Cualquier otro tipo de contrato laboral con antigüedad superior a un año.
    - Contratos indefinidos en periodo de prueba, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
    - Contratos temporales de menos de un año, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
  - En caso de que no cumpla la antigüedad del requisito del apartado anterior, se remitirá la vida laboral.
- En caso de pensionistas:
  - Certificado de pensiones actualizado emitido por la Seguridad Social.
- En caso de autónomos:
  - Última Declaración del Impuesto sobre la Renta.
  - Dos últimos pagos de autónomos.
- En caso de empleados/as del hogar:
  - Certificado actualizado del empleador en el que se indique el importe mensual que percibe el empleado/a.
  - Informe de la vida laboral actualizada, que acredite que está dado de alta en la seguridad social como empleado/a del hogar.
- En caso de sociedades personas jurídicas:
  - Envío del CIF + importe de la renta para valoración de solvencia.
  - Si no se dispone de la información necesaria para la valoración de solvencia: Modelo 200 Impuesto sobre sociedades del último ejercicio o modelo 184.
  - En caso de solvencia no acreditada, petición de avalistas personal y solidario ajeno a la sociedad.

**En todos los casos se deberá remitir, asimismo:**

- Documento de identidad de inquilino/s y avalista/s.
- CIF de la sociedad.
- Contrato de alquiler firmado (o proforma).
- Documento de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.
- Certificados de estar al corriente de pago con AEAT y Seguridad Social, con carácter positivo y actualizado.

En caso de contratos de alquiler de más de un año de antigüedad:

- Contrato de arrendamiento.
- Certificado acreditando la no morosidad del inquilino.

**Toda la documentación necesaria deberá ser revisada por la compañía e incorporada obligatoriamente en el gestor documental de la póliza en el momento de la contratación.**

**En caso de que durante la vigencia de la póliza exista un cambio de inquilino estando contratada la garantía de Defensa Jurídica del Arrendador, será indispensable aportar nuevamente la documentación requerida para su revisión por Reale y su incorporación en el gestor documental.**

## 2.4. REALE HOGAR ALQUILER TURÍSTICO

Para su contratación, será imprescindible que la vivienda asegurada cumpla la normativa y requisitos legales exigidos en cada territorio. En esta nueva línea de negocio de REALE HOGAR, se podrá contratar, opcionalmente, y siempre que estén asegurados el Continente a valor total y el Contenido, la nueva garantía de **Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante**.

### 2.4.1. Contenido asegurado. Bienes asegurables y bienes no asegurables

En este tipo de vivienda, forman parte del Contenido asegurado los siguientes bienes:

- Muebles y menaje del hogar.
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos, **excepto electrodomésticos de gama gris**.
- Los bienes descritos anteriormente depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada.

No se incluyen dentro del contenido asegurado los siguientes bienes:

- Equipos informáticos, considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras; tablets.
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor, bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal de cualquier tipo, vehículos a motor, ciclomotores, remolques, caravanas, embarcaciones y accesorios de todos ellos.
- El mobiliario e instrumental profesional.
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada.
- Objetos de valor especial, Joyas y animales vivos
- Los bienes propiedad de inquilinos, huéspedes y terceros.
- Los bienes no incluidos en la definición de contenido.

## 2.4.2. Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|    |                                                                                                     |                                                                                                          |                                                                                                         |                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                             | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                               | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                              |
| 1  | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                                          | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     |
| 2  | Vivienda en régimen de alquiler                                                                     | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación: hasta 100% ctte (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días)<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días) | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación: hasta 100% ctte (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días)<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días) | ✓<br>Pérdida alquileres por inhabilitación: hasta 100% ctte (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días)<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo (máx. 3 meses y sólo si inhabitab>15 días) |
| 3  | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                              | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     |
|    | Lluvia superior a 40 l/m <sup>2</sup> /h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                                         |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Impacto                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Humo                                                                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Actos de vandalismo o malintencionados                                                              |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Acciones tumultuarias                                                                               |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendios                  |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
|    | Derrame accidental de combustible                                                                   |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                           |
| 4  | Daños por Agua                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     |
|    | Búsqueda, localización, desastascos, reparación                                                     | 100% (ctte)                                                                                                                                                                               | 100% (ctte)                                                                                                                                                                               | 100% (ctte)                                                                                                                                                                               |
|    | Rotura de tuberías vistas, aunque no haya causado daños                                             | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                                              | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                                              | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                                              |
|    | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas                      | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             |
|    | Filtraciones internas                                                                               | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                                         | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                                         | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                                         |
|    | Localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                             |
| 5  | Daños Eléctricos                                                                                    | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     |
| 6  | Roturas                                                                                             | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                                     |
| 7  | Daños Estéticos Continente                                                                          | □<br>Hasta 1.000€/3.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                                  | ✓<br>Hasta 1.000€/2.000€/3.000€ /6.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                   | ✓<br>Hasta 6.000€/9.000€/12.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                          |
| 8  | Daños Estéticos Contenido                                                                           | X                                                                                                                                                                                         | □<br>Hasta 1.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                       | ✓<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                       |
| 9  | Robo y Daños por robo al Continente                                                                 | □<br>100% ctte                                                                                                                                                                            | ✓<br>100% ctte                                                                                                                                                                            | ✓<br>100% ctte                                                                                                                                                                            |
| 10 | Robo y Daños por robo al Contenido                                                                  | □<br>100% ctdo                                                                                                                                                                            | ✓<br>100% ctdo                                                                                                                                                                            | ✓<br>100% ctdo                                                                                                                                                                            |
| 11 | Contenido trasteros                                                                                 | □<br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                 | □<br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                 | □<br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                 |
| 12 | Mobiliario de jardín                                                                                | □<br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                  | □<br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                  | □<br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                                                                  |
| 13 | Reparación de Electrodomésticos                                                                     | X                                                                                                                                                                                         | □<br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                  | ✓<br>2 servicios /año y hasta 300€/scio.                                                                                                                                                  |
| 14 | Ruina Total de la Vivienda Asegurada                                                                | X                                                                                                                                                                                         | □<br>100% ctte                                                                                                                                                                            | ✓<br>100% ctte                                                                                                                                                                            |

□ Básica
 ✓ Incluida
 ✓ Opcional incluida
 □ Opcional no incluida
 X No contratable
 s.a.: suma asegurada

|    |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15 | Replantación Arboleda y Jardín                                      | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>7.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 16 | Daños y Robo a bienes del inquilino y acompañante                   | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>Hasta 3.000€ a primer riesgo (equipos y dispositivos electrónicos o informáticos: hasta 1.000€)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 17 | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                            | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€<br>(límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€<br>(límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/><br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€<br>(límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)                                                                                                                                                                |
|    | Responsabilidad Civil derivada del continente                       | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    | Fianzas y Defensa                                                   | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                        | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                   | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                                                                                                                                                                                                   |
| 18 | Protección Jurídica y Reclamación de daños                          | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 19 | Servihogar                                                          | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20 | Bricohogar                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 21 | Asistencia informática                                              | <input type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año |
| 22 | Compromiso de calidad                                               | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

☐ Básica
 ☒ Incluida
 ☒ Opcional incluida
 ☐ Opcional no incluida
 ☒ No contractable
 s.a.: suma asegurada

### 2.4.3. Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante.

Esta garantía opcional podrá ser contratada cuando estén asegurados el continente a valor total y el contenido.

Tiene por objeto cubrir los **daños** causados a la **ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes**, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, **por: incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impacto, humo y agua**, así como por **robo y daños por robo**, de acuerdo con las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, **y siempre que estas se encuentren contratadas**.

**No quedan cubiertas joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero o bienes depositados al aire libre.**

## 2.5. REALE HOGAR DESOCUPADA

### 2.5.1. Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|   |                                                                                       |                                                                                  |                                                                                           |                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | COBERTURAS                                                                            | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                     | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                 | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                    |
| 1 | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                            | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                             | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                       | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                           |
| 2 | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                             | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                       | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                           |
|   | Lluvia superior a 40 l/m <sup>2</sup> /h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |
|   | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                           |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |
|   | Impacto                                                                               |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |
|   | Humo                                                                                  |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |
| 3 | Daños por Agua                                                                        | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                             | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                       | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                           |
|   | Búsqueda, localización, desastascos, reparación                                       | 100% (ctte)                                                                                                                                                       | 100% (ctte)                                                                                                                                                                 | 100% (ctte)                                                                                                                                                                     |
|   | Rotura de tuberías vistas, aunque no haya causado daños                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                      | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                                | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                                                                                                    |
|   | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas        | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                     | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                               | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                                                                                                   |
|   | Filtraciones internas                                                                 | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                 | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                           | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                                                                                               |
| 4 | Daños Eléctricos                                                                      | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                             | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                       | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                                                                                           |
|   | Daños Estéticos Continente                                                            | X                                                                                                                                                                 | □<br>Hasta 1.000€ / 2.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                  | ✓<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                      |
|   | Daños Estéticos Contenido                                                             | X                                                                                                                                                                 | X                                                                                                                                                                           | □<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                                                                                                      |
|   | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                                              | ✓<br>150.000€ / 300.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa)             | ✓<br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa) | ✓<br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa) |
|   | Responsabilidad Civil derivada del continente                                         | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                  | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                            | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                |
| 7 | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda                   | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                  | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                            | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                |
|   | Fianzas y Defensa                                                                     | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro) | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)           | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/ Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)               |
|   | Protección Jurídica y Reclamación de daños                                            | ✓<br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                  | ✓<br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                            | ✓<br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                |
|   | Compromiso de calidad                                                                 | Incluido                                                                                                                                                          | Incluido                                                                                                                                                                    | Incluido                                                                                                                                                                        |
| 9 | Compromiso de calidad                                                                 | Incluido                                                                                                                                                          | Incluido                                                                                                                                                                    | Incluido                                                                                                                                                                        |

 Básica
  Incluida
  Opcional incluida
  Opcional no incluida
  No contractable
  s.a.: suma asegurada



## 2.6. PRODUCTO AGROREALE HOGAR PRINCIPAL

### 2.6.1. ¿Qué tipo de vivienda se puede asegurar?

La Vivienda principal Agro es aquella vivienda en la que el **Asegurado**, propietario o inquilino, reside habitualmente y **está implicado en el sector agrícola**.

Puede estar situada en casco urbano, urbanización o despoblado.

Cuando la vivienda esté ubicada fuera del casco urbano, deberá estar delimitada por un recinto vallado, **cuya superficie no podrá exceder de una hectárea**.

**No se podrán asegurar a través del producto de Agroreale Hogar Principal:**

- Viviendas en cuyo recinto se desarrollen actividades de explotación comercial agropecuaria.
- Viviendas en cuyas dependencias se almacenen más de 2.000 litros de líquidos combustibles, más de 50 litros de productos fitosanitarios (herbicidas, plaguicidas, etc.) o más de 50 litros de lubricantes.

### 2.6.2. Requisitos de contratación

Se establece como requisito de contratación que el Tomador y/o Asegurado estén implicados en el sector agrícola, entendiéndose que existe tal implicación cuando se encuentren en alguna/s de las siguientes situaciones:

- cotización en el Régimen especial agrario.
- ser solicitante de ayudas al Pago Único o PAC.
- ser propietario de un vehículo agrícola autopropulsado matriculado y con póliza de seguro de circulación en vigor.
- ser propietario de una ganadería registrada en el REGA o en el libro de registro de la correspondiente Comunidad Autónoma.
- pertenecer o ser socio de una organización de productores o cooperativa agraria. tener contratado el Seguro Agrario Combinado.

Reale, en caso de siniestro, podrá requerir los documentos acreditativos de la implicación del Tomador y/o Asegurado dentro del sector primario.

### 2.6.3. Especialidades en la definición de continente

- **Dependencias y construcciones anexas:** se incluyen vallas y muros que delimiten el recinto de la vivienda, **hasta una superficie de una hectárea**. Y se excluyen expresamente invernaderos o cerramientos de plástico de cualquier tipo.
- **Instalaciones fijas de continente:** sólo están incluidas aquellas instalaciones fijas que den servicio a la vivienda asegurada y estén ubicadas en esta, en las dependencias anexas o en el interior del recinto asegurado.

## 2.6.4 Cuadro-resumen de garantías y sumas aseguradas

|    |                                                                                                     |                           |                          |                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                                          | GAMA ESTÁNDAR                                                                                              | GAMA ÓPTIMA                                                                                                | GAMA PREMIUM                                                                                               |
| 1  | Incendio, explosión, caída de rayo, Gastos                                                          | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 2  | Inhabitabilidad temporal de la Vivienda                                                             | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años | ✓<br>Alquiler vivienda: hasta 100% ctte y máx.2 años.<br>Traslado mobiliario: hasta 100% ctdo y máx.2 años |
| 3  | Fenómenos Meteorológicos y otros daños                                                              | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|    | Lluvia superior a 40 l/m2/h, viento superior a 80 km/h, pedrisco y nieve                            |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Inundación, desembarre, extracción de lodos                                                         |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Impacto                                                                                             |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Humo                                                                                                |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Actos de vandalismo o malintencionados                                                              |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Acciones tumultuarias                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Derrame o escape accidental de instalaciones automáticas de extinción de incendios                  |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
|    | Derrame accidental de combustible                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                            |
| 4  | Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación                                            | X                                                                                                          | X                                                                                                          | □                                                                                                          |
|    | Daños                                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                            | 100% ctte y ctdo                                                                                           |
|    | Gastos de localización y reparación                                                                 |                                                                                                            |                                                                                                            | hasta 3.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
| 5  | Filtraciones por fenómenos meteorológicos                                                           | X                                                                                                          | □                                                                                                          | ✓                                                                                                          |
|    | Daños                                                                                               |                                                                                                            | 100% ctte y ctdo                                                                                           | 100% ctte y ctdo                                                                                           |
| 6  | Daños por Agua                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
|    | Búsqueda, localización, reparación                                                                  | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                | 100% (ctte)                                                                                                |
|    | Gastos por destascos sin daños                                                                      | hasta 500€ /acción de desatasco                                                                            | hasta 500€ /acción de desatasco                                                                            | hasta 500€ /acción de desatasco                                                                            |
|    | Rotura de tuberías vistas,aunque no haya causado daños                                              | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               | hasta 300€/ siniestro (ctte)                                                                               |
|    | Gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tuberías no vistas                      | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 600€ / siniestro (ctte)                                                                              |
|    | Filtraciones internas                                                                               | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.500€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
|    | Localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              | hasta 300€ / siniestro (ctte)                                                                              |
|    | Exceso de consumo de agua                                                                           | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          | hasta 1.000€ primer riesgo (ctte)                                                                          |
| 7  | Daños Eléctricos                                                                                    | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 8  | Roturas                                                                                             | □<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      | ✓<br>100% ctte y ctdo                                                                                      |
| 9  | Daños Estéticos Continente                                                                          | □<br>hasta 1.000€/3.000€ (primer riesgo)                                                                   | ✓<br>hasta 1.000€/2.000€/3.000€ /6.000€ (primer riesgo)                                                    | ✓<br>Hasta 6.000€/9.000€/12.000€ (primer riesgo)                                                           |
| 10 | Daños Estéticos contenido                                                                           | X                                                                                                          | □<br>Hasta 1.000€ / 3.000€ / 6.000€ (primer riesgo)                                                        | ✓<br>Hasta 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                        |
| 11 | Robo y Daños por robo al Continente                                                                 | □<br>100% ctte                                                                                             | ✓<br>100% ctte                                                                                             | ✓<br>100% ctte                                                                                             |

Básica
✓ Incluida
 ✓ Opcional incluida
 □ Opcional no incluida
 X No contratable
 s.a.: suma asegurada

|    |                                                                                 |                                                  |                                                                               |                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                                      | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                     | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                     | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                 |
| 12 | Robo y Daños por robo al Contenido                                              | <input type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctdo                                                                                                                             |
|    | Dentro de la vivienda. Sublímites                                               |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |
|    | Dinero fuera de caja fuerte                                                     | 500€                                                                                                                              | 1.000€                                                                                                                                                          | 2.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Dinero en caja fuerte                                                           | 3.000€                                                                                                                            | 6.000€                                                                                                                                                          | 12.000€                                                                                                                                                                      |
|    | Hurto (excl.dinero y objetos valor especial)                                    | 600€                                                                                                                              | 1.500€                                                                                                                                                          | 3.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Reposición de llaves y cerraduras                                               | 300€                                                                                                                              | 500€                                                                                                                                                            | 1.200€                                                                                                                                                                       |
|    | Uso fraudulento de tarjetas de crédito y/o débito y teléfono móvil              | 400€                                                                                                                              | 700€                                                                                                                                                            | 2.400€                                                                                                                                                                       |
|    | Gastos de reexpedición de documentos                                            | 180€                                                                                                                              | 180€                                                                                                                                                            | 180€                                                                                                                                                                         |
|    | Infidelidad de empleados                                                        | 500€                                                                                                                              | 1.500€                                                                                                                                                          | 3.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Robo fuera de la vivienda (límite total por siniestro):                         | <input type="checkbox"/><br>500€                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/><br>600€ / 900€ / 1.200€                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>1.200€ / 1.800€ / 3.600€                                                                                                              |
|    | Prendas de vestir y objetos personales                                          | 500€                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.200€                                                                                                                                            | 1.200€ / 1.800€ / 3.600€                                                                                                                                                     |
|    | Teléfonos móviles, smartphones, tablets, ordenadores portátiles de uso personal | 250€                                                                                                                              | 300€ / 450€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.800€                                                                                                                                                         |
|    | Joyas y alhajas                                                                 | 250€                                                                                                                              | 300€ / 450€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 900€ / 1.800€                                                                                                                                                         |
|    | Atraco de dinero en efectivo                                                    | 300€                                                                                                                              | 400€ / 500€ / 600€                                                                                                                                              | 600€ / 1.000€ / 2.000€                                                                                                                                                       |
| 13 | Objetos valor especial                                                          | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                              | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                                                            | <input type="checkbox"/><br>A valor total: 15% del ctdo, modificable                                                                                                         |
| 14 | Contenido trasteros                                                             | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                  | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                | <input type="checkbox"/><br>10% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                             |
| 15 | Mobiliario de jardín                                                            | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                   | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br>5% ctdo con máx.1.500€, modificable                                                                                                              |
| 16 | Joyas fuera de caja fuerte                                                      | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total: 10% del ctdo, modificable<br>- Opción a Primer riesgo: 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ / 20.000€ / 30.000€ |
| 17 | Joyas dentro de caja fuerte                                                     | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€                            | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 600€ / 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€                                       | <input type="checkbox"/><br>- Opción a Valor total<br>- Opción a Primer riesgo: 1.500€ / 3.000€ / 6.000€ / 10.000€ / 20.000€ / 30.000€                                       |
| 18 | Desplazamiento vacaciones o viajes                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/><br>hasta 30 % ctdo                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/><br>hasta 30 % ctdo                                                                                                                       |
|    | Sublímites                                                                      |                                                                                                                                   | 150€ metálico / 600€ joyas / 1.500€ daños equipajes / 1.500€ robo equipajes (franq. de 300€)                                                                    | 150€ metálico / 600€ joyas / 1.500€ daños equipajes / 1.500€ robo equipajes (franq. de 300€)                                                                                 |
| 19 | Daño Accidental Continente                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                             | <input type="checkbox"/><br>- Opción Valor total: 100% ctte<br>- Opción Primer riesgo: 3.000€ / 6.000€ / 9.000€ / 12.000€<br>- Franquicia garantía: 90€                      |
| 20 | Daño Accidental Contenido                                                       | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>3.000€ (primer riesgo)<br>Franquicia: 90€                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>- Opción Valor total: 100% ctdo<br>- Opción Primer riesgo: 6.000€ / 9.000€ / 12.000€<br>- Franquicia garantía 90€                     |
| 21 | Bienes Refrigerados                                                             | <input type="checkbox"/><br>300€ / 600€ (primer riesgo)                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>300€ / 600€ / 900€ (primer riesgo)                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/><br>900€ / 1.800€ / 3.600€ (primer riesgo)                                                                                                |
| 22 | Rotura/Avería de Equipos Informáticos                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>1.000€ / 2.000€ (primer riesgo)                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/><br>3.000€ / 6.000€ / 9.000€ (primer riesgo)                                                                                              |
| 23 | Reparación de Electrodomésticos                                                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€ /scio.                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>2 servicios /año y hasta 300€ /scio.                                                                                                  |

☐ Básica
 ☒ Incluida
 ☒ Opcional incluida
 ☐ Opcional no incluida
 ☒ No contratable
 s.a.: suma asegurada

|    |                                                                      |                                                                                                        |                                                                                                                             |                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | COBERTURAS                                                           | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                           | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                   | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                      |
| 24 | Vehículos en Garaje                                                  | X                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/><br>Máx.3 vehículos y hasta 18.000€/veh.                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/><br>Máx.3 vehículos y hasta 18.000€/veh.                                                                                                                                                  |
| 25 | Ajuar y Existencias agrícolas                                        | X                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/><br>Opcional no incluida hasta 100.000€ a primer riesgo (fúcia: 10% del siniestro, min. 300€)                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>Opcional no incluida hasta 100.000€ a primer riesgo (fúcia: 10% del siniestro, min. 300€)                                                                                             |
|    | Sublímites                                                           |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |
|    | Maquinaria                                                           |                                                                                                                                                                                         | hasta 100.000€ (y máx. 30.000€/máquina)                                                                                                                                                                       | hasta 100.000€ (y máx. 30.000€/máquina)                                                                                                                                                                           |
|    | Implementos                                                          |                                                                                                                                                                                         | hasta 20.000€                                                                                                                                                                                                 | hasta 20.000€                                                                                                                                                                                                     |
|    | Equipos                                                              |                                                                                                                                                                                         | hasta 10.000€                                                                                                                                                                                                 | hasta 10.000€                                                                                                                                                                                                     |
|    | Herramientas                                                         |                                                                                                                                                                                         | hasta 3.000€                                                                                                                                                                                                  | hasta 3.000€                                                                                                                                                                                                      |
|    | Existencias                                                          |                                                                                                                                                                                         | hasta 4.500€                                                                                                                                                                                                  | hasta 4.500€                                                                                                                                                                                                      |
| 26 | Ganado para autoconsumo                                              |                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>Opcional no incluida 1.000€ /2.053€ (primer riesgo)                                                                                                                               | <input type="checkbox"/><br>Opcional no incluida 1.000€ /2.053€ (primer riesgo)                                                                                                                                   |
|    | Sublímites                                                           |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                   |
|    | Ganado mayor                                                         |                                                                                                                                                                                         | hasta 3 cabezas y máx. 400€/cabeza                                                                                                                                                                            | hasta 3 cabezas y máx. 400€/cabeza                                                                                                                                                                                |
|    | Ganado menor                                                         |                                                                                                                                                                                         | hasta 20 cabezas y máx. 40€/cabeza                                                                                                                                                                            | hasta 20 cabezas y máx. 40€/cabeza                                                                                                                                                                                |
|    | Ganado aviar                                                         |                                                                                                                                                                                         | hasta 25 cabezas y máx. 1,5€/cabeza                                                                                                                                                                           | hasta 25 cabezas y máx. 1,5€/cabeza                                                                                                                                                                               |
|    | Ganado cunícula                                                      |                                                                                                                                                                                         | hasta 5 hembras y max.3€/hembra                                                                                                                                                                               | hasta 5 hembras y max.3€/hembra                                                                                                                                                                                   |
| 27 | Ruina Total de la Vivienda Asegurada                                 | X                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                         | <input checked="" type="checkbox"/><br>100% ctte                                                                                                                                                                  |
| 28 | Replantación Arboleda y Jardín                                       | X                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/><br>3.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br>3.000€ (primer riesgo) (sublímites: 1.500€/árbol; Retirada, 1.500€/árbol)                                                                                                             |
| 29 | Responsabilidad Civil, Fianzas y Defensa                             | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa) | <input checked="" type="checkbox"/><br>150.000€ / 300.000€ / 450.000€ / 600.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa) | <input checked="" type="checkbox"/><br>600.000€ / 750.000€ / 1.000.000€ / 1.200.000€ (límite conjunto de indemnización por siniestro y año para todas las coberturas de Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa) |
|    | Responsabilidad Civil derivada del continente                        | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                          | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                | Incluida (propietario) s.a. RC                                                                                                                                                                                    |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a la vivienda  | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                        | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                              | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                  |
|    | Responsabilidad Civil derivada del contenido relativa a las personas | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                        | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                              | Incluida s.a. RC                                                                                                                                                                                                  |
|    | Responsabilidad civil perros potencialmente peligrosos               | X                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/><br>200.000€ / perro asegurado y máx. 2 perros                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br>200.000€ / perro asegurado y máx. 2 perros                                                                                                                                            |
|    | Responsabilidad Civil Inquilino                                      | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                             | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                   | Incluida (inquilino)<br>150.000€ / 300.000€                                                                                                                                                                       |
|    | Fianzas y Defensa                                                    | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                    | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                          | Incluida<br>(Prestación Fianzas judiciales: 100% s.a de la RC afectada por el siniestro/<br>Gastos por Defensa judicial: 10% s.a de la RC afectada por el siniestro)                                              |
| 30 | Protección Jurídica y Reclamación de daños                           | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/><br>Hasta 6.000€; 3.000€ Libre elección de Abogado y Procurador                                                                                                                |
| 31 | Servihogar                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                               |
| 32 | Bricohogar                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                               |

☐ Básica
 ☒ Incluida
 ☒ Opcional incluida
 ☐ Opcional no incluida
 ☒ No contratable
 s.a.: suma asegurada

|                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COBERTURAS                |  | GAMA ESTÁNDAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GAMA ÓPTIMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | GAMA PREMIUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 33 Asistencia informática |  | <input type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año | <input checked="" type="checkbox"/><br>Máximo 5 dispositivos<br>- Asistencia tecnológica integral: sin límite de asistencias<br>- Asistencia a domicilio: máx. 2 scios/año<br>- Revisión, puesta a punto y optimización del PC: ilimitado<br>- Análisis avanzado conexión a internet: ilimitado<br>- Recuperación de datos en unidades de almacenamiento: máx. 2 recuperaciones/año |
| 34 Compromiso de calidad  |  | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incluido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

☐ Básica   
☒ Incluida   
☒ Opcional incluida   
☐ Opcional no incluida   
☒ No contractable   
s.a.: suma asegurada

## 2.6.5 Coberturas específicas: Ajuar y existencias agrícolas y Ganado para autoconsumo

### Ajuar y existencias agrícolas

En AgroReale Hogar Vivienda Principal, se ofrece la opción de asegurar un capital específico para Ajuar y existencias agrícolas, **hasta un límite de 100.000 € a primer riesgo**, y con los sublímites que se detallan más abajo.

Esta garantía opcional cubre los daños directos que, a consecuencia de **Incendio, Explosión/Implosión, Caída del rayo y Robo total**, sufran los siguientes bienes asegurados, mientras se encuentren depositados dentro de las dependencias o construcciones de la vivienda asegurada:

**a) Maquinaria agrícola** de uso particular que esté expresamente declarada e identificada en las condiciones particulares.

En esta categoría se podrán incluir, **hasta un límite de 100.000 € en su conjunto y de 30.000 € de valor unitario**, las máquinas que posean fuente motriz propia y se desplacen de un sitio a otro (como tractores, cosechadoras...), así como los remolques agrícolas.

Será obligatorio identificar individualmente esta maquinaria en el desglose correspondiente, mediante su descripción (tipo de máquina, marca y modelo), matrícula o número de bastidor, y el capital asegurado para cada máquina.

En caso de siniestro, estos bienes se indemnizarán hasta el capital asegurado para cada uno de ellos, y con el límite de su valor venal.

**b) Implementos:** en esta categoría podrá asegurarse, **hasta un capital 20.000 euros**, el conjunto de maquinaria de uso agrícola arrastrada y suspendida, que no posee fuente motriz propia y sirve para aplicar la energía a trabajos determinados (como vertederas, arados, sembradoras...).

**c) Equipos:** se podrán asegurar, **hasta un capital de 10.000 €**, los equipos que poseen fuente motriz propia y son fijos, y que están ubicados dentro de la vivienda o del recinto vallado de la vivienda principal (como bombas, motores, equipos generadores de energía...).

**d) Herramientas:** en esta categoría se podrá incluir, **hasta un capital de 3.000 €**, el ajuar agrícola de mano destinado a las labores agrícolas.

**e) Existencias:** comprende exclusivamente, y **hasta un límite conjunto de 4.500 €:**

- productos fitosanitarios (hasta 50 litros),
- piensos (hasta 600 €),
- simientes (hasta 600 €),
- combustibles para maquinaria (hasta 2.000 litros),
- lubricantes (hasta 100 litros),
- paja y forraje (hasta 1.000 €).

La cobertura de robo sólo será efectiva cuando los bienes del Ajuar y existencias agrícolas se encuentren **dentro de las dependencias** aseguradas de la vivienda, y siempre que las mismas permanezcan **cerradas** como mínimo con candado homologado y dispongan de **protecciones físicas** en todos los huecos accesibles a menos de 4 metros del suelo.

### Ganado para autoconsumo

El ganado para autoconsumo se define como el conjunto de animales cuya producción se utiliza para satisfacer las necesidades de autoconsumo de los residentes de la vivienda, sin que se realicen acciones de venta y/o comercialización sobre los productos derivados de este ganado y que no superan las unidades de ganado mayor (vacuno y equino) o menor (porcino, ovino, caprino y avícola) que se indican en la normativa específica vigente para cada especie.

Mediante la garantía opcional de Ganado para autoconsumo se cubren, hasta el **capital asegurado a primer riesgo (máximo 2.053 €)**, las pérdidas materiales directas originadas por la **muerte del ganado** propiedad del Asegurado y destinado a consumo propio, ocurrida dentro del recinto vallado de la vivienda asegurada, a causa de: **incendio, explosión, caída del rayo y robo**, con los siguientes **sublímites**:

- hasta 3 cabezas de ganado mayor (caballos, asnos, mulas y bovinos), con un máximo de 400€/cabeza.
- hasta 20 cabezas de ganado menor (porcino, ovino y caprino), con un máximo de 40€/cabeza. - hasta 25 cabezas de ganado aviar, con un máximo de 1,5 €/cabeza.
- hasta 5 hembras de ganado cunícola, con un máximo de 3 €/hembra.

Será requisito para la contratación de la garantía que se cumpla la normativa vigente en materia de bienestar animal aplicable a cada especie.

Siempre que estén contratadas las garantías de Ganado para autoconsumo y de **Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa**, queda igualmente cubierta la responsabilidad civil derivada de la propiedad de dicho ganado, **excluidos los daños ocasionados por animales que no permanezcan dentro del recinto vallado de la vivienda, así como la guía, pastoreo, transporte y manejo de animales fuera de dicho recinto, y la participación en paseos, doma, tiro, exposiciones y ferias.**

## 3. GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS. LOS PACKS

### 3.1. PRESENTACIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PACKS. PRIMA DIFERENCIADA

Con el fin de completar la oferta comercial y dar respuesta a las necesidades singulares de aseguramiento de los clientes, REALE HOGAR ofrece la posibilidad de contratar en la póliza de hogar, y de forma opcional, diversos paquetes de prestaciones adicionales: son las contenidas en los denominados **PACKS**.

Los Packs se podrán incluir, como garantías adicionales, una vez configurada la cotización o proyecto del seguro de Hogar, o bien mediante suplemento en la póliza de Hogar ya contratada.

En el proceso de Cotización, así como en la impresión del presupuesto, se informará de cuál es la prima del seguro de Hogar sin Packs, y también de la prima del seguro de Hogar resultante de incluir los Packs seleccionados. La prima de los Packs no es susceptible de descuento.

Los Packs seleccionados y/o contratados se imprimirán en un apartado específico, después del Cuadro general de garantías en los Proyectos y Condiciones Particulares de la póliza, con aclaración de las sumas y límites correspondientes, cuando procedan.

## 3.2. OPCIONES DE CONTRATACIÓN

En el siguiente cuadro, presentamos las opciones de contratación de los Packs para cada uno de los productos de Reale Hogar.

|                                                                         | MODALIDADES                                                                         |                                                                                     |                                                                                |                                                         |                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                         | PRINCIPAL Y PRINCIPAL AGRO<br>(Gama Estándar, Optima y Premium)                     | VACACIONES<br>(Gama Estándar, Optima y Premium)                                     | ALQUILER<br>(Gama Estándar, Optima y Premium)                                  | ALQUILER TURÍSTICO<br>(Gama Estándar, Optima y Premium) | DESOCUPADA<br>(Gama Estándar, Optima y Premium)            |
| <b>PACK MOVILIDAD FAMILIA</b>                                           | <input type="checkbox"/><br>(con Contenido y RC mín.150.000€)                       | <input type="checkbox"/><br>(con Contenido y RC mín.150.000€)                       | <b>X</b>                                                                       | <b>X</b>                                                | <b>X</b>                                                   |
| RC Vehículos de Movilidad Personal (VMP), Fianzas y defensa Sublímites: | 150.000/siniestro y año (franquicia 150 €)                                          | 150.000/siniestro y año (franquicia 150 €)                                          |                                                                                |                                                         |                                                            |
| - Responsabilidad civil de VMP                                          | hasta 100 %                                                                         | hasta 100 %                                                                         |                                                                                |                                                         |                                                            |
| - Fianzas                                                               | hasta 100 %                                                                         | hasta 100 %                                                                         |                                                                                |                                                         |                                                            |
| - Gastos por defensa judicial                                           | hasta 10 %                                                                          | hasta 10 %                                                                          |                                                                                |                                                         |                                                            |
| Fallecimiento                                                           | 3.000 €/siniestro y año                                                             | 3.000 €/siniestro y año                                                             |                                                                                |                                                         |                                                            |
| <b>PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA</b>                                       | <input type="checkbox"/><br>(con Contenido) -Franquicia 60€-                        | <input type="checkbox"/><br>(con Contenido) -Franquicia 60€-                        | <b>X</b>                                                                       | <b>X</b>                                                | <b>X</b>                                                   |
| Servicio de reparación, recuperación y sustitución                      | 1 servicio por cada tipo de prestación/ año y hasta 100% valor real del dispositivo | 1 servicio por cada tipo de prestación/ año y hasta 100% valor real del dispositivo |                                                                                |                                                         |                                                            |
| Daños indemnizables                                                     | Hasta 450€/año y máx. valor real del dispositivo                                    | Hasta 450€/año y máx. valor real del dispositivo                                    |                                                                                |                                                         |                                                            |
| <b>PACK COMPRA SEGURA</b>                                               | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                     | <b>X</b>                                                | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido) |
| Asesoramiento jurídico telefónico                                       | incluido                                                                            | incluido                                                                            | incluido                                                                       |                                                         | incluido                                                   |
| Responsabilidad Civil Privada por robo de identidad                     | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                  |                                                         | hasta 1.000 €/siniestro y año                              |
| Pérdidas económicas directas por robo de identidad                      | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                  |                                                         | hasta 1.000 €/siniestro y año                              |
| Compra online protegida                                                 | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                       | hasta 1.000 €/siniestro y año                                                  |                                                         | hasta 1.000 €/siniestro y año                              |
| Borrado digital                                                         | incluido                                                                            | incluido                                                                            | incluido                                                                       |                                                         | incluido                                                   |
| <b>PACK PROTECCION MENORES</b>                                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                     | <b>X</b>                                                | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido) |
| Protección, servicios presenciales y ayuda psicológica                  | incluido                                                                            | incluido                                                                            | incluido                                                                       |                                                         | incluido                                                   |
| <b>PACK SALUD</b>                                                       | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <b>X</b>                                                                       | <b>X</b>                                                | <b>X</b>                                                   |
| Servicio de telemedicina                                                | incluido                                                                            | incluido                                                                            |                                                                                |                                                         |                                                            |
| <b>PACK MASCOTAS</b>                                                    | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                          | <input type="checkbox"/><br>(con Continente y/o Contenido)                     | <b>X</b>                                                | <b>X</b>                                                   |
| Daños a animales Sublímites:                                            | Hasta 1.000 €/siniestro y año (con independencia del nº de mascotas afectadas)      | Hasta 1.000 €/siniestro y año (con independencia del nº de mascotas afectadas)      | Hasta 1.000 €/siniestro y año (con independencia del nº de mascotas afectadas) |                                                         |                                                            |
| - Accidentes                                                            | Hasta 1.000 €/siniestro (carencia de 15 días, excepto accidentes de tráfico)        | Hasta 1.000 €/siniestro (carencia de 15 días, excepto accidentes de tráfico)        | Hasta 1.000 €/siniestro (carencia de 15 días, excepto accidentes de tráfico)   |                                                         |                                                            |
| - Robo o extravío                                                       | hasta 300 €/siniestro (carencia de 15 días)                                         | hasta 300 €/siniestro (carencia de 15 días)                                         | hasta 300 €/siniestro (carencia de 15 días)                                    |                                                         |                                                            |
| - Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad                   | hasta 150 €/siniestro                                                               | hasta 150 €/siniestro                                                               | hasta 150 €/siniestro                                                          |                                                         |                                                            |
| - Estancia en residencia canina o felina                                | máximo 30 días                                                                      | máximo 30 días                                                                      | máximo 30 días                                                                 |                                                         |                                                            |
| Servicios                                                               | Acceso a servicios incluido                                                         | Acceso a servicios incluido                                                         | Acceso a servicios incluido                                                    |                                                         |                                                            |

☐ Opcional no incluida    **X** No contratable



A continuación, describiremos genéricamente en qué consisten las prestaciones de los diversos Packs. Su contenido completo y alcance de las coberturas y/o servicios, límites, franquicias y exclusiones pueden consultarse en la documentación de REALE HOGAR disponible en el Portal de Mediadores y en Really en la Intranet.

### 3.3. RESUMEN PACKS

#### 3.3.1. Pack Movilidad Familia

Este Pack sólo puede ser contratado si se asegura contenido, y siempre que esté incluida la garantía de Responsabilidad civil, Fianzas y defensa, con un capital mínimo de 150.000 €.

Está destinado a todos los asegurados que componen la unidad familiar y tiene por objeto cubrir la **responsabilidad civil por los daños personales y materiales** causados a terceros con ocasión del manejo y utilización de los vehículos que se especifican, siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan con los requisitos técnicos y de seguridad exigidos, y que su manejo y circulación se realice de acuerdo con la normativa vigente aplicable; así como el **pago de una indemnización por fallecimiento** del asegurado mayor de 16 años a causa de un accidente acaecido con ocasión del manejo de los vehículos cubiertos.

La garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

##### Vehículos cubiertos:

- **Vehículos de movilidad personal de uso particular** destinados exclusivamente al transporte de personas, definiendo estos como vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**



Se excluyen expresamente: vehículos para competición, vehículos para personas con movilidad reducida, vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N° 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013 y vehículos utilizados para fines comerciales.

- **Bicicletas de pedales con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

#### 3.3.2. Pack Protección Tecnología

Este Pack podrá ser contratado cuando se asegure el contenido de la vivienda.

Está dirigido a aquellos clientes que buscan una protección integral de sus dispositivos electrónicos de uso más común.

La garantía cubre **la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch** de uso particular, para todas las marcas y modelos, y con una antigüedad de hasta 5 años.

Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.

##### Alcance de la garantía, franquicia y acceso al servicio

El servicio **cubre la reparación**, a través de un equipo de técnicos especializados, por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de **hasta el 100% de su valor real**; si el dispositivo está en garantía, en caso de avería o fallo mecánico, se derivará al cliente al servicio oficial.

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se proporciona asimismo un servicio de intento de **recuperación** de dicho dispositivo.

En ambos casos, se incluye además el servicio logístico de **recogida y entrega del dispositivo** en el domicilio del asegurado.

El **servicio de sustitución** de Smartphone, Tablet o Smartwatch está pensado para todos aquellos casos en los que el dispositivo del Asegurado deba ser retirado para una reparación en taller; consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares (si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo), durante el plazo de reparación, y con un máximo de 15 días.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, **se indemnizará el dispositivo** por su valor real, con el límite establecido en las Condiciones Particulares.

**En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares, y en el caso de indemnización se descontará dicho importe.**

Para la prestación del servicio, REALE pone a disposición del asegurado la página web **www.reale.sosmatic.es** así como el teléfono **900 533 854**, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.

El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables, de 9:00 a 21:00.

### 3.3.3. Pack Compra Segura

Este pack podrá ser contratado cuando se asegure el continente y/o contenido de la vivienda, y tiene como objetivo garantizar la tranquilidad a la hora de operar en Internet. El Asegurado podrá acceder a las prestaciones cubiertas a través del teléfono **900 533 854**.

#### Garantías incluidas:

- Asesoramiento jurídico telefónico: respuesta a consultas de carácter jurídico o legal relativas al objeto de la garantía y circunscrito a la legislación española.
- Responsabilidad Civil privada: hasta 1.000 €/ siniestro y año, para responder por los daños corporales o materiales causados involuntariamente por el Asegurado, por el robo de su identidad.
- Pérdidas económicas directas sufridas en el patrimonio del Asegurado por el robo de su identidad: hasta 1.000 €/ siniestro y año.
- Compra online protegida: hasta 1.000 € / siniestro y año y para compras superiores a 30 € y tiendas online domiciliadas en la Unión Europea o Estados Unidos, en caso de no conformidad o no entrega.
- Borrado digital: se podrá solicitar la cancelación de los datos personales que aparezcan en páginas de Internet (redes sociales o profesionales, blogs, webs, cuentas de correo electrónico...)

### 3.3.4. Pack Protección Menores

Este pack comprende una serie de servicios destinados a la protección de menores frente a cualquier sospecha de incidente de acoso en Internet, y se podrá contratar cuando se asegure el continente y/o contenido de la vivienda.

Dichos servicios van desde el **asesoramiento online** por expertos en materias como: aplicaciones de control parental, privacidad de las redes, sospecha de ciberacoso, difusión de imágenes o contenidos ilícitos, suplantación de identidad, compras online efectuadas por menores, etc., hasta, en caso de incidente, **la certificación y eliminación de los contenidos en Internet** (dependiendo de la gravedad del incidente, se podrán realizar las siguientes acciones: elaboración de informe de presencia en Internet del menor, solicitud de la retirada de información y su certificación electrónica, adquisición de evidencias digitales en los dispositivos del menor, investigación de las mismas, y confección de informe técnico o pericial, que podrá ser ratificado en Sede Judicial por un perito judicial, en caso de judicializarse el caso).

El Asegurado podrá acceder a las prestaciones cubiertas llamando al teléfono **900 533 854**, o a través de la página web **www.ciberseguridad.reale.es**

### 3.3.5. Pack Salud

Este Pack podrá ser contratado cuando se asegure el continente y/o contenido de la vivienda, y siempre que el Tomador sea persona física.

A través de una plataforma tecnológica, y para el Tomador y hasta 3 familiares registrados, se ponen a disposición de los clientes los siguientes servicios:

- Servicio de asistencia médica digital mediante chat o videollamadas ilimitadas a médicos generalistas (24h /7 días).
- Servicio de asistencia médica digital mediante chat ilimitados a distintos especialistas, sin necesidad de cita previa.
- Servicio de receta electrónica privada.
- Acceso a un repositorio digital donde el paciente tendrá almacenado su historial clínico para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación.

### 3.3.6. Pack Mascotas

Este pack podrá ser contratado cuando se asegure el continente y/o contenido de la vivienda, y comprende 2 tipos de prestaciones:

- **Daños:** hasta 1.000 € / siniestro y año (con independencia del número de mascotas afectadas).  
Cubre, para animales de especie canina o felina, de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, vacunados e identificados, propiedad del asegurado (excluidos animales destinados a caza o deporte):
  - Gastos veterinarios por **Accidente** (hasta 1.000 € por siniestro), incluidos los de exploración, intervención quirúrgica, curas y estancia en clínica, o sacrificio necesario del animal.
  - En caso de **Robo o extravío** (hasta 300 € / siniestro): gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, para la búsqueda de la mascota, y gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.
  - Gastos de **Sacrificio y de eliminación del cadáver por enfermedad** (hasta 150 € / siniestro), cuando sea necesario para evitar un sufrimiento irreversible del animal.
  - Gastos de **Estancia en residencia canina o felina** (hasta 30 días), cuando sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad (incluidos los de recogida y transporte).
- **Acceso a Servicios variados** como:
  - **Información:** en materias como clubes de mascota, adiestramiento, cuidadores a domicilio, peluquerías, criadores, concursos u otros eventos, tiendas especializadas, trámites para traslados...
  - **Asesoramiento telefónico:** sobre adquisición, adopción, trámites con la Administración, consultas de orientación veterinaria o legales.
  - **Servicios veterinarios:** acceso a veterinarios de urgencias 24 h, hospitalización, a consultas veterinarias, segunda opinión veterinaria, reservas de hora, consejos veterinarios sobre determinados tratamientos.
  - **Guarderías de animales.**
  - **Recogida y transporte de mascotas.**
  - **Comida a domicilio.**
  - **Búsqueda de animales robados o extraviados.**
  - **Gestión entierro e incineración de la mascota.**

El Asegurado podrá acceder a las prestaciones cubiertas llamando al teléfono **900 533 854**.

## 4. NORMAS DE SUSCRIPCIÓN

### 4.1. OPERATIVA

Los usuarios habilitados podrán realizar la suscripción de todos los riesgos excepto los Riesgos excluidos y Riesgos condicionados, conforme a las normas de suscripción. En los casos en que la Sucursal estime necesario la suscripción de un riesgo excluido o condicionado, requerirá la autorización del Centro Técnico Territorial correspondiente.

### 4.2. RIESGOS AUTOMÁTICOS

#### 4.2.1 POR LA SUMA ASEGURADA

- **Continente a valor total:** Hasta 600.000 €
  - **Continente a primer riesgo:** Hasta 30.000 €, Mínimo 6.000 €
    - Modalidad Desocupada: No se puede asegurar Continente a primer riesgo.
    - Modalidades Principal y Vacaciones: No se puede asegurar Continente a primer riesgo si no se asegura capital de contenido.
  - **Contenido:** Hasta 180.000 €; Viviendas desocupadas hasta 20.000 €.
    - Contenido en trasteros:** hasta 30 % capital contenido.
    - Mobiliario de jardín:** hasta 20 % capital contenido
    - Modalidades Alquiler, Alquiler turístico y Desocupada: No se puede asegurar capital de contenido si no se asegura capital de Continente.
  - **Objetos de Valor especial + Joyas:** Hasta el 35% del contenido, con los siguientes límites:
    - Valor unitario máximo por objeto: 18.000 €.
    - Joyas Fuera de Caja Fuerte (valor total o primer riesgo): 12.000 €.
    - Joyas Dentro de Caja Fuerte (valor total o primer riesgo): 18.000 €.
    - Declaración obligatoria: A partir de 6.000 €/valor unitario.
    - Declaración justificada documentalmente: A partir de 12.000 €/valor unitario.
  - **Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa:** capitales hasta 1.200.000 € en vivienda Principal, y hasta 750.000 en viviendas Vacaciones, Alquiler, Alquiler uso turístico, y Desocupada.
  - **Filtraciones por fenómenos meteorológicos, Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación, Replantación de arboleda y Ruina total:** asegurables con capital de continente a valor total; Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación, en edificios de hasta 30 años.
  - **Daños y robo a bienes del inquilino y acompañante:** hasta 3.000 €.
  - **Daños causados por el inquilino:** hasta 3.000 €.
  - **Responsabilidad civil frente al inquilino:** hasta 300.000 €.
  - **Rotura/Avería Equipos Informáticos:** capitales hasta 9.000 €.
  - **Daño accidental continente:** a primer riesgo, hasta 12.000 € y/o 40% del continente; a valor total hasta 450.000 € si la vivienda es unifamiliar, siendo necesaria verificación del riesgo para capitales superiores.
  - **Daño accidental Contenido:** a primer riesgo, hasta 12.000 € y/o 40% del contenido; a valor total, hasta 40.000 €.
  - **Vehículos en Garaje:** Máximo 3 vehículos (sólo turismos, derivados de turismo, remolques y caravanas) y hasta 18.000 € cada uno.
  - **Accidentes Personales:** Hasta 120.000 € (y máx. 2 asegurados).
  - **Ajuar y existencias agrícolas:** hasta 100.000 €.
- Sublímites:** Maquinaria agrícola, hasta 100.000 €, y valor unitario máximo 30.000 €; implementos, hasta 20.000 €; Equipos, hasta 10.000 €; Herramientas, hasta 3.000 €; Existencias, hasta 4.500 €.

#### 4.2.2 POR LAS CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO

Edificios cuya construcción es de estructura totalmente de hormigón o metálica, y cerramientos y cubiertas fabricados con materiales incombustibles.

#### 4.2.3 POR LA UBICACIÓN

- Los situados en núcleos urbanos.
- Los situados en Urbanizaciones (Urbanización: Conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados, como alumbrado, agua y alcantarillado).
- Los ubicados en despoblado, únicamente para AgroReale Hogar Principal.

#### 4.2.4 POR EL USO

- **Principal:** Vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- **Vacaciones:** Vivienda destinada a segunda residencia o residencia de vacaciones y fines de semana. El Asegurado puede ser el propietario o bien el inquilino, y es el usuario de la vivienda.

Tanto el uso principal como el uso vacacional pueden coexistir con el llamado **Alquiler eventual:** se da cuando el Asegurado propietario y ocupante de la vivienda, la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped, mediante contrato legal vigente.

- **Alquiler permanente:** Vivienda en propiedad destinada a alquiler de terceros, de forma permanente y continuada, por una duración no inferior a un año (esta vivienda puede ser la residencia habitual o bien la residencia de vacaciones o fines de semana del inquilino que la ocupa).
- **Alquiler turístico:** vivienda en propiedad que se destina exclusivamente y en su totalidad a alquiler o alojamiento intermitente, y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán cumplir todos los requisitos exigidos por la normativa vigente y no podrán ofrecer ningún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, alimentos, bebidas, u otro tipo de servicios).
- **Desocupada:** Vivienda en propiedad ocupada esporádicamente en periodos inferiores a los fines de semana y vacaciones. El Tomador es el Asegurado, propietario y usuario de la vivienda.

### 4.3. RIESGOS CONDICIONADOS

#### 4.3.1 POR LA SUMA ASEGURADA

- **Suma de Continente + Contenido + Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte + Vehículos en garaje + Replantación de arboleda + Responsabilidad Civil, Fianzas y defensa + Accidentes + Ajuar y existencias agrícolas + Ganado para autoconsumo:** superior a 4.410.000 €.
- **Continente a valor total:** superior a 600.000 €.  
inferior a 15.000 €.
- **Continente a primer riesgo:** inferior a 6.000 € y superior a 30.000 €.
- **Contenido:** superior a 180.000 €. Viviendas desocupadas, máximo 20.000 €.  
Modalidad Principal: inferior a 7.500 €.  
Modalidad Vacaciones y Alquiler: inferior a 3.000 €.  
- Contenido trasteros + Mobiliario de jardín: superior al 50% del contenido.
- **Objetos de Valor + Joyas:** superior al 35% del contenido.  
- Valor Unitario máximo por objeto: Superior a 18.000 €.  
- Joyas Fuera de Caja Fuerte (valor total o primer riesgo): Superior a 12.000 €.  
- Joyas Dentro de Caja Fuerte (valor total o primer riesgo): Superior a 18.000 €.  
- Declaración Obligatoria Oves y Joyas: A partir de 6.000 €/valor unitario.  
- Declaración Justificada documentalmente: A partir de 12.000 €/valor unitario.

#### 4.3.2 POR LAS CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO

- Edificios cuya construcción no sea de estructura de hormigón o metálica, o los cerramientos y cubiertas no estén fabricados con materiales incombustibles (adobe, madera...).
- Viviendas en Despoblado (excepto Agroreale Hogar Principal ).
- Cuando existan comercios, cines, discotecas, teatros o similares, industrias o almacenes que ocupen más del 50% del volumen total del edificio donde se encuentra el riesgo.
- Viviendas deshabitadas permanentemente (más de 6 meses consecutivos).
- Cuando no exista protección (puertas, ventanas) en los accesos a la vivienda.

### 4.4. RIESGOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN DE LA SUCURSAL

#### 4.4.1 POR LAS CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO

Cuando la vivienda tenga más de 50 años de antigüedad, sin renovación total en el conjunto de sus instalaciones de distribución de electricidad, agua y gas.

#### 4.4.2 POR LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

- Detectada persona no asegurable por siniestralidad o impago.
- La forma de pago es fraccionada y la póliza no tiene gestor de cobro cartera bancario.
- La forma de pago es semestral y la prima neta es inferior a 220€.
- La forma de pago es trimestral y la prima neta es inferior a 450€.

### 4.5. RIESGOS EXCLUIDOS

#### 4.5.1 POR LAS CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO

- Edificios en construcción o reconstrucción.
- Cuando se almacenen productos inflamables, tóxicos o explosivos que no sean los habituales en viviendas.
- Edificios Histórico-Artísticos.
- Viviendas dedicadas parcialmente (más del 25% del volumen total de la edificación) a comercio, industria o almacén, ya sea propio o ajeno.
- Viviendas denominadas Mobil-home o similares no ancladas.
- Viviendas que no cumplan con las normas de habitabilidad de acuerdo con la legislación vigente para viviendas.
- Viviendas de uso turístico que presten servicios distintos del alojamiento (como recepción, limpieza, alimentos, bebidas u otros servicios).
- Establecimientos destinados a explotación de Turismo rural.
- Vivienda principal Agro:
  - Viviendas ubicadas fuera del casco urbano sin delimitación de parcela, o en recintos con una superficie superior a una hectárea.
  - Viviendas en las que se desarrollen actividades de explotación comercial agropecuaria.
  - Viviendas en cuyas dependencias se almacenen sustancias peligrosas, o productos inflamables que superen 2.000 litros de líquidos combustibles, 50 litros de productos fitosanitarios (herbicidas, plaguicidas, etc.) o 100 litros de lubricantes.

#### 4.5.2 POR LAS COBERTURAS

- Filtraciones por fenómenos meteorológicos con reparación: viviendas de más de 30 años de antigüedad.
- Rotura/avería equipos informáticos: equipos con más de 5 años de antigüedad.
- Accidentes Personales: Personas con más de 70 años.

#### 4.5.3 POR LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

- Seguros de duración temporal (inferior a un año).
- Pólizas Multisituación con menos de 15 riesgos asegurados.

### 4.6 FRANQUICIAS

Independientemente de las franquicias propias que puedan tener las diferentes garantías (que no llevan asociado ningún tipo de descuento), podemos mejorar la prima neta de la póliza acumulando un cuadro de franquicias sobre los siniestros de determinadas garantías de daños (Fenómenos meteorológicos y otros daños, Daños por agua, Daños eléctricos, Daños estéticos y Roturas) o únicamente sobre los siniestros de agua. Se aplicará descuento sobre la prima neta de la/las coberturas afectadas.

La relación franquicias y descuentos es la siguiente:

| FRANQUICIA EN DAÑOS | DESCUENTO EN LA PRIMA NETA |
|---------------------|----------------------------|
| 60                  | 11%                        |
| 90                  | 14%                        |
| 150                 | 21%                        |
| 300                 | 39%                        |

| FRANQUICIA EN DAÑOS AGUA | DESCUENTO EN LA PRIMA NETA |
|--------------------------|----------------------------|
| 60                       | 11%                        |
| 90                       | 14%                        |
| 150                      | 21%                        |
| 300                      | 39%                        |

### 4.7. PRIMA Y FRACCIONAMIENTO

La prima neta mínima de Reale Hogar es de 60 € por vivienda asegurada.

Ahora bien, se permite el fraccionamiento de pago de la prima, semestral o trimestral, para lo cual la prima neta mínima por póliza será:

| FORMA DE PAGO | PRIMA NETA MÍNIMA ANUAL | RECARGO POR FRACCIONAMIENTO |
|---------------|-------------------------|-----------------------------|
| SEMESTRAL     | 220                     | 2%                          |
| TRIMESTRAL    | 450                     | 4%                          |

## 5. EN CASO DE SINIESTRO

### 5.1. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

#### ¿QUÉ DEBE HACER EL ASEGURADO?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

#### ¿CÓMO DEBE EL ASEGURADO COMUNICAR A REALE EL SINIESTRO?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 365 900 (24 horas/365 días).
- En las oficinas de REALE.

#### ¿QUÉ INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEBE FACILITAR?

- En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.
- En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos, adicionalmente, deben denunciarse los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.
- Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en el local asegurado se originen fuera del mismo.

### 5.2. GARANTÍAS CON TRAMITACIÓN ESPECIAL

Debe prestarse especial atención a los siniestros con tramitación especial, que afecta a las siguientes garantías y cuyo procedimiento resumimos a continuación:

- **Protección Jurídica y reclamación de daños:** Se presta a través del teléfono, **900 299 713** en **horario de 9 a 19 horas**, mediante el cual, un abogado orientará jurídicamente al Asegurado sobre las cuestiones relativas a sus intereses respecto a la vivienda asegurada.
- **Defensa Jurídica del Arrendador:** Deberá comunicarse el siniestro en el teléfono **900 299 713** en el plazo máximo de 7 días de haberse producido, ampliándose a 45 días para el supuesto de impago de alquileres.  
A los 5 días de haberse notificado el siniestro, deberá comunicarse por escrito la relación de los bienes dañados y la estimación de los daños materiales sufridos.
- **Asistencia informática:** El Asegurado accede a este servicio a través de dos vías:
  - Chat Control Remoto (preferiblemente): a través de la página [www.reale.es](http://www.reale.es), en horario 9 a 24 horas de lunes a viernes, y de 10 a 18 horas los sábados, domingos y festivos.
  - Teléfono (cuando no es posible el acceso a Internet): a través del Centro Telefónico Reale, **900 455 900**, en horario de lunes a viernes de 8 a 22 horas, sábados de 9 a 14 horas.
- **Servihogar:** El Asegurado accede a este servicio a través del teléfono **900 365 900**, las 24 horas del día de los 365 días del año. REALE facilitará al Asegurado los profesionales cualificados para atender los servicios requeridos y que se encuentren garantizados en las condiciones particulares de la póliza.
- **Bricohogar:** El Asegurado accede a este servicio a través del teléfono **900 365 900**, en horario de lunes a viernes, no festivos, de 9:00 a 19:00 horas y sábados no festivos en horario de 9:00 a 14:00. REALE facilitará al Asegurado el envío de un "manitas" para pequeños trabajos de mantenimiento y bricolaje en la vivienda.
- **Reparación de Electrodomésticos:** El Asegurado podrá solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo las 24 horas, los 365 días del año. El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.
- **Para los siniestros relacionados con las garantías de los distintos Packs**, se podrá consultar el procedimiento para cada una de ellas en las Condiciones generales de los Packs.



### 5.3. SINIESTROS REPARABLES

Una vez aperturado el siniestro, se asignará reparador de zona el cual contactará con Asegurado para concertar cita, el reparador visitará el riesgo Asegurado en un plazo de 24 horas (días laborables), salvo pacto en contrario. Las urgencias se atenderán en tres horas desde la comunicación del siniestro.

### 5.4. SINIESTROS SIN INTERVENCIÓN DE REPARADOR (SINIESTROS INDEMNIZABLES)

Una vez aperturado siniestro, se informará al Asegurado de la documentación necesaria para la gestión del siniestro. Según la naturaleza del siniestro, REALE podrá optar, por dar intervención a un gabinete pericial. El cual contactará con Asegurado para concertar la cita.

### 5.5. ATENCIÓN AL ASEGURADO

Con independencia de lo descrito anteriormente, REALE pone a disposición del Asegurado los siguientes teléfonos y servicios:

- Centro Telefónico **900 455 900** En horario de **lunes a viernes de 8 a 22 horas, y sábados de 9 a 14 horas**. El Asegurado puede formular cualquier consulta relacionada con la póliza o sobre un siniestro declarado.
- Servicio Atención al Cliente: [serviciodeatencion.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencion.clientes@reale.es). En caso de conflicto entre las partes que pueda surgir por la póliza, el Asegurado puede solicitar asesoramiento a través del Centro Telefónico (**900 455 900**), o bien formular reclamación por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente, Calle Príncipe de Vergara 125, 28002 Madrid. A toda reclamación se acusará recibo por escrito de esta, y se resolverá mediante escrito en el que reflejará las motivaciones de la decisión.

**900 365 900** - ASISTENCIA - Asistencia las 24 horas, 365 días del año: con una llamada telefónica resolveremos cualquier problema que surja en la vivienda del asegurado de forma inmediata.

**900 365 900** - SERVIHOGAR - Siempre que el asegurado lo necesite, le facilitaremos una amplia gama de profesionales cualificados para atender los servicios de fontanería, jardinería, etc. siendo los costes del desplazamiento gratuitos.

**900 365 900** - SERVIHOGAR - Línea médica telefónica y gestión de decesos.

**900 365 900** - BRICOHOGAR - Envío de un "manitas" para pequeños trabajos de mantenimiento y bricolaje en la vivienda, en horario de lunes a viernes, no festivos, de 9:00 a 19:00 horas y sábados no festivos en horario de 9:00 a 14:00.

**900 365 900** - REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS - Envío de un profesional para reparar la avería de un electrodoméstico de línea blanca o de un televisor.

**900 299 713** - ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO Y PROTECCIÓN JURÍDICA.

**900 533 854** - Acceso a servicios de los diversos PACKS.

**900 299 704** - TELÉFONO ESPECÍFICO DE ASISTENCIA PARA AGROREALE.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE HOGAR PRINCIPAL

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>            | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                            | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                      | 10        |
| 2. GASTOS                                                   | 10        |
| 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA                  | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                   | 11        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                | 13        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN | 14        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                           | 14        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                         | 15        |
| 9. ROTURAS                                                  | 16        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                         | 16        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                     | 17        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                      | 17        |
| 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE                   | 18        |
| 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES                  | 19        |
| 15. DAÑO ACCIDENTAL                                         | 19        |
| 16. BIENES REFRIGERADOS                                     | 20        |
| 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS                 | 20        |
| 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                         | 21        |
| 19. VEHÍCULOS EN GARAJE                                     | 22        |
| 20. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                              | 22        |
| 21. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                       | 23        |
| 22. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE       | 23        |
| 23. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO                         | 23        |

**ÍNDICE**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA .....               | 24        |
| 25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS .....                               | 28        |
| 26. SERVIHOGAR .....                                                               | 38        |
| 27. BRICOHOGAR .....                                                               | 41        |
| 28. ASISTENCIA INFORMÁTICA .....                                                   | 44        |
| 29. ACCIDENTES PERSONALES .....                                                    | 49        |
| 30. COMPROMISO DE CALIDAD .....                                                    | 51        |
| <b>PACKS .....</b>                                                                 | <b>52</b> |
| 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA .....                                                    | 52        |
| 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA .....                                                | 53        |
| 3. PACK COMPRA SEGURA .....                                                        | 55        |
| 4. PACK PROTECCIÓN MENORES .....                                                   | 58        |
| 5. PACK SALUD .....                                                                | 61        |
| 6. PACK MASCOTAS .....                                                             | 63        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>              | <b>67</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS .....</b> | <b>67</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....</b>     | <b>70</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO .....</b>                                                    | <b>70</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO .....</b>                                                   | <b>71</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO .....</b>                                        | <b>71</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN .....</b>                                                      | <b>72</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS .....</b>                                             | <b>73</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS .....</b>                                               | <b>73</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES .....</b>                                                      | <b>73</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>                                  | <b>73</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....</b>                       | <b>74</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....</b>                                 | <b>74</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>                     | <b>74</b> |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

**CONTENIDO:**

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
  - Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
  - El mobiliario fijo de cocina o baño.
  - Electrodomésticos.
  - Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
  - Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
  - Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
  - Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
    - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.** **Quedan expresamente excluidos:**
      - Vehículos concebidos para competición.
      - Vehículos para personas con movilidad reducida.
      - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
      - Vehículos utilizados para fines comerciales.
  - El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
  - Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
  - Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**
- En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
    - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
    - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
    - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
    - La peletería fina.
    - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
    - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**



CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.



PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  - Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  - Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  - Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.

- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Desplazamiento por vacaciones y viajes" el ámbito territorial es todo mundo.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.

- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos, salvo en los casos contemplados en la garantía "Vehículos en Garaje" en el supuesto de que se encuentre contratada.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.
- Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedarán sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Hurto, Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte, Objetos de valor especial, Daño accidental Continente, Daño accidental Contenido, Vehículos en garaje.

## **GARANTÍAS**

### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

#### **1.1 INCENDIO**

##### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

##### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

#### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

#### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

### **2. GASTOS**

##### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabitabilidad temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

La inhabitabilidad producida por ruina.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## 4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS

### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## 4.3 DAÑOS POR IMPACTO

### ¿Qué se cubre?

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### ¿Qué NO se cubre?

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## 4.4 DAÑOS POR HUMO

### ¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## 4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS

### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## 4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad **y siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.



- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN

### ¿Qué se cubre?

- Daños directos originados por filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 7. DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**  
**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.
  - Los gastos en los que incurra el Asegurado por exceso de consumo de agua, a causa de un siniestro cubierto por la garantía de daños por agua. El exceso se calculará por la diferencia entre el importe de la factura del suministrador de agua correspondiente al periodo en el que se produzca el siniestro y la media para el mismo periodo de tres años anteriores.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 8. DAÑOS ELÉCTRICOS

#### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.

- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué NO se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

#### Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo, daños por robo, hurto y expoliación de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

#### Reposición de llaves y cerraduras

La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas. **En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente este asegurado.**

#### Uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil

Las pérdidas producidas con motivo de robo, expoliación o hurto, fuera o dentro de la vivienda asegurada, de las tarjetas propiedad del Asegurado o de su teléfono móvil, y que sean utilizadas por terceros **durante las 48 horas anteriores a la notificación a la entidad emisora para la anulación de dichas tarjetas.**

#### Gastos de reexpedición de documentos (carné de identidad, permiso de conducir, pasaporte y documentos acreditativos personales)

Producidos con motivo de robo, expoliación o hurto de dichos documentos dentro o fuera de la vivienda asegurada.

#### Infidelidad de empleados

- El robo o hurto de los bienes asegurados cometido por los empleados domésticos, **siempre que estén dados de alta en la Seguridad Social.**
- La utilización fraudulenta de tarjetas de crédito o compra por parte de dichos empleados **siempre y cuando el uso ilícito se produzca dentro de las 48 horas anteriores** al momento en que se hubiese cancelado o anulado ante la entidad emisora.

#### Robo fuera de la vivienda

- El robo y la expoliación de los bienes portados en el momento de la sustracción, por el Asegurado.
- El robo y la expoliación de los bienes portados por los hijos estudiantes (prendas de vestir y demás objetos de uso personal) **que no conviven en la vivienda asegurada por realizar viajes de duración inferior a 3 meses.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- Hurto de los bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines y espacios abiertos.
- Hurto de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Hurto durante los periodos de alquiler eventual.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados, salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.
- La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.
- Los importes abonados por la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito.
- En uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil: las pérdidas económicas derivadas de suplantación de identidad, hackeo, duplicidad de tarjetas de crédito o débito, o cualquier otro delito cibernético.
- Tarjetas "de empresa" (aquellas que, aunque el titular sea el Asegurado, le sea facilitada por la empresa en la que presta sus servicios).
- Actos de infidelidad cometidos por los familiares del Asegurado.

### 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE

#### ¿Qué se cubre?

- El robo, daños por robo e incendio que sufran las joyas aseguradas en el interior de la vivienda asegurada.
- Cuando el Asegurado tenga contratado el seguro de su vivienda de vacaciones en REALE, quedan aseguradas en el interior de dicha vivienda las joyas que se aseguren en la vivienda principal, durante el periodo en que la vivienda de vacaciones se encuentre habitada por el mismo, **con el límite del 25% de la suma asegurada para contenido en la póliza de la Vivienda de Vacaciones y siempre que se encuentren en las mismas condiciones y situación.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Robo o sustracción de joyas depositadas en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada o las depositadas en terrazas, jardines y espacios abiertos.
- Robo y daños por robo cometidos por empleados domésticos, inquilinos o huéspedes.
- Hurto o apropiación indebida.

- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a los bienes asegurados como contenido en caso de siniestro cubierto por la presente póliza, durante el desplazamiento temporal de dichos bienes, en viviendas alquiladas temporalmente **durante un período no superior a seis meses consecutivos** o en habitaciones de establecimientos hoteleros. **Se mantienen las condiciones y exclusiones de la cobertura que se aplique.**
- Los daños que sufran los equipajes por incendio, explosión, caída del rayo, vuelco o colisión, durante el transcurso de viajes efectuados por el Asegurado en vehículos de uso particular o público **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**
- Robo de los equipajes en el interior del vehículo de uso particular **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Objetos de valor especial.

## 15. DAÑO ACCIDENTAL

### ¿Qué se cubre?

- Los daños directos a los bienes de continente y/o contenido asegurado producidos en la vivienda asegurada por una causa accidental **no cubierta ni excluida por el resto de las coberturas y garantías de las Condiciones Generales de esta póliza**, estén o no contratadas; entendiéndose por causa accidental la producida de forma súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.
- Las coberturas, límites y exclusiones de las garantías contratadas, distinta a ésta, serán de total y única aplicación cuando el siniestro corresponda a los previstos en ellas sin que esta cobertura tenga carácter de complemento o sustitución de sus límites o exclusiones.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos a desgaste o deterioro inherentes al uso de los bienes.
- Daños causados por oxidación, erosión, corrosión o humedad.
- Daños derivados de cualquier clase de polución o contaminación.
- Averías de tipo mecánico, eléctrico o electrónico.
- Daños producidos por cualquier tipo de animales o cualquier plaga de insectos.
- Expropiación, confiscación, requisa o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad, de hecho, o de derecho.
- Pérdida de valor por descabalamiento de conjuntos o colecciones.
- Bienes que forman parte del contenido situados en trasteros, garajes o dependencias anexas.
- Rotura o agrietamiento de trasteros y garajes que no formen parte de la edificación principal.
- Rotura o agrietamiento de piscinas, frontones u otras instalaciones deportivas, así como jardines o sus elementos, patios, terrazas, cerramientos, vallas, muros de contención, zonas de recreo.
- Rotura o agrietamiento de la vivienda producida por el asentamiento normal de los cimientos.

- Objetos de valor especial.
- Gafas, lentillas, audífonos, material ortopédico, objetos de porcelana o cristal.
- Mobiliario e instrumental profesional.
- Equipos informáticos.
- Teléfonos móviles, tablets y smartwatches.

## 16. BIENES REFRIGERADOS

### ¿Qué se cubre?

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.
- Los daños causados por la paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.

## 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.
- El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.
- Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.
- Daños sufridos por portadores externos de datos o software.
- Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.

## 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.

En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.



### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido**.

## **19. VEHÍCULOS EN GARAJE**

### **¿Qué se cubre?**

Daños que sufran los turismos, vehículos derivados de turismo, remolques y caravanas de uso particular, expresamente declarados e identificados en las condiciones particulares de la póliza, a consecuencia directa de siniestros cubiertos por las garantías de:

- Incendio.
- Explosión /Implosión.
- Caída del Rayo.
- Robo total del Vehículo.

**El límite máximo de indemnización por vehículo es su valor venal en el momento del siniestro, con el límite de la suma asegurada para cada vehículo declarado.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños ocurridos estando el vehículo fuera del garaje correspondiente a la vivienda asegurada.
- Hurto.
- Desperfectos al vehículo por tentativa de robo.
- Robo de cualquier tipo de accesorio.
- Cualquier otro tipo de vehículo distinto a los indicados en esta garantía.

## **20. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## 21. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## 22. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños y robo de joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## 23. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

El robo del continente de la vivienda asegurada, así como los daños a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados causados por el inquilino y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura será necesario que exista un contrato de Alquiler en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), y la correspondiente denuncia ante las autoridades.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños al Continente Asegurado, derivados de:
  - su uso y desgaste paulatino.
  - defecto propio.
  - vicio de construcción.
  - su defectuosa conservación.
- Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles.
- Los trabajos necesarios para mantener en uso los bienes.
- La rotura de cristales, espejos y lunas.
- Daños y robo al contenido, joyas y vehículos de cualquier tipo.

## 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente**.
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado**. Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua**.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional**.

- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.

## RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE AL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados frente al inquilino cuando se ha declarado alquiler eventual.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Inquilino o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Responsabilidad civil derivada del uso de piscinas, instalaciones deportivas y zonas recreativas.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil del Asegurado derivada de las intoxicaciones alimenticias sufridas por inquilinos o huéspedes.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de los empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.

## RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DE PERROS POTENCIALMENTE PELIGROSOS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad de perros expresamente declarados en póliza, y pertenecientes a alguna de las siguientes razas o cruce de estas:

|                                       |                        |                                     |                                   |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Akita</b>                          | <b>Dogo Alemán</b>     | <b>Mastín Napolitano</b>            | <b>Staffordshire Bull Terrier</b> |
| <b>American Staffordshire Terrier</b> | <b>Dogo Argentino</b>  | <b>Pit Bull Terrier</b>             | <b>Tosa Inu</b>                   |
| <b>Bull Terrier</b>                   | <b>Dogo de Burdeos</b> | <b>Presa Canario</b>                | <b>Tosa Japonés</b>               |
| <b>Bullmastiff</b>                    | <b>Dogo del Tibet</b>  | <b>Presa Mallorquín (Ca de Bou)</b> |                                   |
| <b>Doberman</b>                       | <b>Fila Brasileiro</b> | <b>Rottweiler</b>                   |                                   |

y aquellas otras razas que estén específicamente indicadas como peligrosas en la normativa legal aplicable, nacional o autonómica del lugar de residencia del animal u otra a la que por cualquier motivo se desplace, y para las cuales se exija la contratación de un seguro obligatorio.

El sublímite por perro asegurado establecido en esta garantía se activará siempre y cuando el perro haya intervenido en el hecho causante del siniestro.

**¿Qué NO se cubre?**

- La responsabilidad imputable al Asegurado por un perro en relación con el cual no se haya cumplido la normativa legal aplicable al mismo.
- Cualquier animal distinto al declarado, aunque sea obligatorio asegurar la responsabilidad civil derivada de su propiedad.

**FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL**

**¿Qué se cubre?**

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

**¿Qué NO se cubre?**

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## **25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS**

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

**1. ALCANCE DE LA GARANTÍA**

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios,** en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.



**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.

2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.

2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**

3. Reclamación de daños corporales.

4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros**.

Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.

### 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

### 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

### 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

### 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

### 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.

- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## **12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

## **13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

## **14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

## 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

## 16.- ¿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.

## 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

### ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

#### 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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

#### Asuntos penales

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

#### Trabajo

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

Extinción del contrato.



Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada. Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas. Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral. Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración. Prestaciones de la Seguridad Social. Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V. Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del Asegurado. Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente. Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo. Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial. Sanciones penales y administrativas. Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### **Reclamaciones como consumidor**

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

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### **Compraventa de vivienda**

#### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.



**Comunidad de propietarios**

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

**Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

**Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

**Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración**

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

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

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

## **26. SERVIHOGAR**

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

**¿Qué se entiende por Hecho accidental?**

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

## ¿Qué se cubre?

### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

## ¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

#### ¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

### ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

### AMBULANCIA

#### ¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

#### ¿Qué NO se cubre?

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

### PERSONAL DE SEGURIDAD

#### ¿Qué se cubre?

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

### REPOSICIÓN TV

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días**.

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

#### ¿Qué NO se cubre?

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

### GESTIÓN DE DECESOS

#### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor**.

#### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

### HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

#### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

### TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

#### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 27. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.

- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

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

### Materiales aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **28. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

### Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

#### a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### b) HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.



**Exclusiones:**

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

**ASISTENCIA A DOMICILIO****Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

**Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

**Alcance del servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

**Garantías**

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

**Exclusiones**

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.

- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizarán un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

### Descripción del servicio

Previo autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

### Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.

f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.

g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 29. ACCIDENTES PERSONALES

### FALLECIMIENTO Y/O INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA

#### ¿Qué se cubre?

El pago de una indemnización en caso de Invalidez Permanente Absoluta o el Fallecimiento del/los Asegurado/s expresamente designados en las Condiciones Particulares de la póliza para esta garantía, y mayores de edad, **producido dentro del plazo de cinco años como consecuencia de un accidente, siempre que el mismo haya ocurrido en la vivienda asegurada o en las partes comunes del edificio en el que ésta se emplaza.**

**No procede la indemnización por fallecimiento si el mismo se produce por el accidente por el que REALE ha abonado al Asegurado una indemnización por invalidez permanente absoluta.**

Salvo pacto en contrario, serán beneficiarios de esta garantía:

- Para el caso de Fallecimiento del Asegurado, por orden preferente y excluyente:
  - 1º El cónyuge del Asegurado no separado legalmente.
  - 2º Los hijos del Asegurado.
  - 3º Los padres del Asegurado.
  - 4º Los herederos legales del Asegurado.
- Para el caso de Invalidez Permanente Absoluta del Asegurado: el beneficiario será el propio Asegurado.

**Esta garantía se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.**

Para percibir la indemnización en caso de Accidente, el beneficiario deberá remitir a REALE SEGUROS GENERALES, S.A., los siguientes documentos acreditativos:

Fallecimiento:

- Certificado del médico que haya asistido al Asegurado en el que se detallarán las causas y circunstancias del fallecimiento.
- Certificado en extracto de inscripción de defunción en el registro civil.
- Documentos que acrediten la personalidad y, en su caso, la condición de beneficiario.
- Copia de la liquidación parcial a cuenta o de la autoliquidación del impuesto sobre sucesiones y donaciones, con nota estampada en el mismo acreditativa del ingreso efectuado o la exención, o no sujeción al tributo.
- Certificado del registro de actos de última voluntad, y si existiera testamento, certificación de albacea respecto a si en el mismo se designan beneficiarios del seguro. En el caso de sucesión intestada, será necesario, además, la declaración judicial de herederos legales.

Invalidez permanente absoluta:

- Certificados médicos que aporte el Tomador del seguro o el Asegurado, especificando el comienzo, la causa, naturaleza y consecuencias de la misma.
- Certificación del IMSERSO o del Organismo Público que en la Comunidad Autónoma respectiva tenga asumidas las competencias, recogiendo el grado de minusvalía a los efectos de establecer la oportuna retención fiscal.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Las enfermedades de origen vascular, como el infarto de miocardio, trombosis, infarto o hemorragias de cualquier área del sistema nervioso central y embolia pulmonar.
- La invalidez permanente parcial.

### AYUDA A DOMICILIO

#### ¿Qué se cubre?

El pago de la indemnización diaria indicada en Condiciones Particulares para Ayuda a domicilio en tareas domésticas, limpieza del hogar o atención sanitaria para el cuidado personal en la vivienda asegurada, en caso de accidente de **el/los Asegurado/s expresamente designado/s para esta garantía y mayor/es de edad**, ocurrido **en la vivienda asegurada o en las partes comunes del edificio en el que ésta se emplaza, y siempre que se encuentre/n en alguno de los supuestos siguientes:**

##### a) Hospitalización:

Se indemnizará el importe diario especificado cuando el Asegurado sea ingresado en un centro de asistencia hospitalaria, público o privado, con motivo de una intervención quirúrgica derivada del accidente. **Esta indemnización diaria solo se abonará a partir del quinto día de hospitalización y durante los días en los que continúe esta situación, con un máximo de 30 días.**

##### b) Convalecencia:

Como ampliación de la indemnización que se perciba por la hospitalización, se incrementarán los días a que haya derecho a percibir por la cobertura otorgada **en un 20%, con un máximo de 6 días**, en concepto de convalecencia en el domicilio. **Si la patología que ha motivado la hospitalización da lugar a una indemnización por alguno de los siguientes supuestos, no será de aplicación esta ampliación de indemnización por convalecencia.**

##### c) Quemaduras:

En caso de que se produzcan quemaduras de segundo o tercer grado, se abonará una indemnización igual a la resultante de multiplicar el importe diario garantizado por los días establecidos en el cuadro que se expone a continuación, con independencia de la duración real de la baja.

**Siempre que por las anteriores quemaduras se produzca hospitalización que dé lugar a pago de indemnización, se deducirán del periodo los días pagados por ese concepto.**

| Miembros afectados                                                              | Quemaduras |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
|                                                                                 | 2º grado   | 3º grado |
| Mano dominante que afecta a la mitad de la superficie de la palma y/o del dorso | 10 días    | 20 días  |
| Del 10% al 15% de la superficie del cuerpo                                      | 10 días    | 20 días  |
| Del 16% al 24% de la superficie del cuerpo y además mano derecha o cara         | 15 días    | 30 días  |
| Del 25% o más de la superficie corporal                                         | 20 días    | 40 días  |

##### d) Traumatismos:

En caso de que se produzca una de las fracturas citadas en el cuadro siguiente, se abonará una indemnización igual a la resultante de multiplicar el importe diario garantizado por los días preestablecidos, con independencia de la duración real de la baja.

Siempre que coexistan dos o más fracturas, **la indemnización se calculará de acuerdo con el periodo que corresponda a la de mayor duración de ellas.** En el caso de que la persona sea zurda, se entenderá que lo que se indica como derecha se aplica a la izquierda.

Siempre que por las anteriores fracturas se produzca hospitalización que dé lugar a pago de indemnización, se deducirán del periodo los días pagados por ese concepto.

| Fractura                                                               | Periodo |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| Extremidad inferior Huesos Cortos                                      | 25 días |
| Huesos Largos                                                          | 45 días |
| Pelvis                                                                 | 30 días |
| Columna                                                                | 45 días |
| Extremidad superior dominante (para la extremidad no dominante el 50%) | 25 días |
| Huesos de la mano                                                      | 45 días |
| Huesos de la muñeca                                                    | 45 días |
| Huesos del antebrazo                                                   | 45 días |
| Huesos del brazo                                                       | 45 días |
| Clavícula                                                              | 25 días |
| Tórax costilla                                                         | 25 días |
| Esternón                                                               | 45 días |
| Omoplato                                                               | 25 días |
| Huesos del cráneo                                                      | 40 días |
| Huesos de la cara                                                      | 40 días |

Si en el accidente concurren lesiones de quemaduras y traumatismos, la indemnización será la correspondiente a la lesión más agravada.

Esta garantía se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

Para percibir la indemnización de la ayuda domiciliaria, el beneficiario deberá remitir a REALE SEGUROS GENERALES, S.A., los siguientes documentos acreditativos:

- Informe médico completo que refleje el estado de salud del Asegurado, sobre el cual fijará la indemnización de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales y particulares de la póliza.
- Documentación que acredite la personalidad del beneficiario.
- Cualquier otro documento que a juicio de REALE SEGUROS GENERALES, S.A., fuera necesario para acreditar al cobro de la prestación garantizada.

### ¿Qué NO se cubre?

- La hospitalización y la convalecencia que no tengan por causa una intervención quirúrgica.
- La hospitalización y la convalecencia derivadas de una cirugía estética que no sea reparadora y derivada de un accidente ocurrido durante el periodo de cobertura.

## 30. COMPROMISO DE CALIDAD

En los siniestros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.

- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## PACKS

### 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA

**El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional**

**¿Qué tipo de vehículos se cubren?**

1. Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:

Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**

**Quedan expresamente excluidos:**

- Vehículos concebidos para competición.
  - Vehículos para personas con movilidad reducida.
  - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
  - Vehículos utilizados para fines comerciales.
2. Bicicletas con pedaleo asistido **de una única plaza** equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

**¿Qué se cubre?**

1. La Responsabilidad civil, Fianzas y defensa derivada de la propiedad de vehículos de movilidad personal y de bicicletas con pedaleo asistido indicados en el párrafo anterior.

Hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, queda cubiertos:

- La Responsabilidad civil del Asegurado por los daños materiales y personales causados a terceros con ocasión del manejo y/o utilización de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedales con pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y que su uso y circulación se realice de acuerdo con la regulación establecida por las autoridades competentes y atendiendo a las normas del ordenamiento jurídico vial.**

El diseño, fabricación y comercialización del vehículo de movilidad personal o ciclo de pedaleo asistido deberá cumplir los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de seguridad industrial y de seguridad general de los productos.

- Los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por esta garantía, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la presente garantía, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

**En el límite indicado en Condiciones particulares para esta garantía, quedan comprendidos el pago de indemnizaciones por daños a terceros, costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado, por lo que en ningún caso se sumará a ningún límite o sublímite establecido en ninguna otra garantía.**

2. Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, el pago de una indemnización por el Fallecimiento del Asegurado **mayor de 16 años** en el momento del siniestro, producido dentro del plazo de 5 años, a consecuencia de un accidente acaecido con ocasión del uso y circulación de un vehículo de movilidad personal o bicicletas de pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sea de su propiedad y exclusivamente de uso particular.**

Los beneficiarios serán los herederos legales.

El límite temporal de la garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

### ¿Qué no se cubre?

- Responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un Seguro Obligatorio.
- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado/s en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de uso público o compartido, o que no sean propiedad del Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedaleo asistido propiedad del Asegurado, cuando no sean manejados por el Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos que no cumplan los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente aplicable.
- Daños sobre los propios bienes objeto de manejo y/o utilización.
- Daños materiales o personales sufridos por el Asegurado usuario del vehículo, salvo lo dispuesto para el caso de fallecimiento.
- Los perjuicios o menoscabos económicos aun cuando éstos deriven o sean consecuencia directa de un daño material o personal.

### ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Comunicarlo a Reale a la mayor brevedad posible por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 533 854, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

## 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

### OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años.**

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.



- En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- Los accesorios no están incluidos.
- En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.
- En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

## EXCLUSIONES

- Acto o daño doloso de cualquier tipo.

## SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web [www.reale.sosmatic.es](http://www.reale.sosmatic.es) para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste y **en este caso no procederá indemnización.**

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

## 2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

## 3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

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

## 3. PACK COMPRA SEGURA

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

### ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

### ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

### SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

### DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

#### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

## **2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad**

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

### **No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

## **3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad**

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

**Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.**

**Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.**

## **4. Compra online protegida**

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### BIENES NO ASEGURABLES:

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto NO son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### No están cubiertas por esta garantía:

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

#### EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

#### TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 4. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### ALCANCE DEL SERVICIO

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

## SOPORTE DE EXPERTOS

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

## OPERATIVA

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

- 1. Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes
- 2. Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
  - Nombre y apellidos.
  - Email
  - Nick
  - Redes Sociales
  - Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

- 3. Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.
- 4. Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.

**5. Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.

**6. Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

**7. Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

**8. Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

**9. Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.

**10. Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## **EXCLUSIONES**

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.



## 5. PACK SALUD

Servicio de Asistencia Médica mediante videollamada y Chat.

### OBJETO DE LA GARANTÍA

Ofrecer un servicio de asistencia médica digital (on-line) inmediato e ilimitado que consiste en una orientación/acompañamiento por parte de médicos y especialistas de la salud mediante chat y/o videollamada.

Este servicio exclusivamente se presta mediante la APP **"Reale Cuídate"** a la que pueden acceder los asegurados (Tomador de la póliza + 3 familiares), que hayan contratado el Pack Salud dentro del producto Reale Hogar.

La APP **"Reale Cuídate"** podrá ser descargada tanto en APP Store como en Play Store bajo dicho nombre desde un smartphone o una tablet.

Para darse de alta en la APP **"Reale Cuídate"**, el Tomador de la póliza, como usuario principal, deberá completar los datos solicitados la primera vez que ingrese. Una vez se compruebe que el registro es correcto, podrá invitar desde su perfil al resto de usuarios. La invitación la gestionará desde la aplicación enviando el código promocional que allí se indica, será uno para cada beneficiario. El resto de los usuarios completarán su registro en la aplicación de la misma forma que el usuario principal, indicando los datos para la creación de su perfil.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de atención es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00.

### SERVICIOS CUBIERTOS

#### 1. Servicio de Videollamada.

Servicio de asistencia médica digital mediante videollamadas ilimitadas para realizar consultas con médicos generalistas a través de la APP **"Reale Cuídate"** en las 24 del día en los 365 días del año.

#### 2. Servicio de Chat.

Servicio de asistencia médica digital a distintos especialistas sin necesidad de cita previa mediante chat ilimitados a través de la APP **"Reale Cuídate"** en los horarios indicados a continuación:

| Especialidad            | Disponibilidad | Horario                                                                                                     |
|-------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medicina General        | 24x7x365       | Servicio de 24 horas, todos los días de la semana durante todo el año                                       |
| Pediatría               | 13h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h y los fines de semana 11h el sábado y domingo entre las 9h y las 20h |
| Nutrición               | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 8h y las 22h                                                                      |
| Ginecología             | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h                                                                      |
| Cardiología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Psicología              | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 20h                                                                      |
| Entrenadores personales | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Sexología               | 4h a diarias   | Lunes a viernes entre las 8h y las 21h                                                                      |
| Dermatología            | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Alergología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |

#### 3. Servicio de Receta Electrónica privada.

Dentro de las funcionalidades de la APP **"Reale Cuídate"** cada médico generalista o especialistas podrá tener acceso mediante un sistema electrónico que le permite la emisión de órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el **ámbito privado** a los "pacientes", el cual es válido para la dispensación desde las oficinas de farmacias.

Esta receta electrónica, está homologada por la Organización Médica Colegial de España.

El paciente, con su DNIe/identificador, podrá obtener la dispensación de la medicación prescrita electrónicamente desde la APP en la farmacia. Además, evitará que aquellos pacientes crónicos o con largos tratamientos, requieran desplazamientos a la consulta para que se le emitan recetas en papel para la continuación de los tratamientos.



En relación con la receta que puede ser prescrita:

- 3.1. Los médicos que atienden las consultas de chat y de videollamada pueden realizar recetas electrónicas bajo el sistema de receta electrónico REMPE, homologado para su uso en España por parte de la Organización Médica Colegial española.
- 3.2. Los médicos podrán, en la misma **sala habitual de chat y videollamada** que mantengan con los pacientes, adjuntarles un documento PDF con la correspondiente receta electrónica que, en su caso hayan prescrito a favor del usuario paciente, cuando ésta sea devengada en el curso de la consulta médica sobrevenida en el interín de la conversación mantenida.
- 3.3. En cuanto a la prescripción a menores, sólo se les puede prescribir si están dados de alta como otros pacientes asociados al tomador de la póliza (Tomador + 3 familiares). De forma excepcional, en el caso de que el menor no esté dado de alta, se registran sus datos en el campo "instrucciones para el paciente", y la receta se emite a nombre del usuario principal.

#### 4. Historial Médico.

El paciente tendrá acceso a un repositorio digital donde tendrá almacenado su historial clínico con las enfermedades, alergias, medicaciones e informes de los médicos para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación "Reale Cuídate".

#### 5. Alcance del servicio de asistencia médica de orientación y acompañamiento a pacientes a través de videollamada y chat.

El servicio de chat y videocall médico, es decir, las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos:

- 5.1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
- 5.2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
- 5.3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:
  - 5.3.1. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
  - 5.3.2. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
  - 5.3.3. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar nombre comercial del fármaco.

#### SERVICIOS EXCLUIDOS

- La atención en servicios de urgencias. En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico y/o agente de soporte que le atienda inmediatamente procederá a notificar al cliente que utilice (a elección del cliente) el servicio público telefónico de emergencias.
- Los gastos por la adquisición de fármacos por los pacientes que hayan obtenido recetas por prescripción médica a través de este servicio contratado.
- No quedan cubiertos en la contratación de este servicio los medios físicos y de soporte tecnológicos necesarios para acceder al mismo, de los cuales debe disponer el asegurado y familiares que hayan contratado este servicio, tales como: Conexión a internet, Móvil o Tablet y Sistema operativo Android o iOS.
- Prohibición de expedición de recetas en los siguientes casos:
  - Medicación psiquiátrica, incluyendo ansiolíticos, antidepresivos, psicoestimulantes, antipsicóticos, etc.
  - Medicación que precisa de informe complementario para su prescripción como por ejemplo los morfínicos, fármacos anti-demensia, etc.
  - Medicación de dispensación hospitalaria como antineoplásicos, antirretrovirales o tratamientos hormonales, etc.
  - Medicación que precise de control frecuente analítico como anticoagulantes, tratamientos sistémicos para el acné, etc.
  - Medicación que precise de exploraciones obligatorias previas como fármacos que alargan el QT, tratamientos biológicos, etc.
  - Cualquier otra medicación que los médicos que atienden el servicio consideren no prescribir.
  - Cualquier medicación con riesgo de ser utilizada de forma incorrecta por abusos por parte del paciente.

## 6. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, **de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado**, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

#### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.

- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

#### Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días.**

#### **No se cubre:**

- Multas o sanciones.

#### Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dictamine la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

#### **No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

#### Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

#### **No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.
- Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.

#### Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
  - Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
  - Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.

- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## 2. SERVICIOS

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual**.

### 2.1. Servicios de información

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

### 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

### 2.3. Servicios veterinarios

#### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

#### **2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:**

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

#### **2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:**

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

#### **2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:**

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

#### **2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:**

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**

#### **2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:**

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

### **2.4. Otros servicios**

#### **2.4.1. Guardería de Animales:**

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### **2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:**

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal.**

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### **2.4.3. Comida a Domicilio:**

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.

#### **2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:**

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### **2.4.5. Servicio de entierro e incineración:**

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnóstico veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## **CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Compra segura, Pack Protección menores, Pack Salud y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

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

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

### 2. Riesgos Excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.



- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### 3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### 4. Extensión de la cobertura

- 1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
- 2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 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 éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
- 4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.



## PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

### ¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### ¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### ¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente.

Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- a) En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- b) Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente, Contenido y Joyas a valor total

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo. **No revalorizará el capital de joyas aseguradas a primer riesgo.**

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales**, cuando se encuentren contratadas:

- Joyas a primer riesgo.
- Vehículos en Garaje.
- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125, 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*



# REALE HOGAR VACACIONES

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 10        |
| 2. GASTOS                                                      | 10        |
| 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA                     | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 11        |
| 5. DAÑOS POR AGUA                                              | 13        |
| 6. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 14        |
| 7. ROTURAS                                                     | 15        |
| 8. DAÑOS ESTÉTICOS                                             | 15        |
| 9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                         | 16        |
| 10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 16        |
| 11. BIENES REFRIGERADOS                                        | 17        |
| 12. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS                    | 17        |
| 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 18        |
| 14. RUINA TOTAL                                                | 19        |
| 15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 19        |
| 16. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE          | 20        |
| 17. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO                            | 20        |
| 18. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 20        |
| 19. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 24        |
| 20. SERVIHOGAR                                                 | 34        |
| 21. BRICOHOGAR                                                 | 37        |
| 22. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 40        |
| 23. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 45        |



**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PACKS</b>                                                                 | <b>45</b> |
| 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA                                                    | 45        |
| 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA                                                | 47        |
| 3. PACK COMPRA SEGURA                                                        | 48        |
| 4. PACK PROTECCIÓN MENORES                                                   | 51        |
| 5. PACK SALUD                                                                | 54        |
| 6. PACK MASCOTAS                                                             | 56        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>              | <b>60</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> | <b>61</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b>     | <b>63</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b>                                                    | <b>64</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b>                                                   | <b>64</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b>                                        | <b>65</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b>                                                      | <b>65</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b>                                             | <b>66</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b>                                               | <b>66</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b>                                                      | <b>67</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>                                  | <b>67</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE</b>                       | <b>67</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL</b>                                 | <b>67</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN</b>                     | <b>68</b> |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.** **Quedan expresamente excluidos:**
    - Vehículos concebidos para competición.
    - Vehículos para personas con movilidad reducida.
    - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
    - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido** y que sea la **residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen la consideración de Objetos de Valor especial los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**

**CONTINENTE:**

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

**DESHABITACIÓN** es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

**DESPOBLADO:** se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

**EQUIPAJES:** se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

**ESTANCIA** es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

**EXPOLIACIÓN** es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

**FRANQUICIA** es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

**GARAJE** es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

**HURTO** es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

**INFRASEGURO** se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

**INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA** es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

**JOYAS:** Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

**MOBILIARIO DE JARDÍN:** Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

**NÚCLEO URBANO** es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

**OBRAS MENORES** son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

**PERIODO DE CARENIA** es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
  - Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
  - Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
  - Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
  - Uso de llaves falsas, considerando como tales:
    1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
    2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
    3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.
- Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.

- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.

- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.
- Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedarán sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte y Objetos de valor especial.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.



### 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabitabilidad temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

La inhabitabilidad producida por ruina.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## 4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## 5. DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros**.
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración**.

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**  
**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 6. DAÑOS ELÉCTRICOS

#### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 7. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 8. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué No se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

#### Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

#### Reposición de llaves y cerraduras

La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas. En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente esté asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- El robo de objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.

- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados, salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.
- La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.

## 11. BIENES REFRIGERADOS

### ¿Qué se cubre?

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.
- Los daños causados por la paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.

## 12. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.
- El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.
- Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.
- Daños sufridos por portadores externos de datos o software.
- Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.

## 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.



### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido**.

## **14. RUINA TOTAL**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## **15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN**

### **¿Qué se cubre?**

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

**Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.**

## 16. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas y efectos personales del inquilino y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas y efectos personales del inquilino o huéspedes y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños y robo sufridos por equipos y dispositivos electrónicos o informáticos, joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## 17. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

El robo del continente de la vivienda asegurada, así como los daños a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados causados por el inquilino y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura será necesario que exista un contrato de Alquiler en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), y la correspondiente denuncia ante las autoridades.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños al Continente Asegurado, derivados de:
  - su uso y desgaste paulatino.
  - defecto propio.
  - vicio de construcción.
  - su defectuosa conservación.
- Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles.
- Los trabajos necesarios para mantener en uso los bienes.
- La rotura de cristales, espejos y lunas.
- Daños y robo al contenido, joyas y vehículos de cualquier tipo.

## 18. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente.**
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado.** Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua.**

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional.**
- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

### ¿Qué NO se cubre?

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE AL INQUILINO

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados frente al inquilino cuando se ha declarado alquiler eventual.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Inquilino o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Responsabilidad civil derivada del uso de piscinas, instalaciones deportivas y zonas recreativas.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Aquellos riesgos cuya cobertura de responsabilidades esté expresamente regulada por un seguro obligatorio.
- Responsabilidad civil del Asegurado derivada de las intoxicaciones alimenticias sufridas por inquilinos o huéspedes.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de los empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.

## RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 19. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios,** en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## **2. ÁMBITO TERRITORIAL**

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## **3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS**

### **3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS**

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### **3.2 DEFENSA PENAL**

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.



2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.

2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**

3. Reclamación de daños corporales.

4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. **Fiscal:** en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros**.

Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.

### 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

### 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

### 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

### 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

### 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.

- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## **12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

## **13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

## **14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

## 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

## 16.- ¿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.

## 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

### ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

#### 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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

#### Asuntos penales

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

#### Trabajo

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada. Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas. Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral. Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración. Prestaciones de la Seguridad Social. Fiscalidad.

#### **Declaración de la renta**

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

#### **Automóvil**

Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V. Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del Asegurado. Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente. Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo. Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial. Sanciones penales y administrativas. Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

#### **Reclamaciones como consumidor**

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

#### **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### **Compraventa de vivienda**

##### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.



#### Comunidad de propietarios

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

#### Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por tele compra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### Administrativo

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

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

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

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

## **20. SERVIHOGAR**

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

#### **¿Qué se entiende por Hecho accidental?**

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**



## ¿Qué se cubre?

### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

## ¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

#### ¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

### ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

### AMBULANCIA

#### ¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

### PERSONAL DE SEGURIDAD

#### ¿Qué se cubre?

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

### REPOSICIÓN TV

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días**.

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

#### ¿Qué NO se cubre?

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

### GESTIÓN DE DECESOS

#### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor**.

#### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

### HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

#### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

### TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

#### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 21. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores.
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.

- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

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

### Materiales aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **22. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

### Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

#### a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### b) HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

#### Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

### ASISTENCIA A DOMICILIO

#### Descripción del servicio

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### Acceso al servicio

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### Garantías

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

#### Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.



## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

### Descripción del servicio

Prevía autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

### Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.

- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 23. COMPROMISO DE CALIDAD

En los siniestros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Esta garantía no será de aplicación:

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.

## PACKS

### 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA

**El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional**

**¿Qué tipo de vehículos se cubren?**

1. Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:

Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**

Quedan expresamente excluidos:

- Vehículos concebidos para competición.
- Vehículos para personas con movilidad reducida.
- Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
- Vehículos utilizados para fines comerciales.

2. Bicicletas con pedaleo asistido **de una única plaza** equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

### ¿Qué se cubre?

1. La Responsabilidad civil, Fianzas y defensa derivada de la propiedad de vehículos de movilidad personal y de bicicletas con pedaleo asistido indicados en el párrafo anterior.

Hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, queda cubiertos:

- La Responsabilidad civil del Asegurado por los daños materiales y personales causados a terceros con ocasión del manejo y/o utilización de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedales con pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y que su uso y circulación se realice de acuerdo con la regulación establecida por las autoridades competentes y atendiendo a las normas del ordenamiento jurídico vial.**

**El diseño, fabricación y comercialización del vehículo de movilidad personal o ciclo de pedaleo asistido deberá cumplir los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de seguridad industrial y de seguridad general de los productos.**

- Los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por esta garantía, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la presente garantía, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

**En el límite indicado en Condiciones particulares para esta garantía, quedan comprendidos el pago de indemnizaciones por daños a terceros, costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado, por lo que en ningún caso se sumará a ningún límite o sublímite establecido en ninguna otra garantía.**

2. Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, el pago de una indemnización por el Fallecimiento del Asegurado **mayor de 16 años** en el momento del siniestro, producido dentro del plazo de 5 años, a consecuencia de un accidente acaecido con ocasión del uso y circulación de un vehículo de movilidad personal o bicicletas de pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sea de su propiedad y exclusivamente de uso particular.**

Los beneficiarios serán los herederos legales.

**El límite temporal de la garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.**

### ¿Qué no se cubre?

- Responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un Seguro Obligatorio.
- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado/s en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de uso público o compartido, o que no sean propiedad del Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedaleo asistido propiedad del Asegurado, cuando no sean manejados por el Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos que no cumplan los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente aplicable.
- Daños sobre los propios bienes objeto de manejo y/o utilización.

- Daños materiales o personales sufridos por el Asegurado usuario del vehículo, salvo lo dispuesto para el caso de fallecimiento.
- Los perjuicios o menoscabos económicos aun cuando éstos deriven o sean consecuencia directa de un daño material o personal.

### ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Comunicarlo a Reale a la mayor brevedad posible por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 533 854, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

## 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

### OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años**.

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.

- **En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.**
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- **Los accesorios no están incluidos.**
- **En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.**
- **En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.**

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

### EXCLUSIONES

- Acto o daño doloso de cualquier tipo.

### SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web [www.reale.sosmatic.es](http://www.reale.sosmatic.es) para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste **y en este caso no procederá indemnización.**

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

### 2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

### 3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

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

## 3. PACK COMPRA SEGURA

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico

- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

## **ASEGURADO**

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

## **ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL**

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

## **SANCIONES INTERNACIONALES**

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS**

### **1. Asesoramiento jurídico telefónico**

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### **2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad**

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

#### **No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### BIENES NO ASEGURABLES:

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### No están cubiertas por esta garantía:

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico



A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

## EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

## TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 4. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### **ALCANCE DEL SERVICIO**

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

### **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

### **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

- 1. Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes
- 2. Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
  - Nombre y apellidos.
  - Email
  - Nick
  - Redes Sociales
  - Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)
- 3. Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.
- 4. Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.
- 5. Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.
- 6. Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.
- 7. Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:
  - Etiquetado e identificación.
  - Almacenaje de las evidencias
  - Cadena de custodia
- 8. Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:
  - Reconstrucción de los escenarios.
  - Identificación de la información relevante.
  - Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.
- 9. Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.
  - Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
  - Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.
- 10. Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## EXCLUSIONES

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

## 5. PACK SALUD

Servicio de Asistencia Médica mediante videollamada y Chat.

### OBJETO DE LA GARANTÍA

Ofrecer un servicio de asistencia médica digital (on-line) inmediato e ilimitado que consiste en una orientación/acompañamiento por parte de médicos y especialistas de la salud mediante chat y/o videollamada.

Este servicio exclusivamente se presta mediante la APP **"Reale Cuídate"** a la que pueden acceder los asegurados (Tomador de la póliza + 3 familiares), que hayan contratado el Pack Salud dentro del producto Reale Hogar.

La APP **"Reale Cuídate"** podrá ser descargada tanto en APP Store como en Play Store bajo dicho nombre desde un smartphone o una tablet.

Para darse de alta en la APP **"Reale Cuídate"**, el Tomador de la póliza, como usuario principal, deberá completar los datos solicitados la primera vez que ingrese. Una vez se compruebe que el registro es correcto, podrá invitar desde su perfil al resto de usuarios. La invitación la gestionará desde la aplicación enviando el código promocional que allí se indica, será uno para cada beneficiario. El resto de los usuarios completarán su registro en la aplicación de la misma forma que el usuario principal, indicado los datos para la creación de su perfil.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de atención es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00.

## SERVICIOS CUBIERTOS

### 1. Servicio de Videollamada.

Servicio de asistencia médica digital mediante videollamadas ilimitadas para realizar consultas con médicos generalistas a través de la APP **"Reale Cuídate"** en las 24 del día en los 365 días del año.

## 2. Servicio de Chat.

Servicio de asistencia médica digital a distintos especialistas sin necesidad de cita previa mediante chat ilimitados a través de la APP "Reale Cuídate" en los horarios indicados a continuación:

| Especialidad            | Disponibilidad | Horario                                                                                                     |
|-------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medicina General        | 24x7x365       | Servicio de 24 horas, todos los días de la semana durante todo el año                                       |
| Pediatría               | 13h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h y los fines de semana 11h el sábado y domingo entre las 9h y las 20h |
| Nutrición               | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 8h y las 22h                                                                      |
| Ginecología             | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h                                                                      |
| Cardiología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Psicología              | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 20h                                                                      |
| Entrenadores personales | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Sexología               | 4h a diarias   | Lunes a viernes entre las 8h y las 21h                                                                      |
| Dermatología            | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Alergología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |

## 3. Servicio de Receta Electrónica privada.

Dentro de las funcionalidades de la APP "Reale Cuídate" cada médico generalista o especialistas podrá tener acceso mediante un sistema electrónico que le permite la emisión de órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el **ámbito privado** a los "pacientes", el cual es válido para la dispensación desde las oficinas de farmacias.

Esta receta electrónica, está homologada por la Organización Médica Colegial de España.

El paciente, con su DNIe/identificador, podrá obtener la dispensación de la medicación prescrita electrónicamente desde la APP en la farmacia. Además, evitará que aquellos pacientes crónicos o con largos tratamientos, requieran desplazamientos a la consulta para que se le emitan recetas en papel para la continuación de los tratamientos.

En relación con la receta que puede ser prescrita:

- 3.1. Los médicos que atienden las consultas de chat y de videollamada pueden realizar recetas electrónicas bajo el sistema de receta electrónico REMPE, homologado para su uso en España por parte de la Organización Médica Colegial española.
- 3.2. Los médicos podrán, en la misma **sala habitual de chat y videollamada** que mantengan con los pacientes, adjuntarles un documento PDF con la correspondiente receta electrónica que, en su caso hayan prescrito a favor del usuario paciente, cuando ésta sea devengada en el curso de la consulta médica sobrevenida en el interín de la conversación mantenida.
- 3.3. En cuanto a la prescripción a menores, sólo se les puede prescribir si están dados de alta como otros pacientes asociados al tomador de la póliza (Tomador + 3 familiares). De forma excepcional, en el caso de que el menor no esté dado de alta, se registran sus datos en el campo "instrucciones para el paciente", y la receta se emite a nombre del usuario principal.

## 4. Historial Médico.

El paciente tendrá acceso a un repositorio digital donde tendrá almacenado su historial clínico con las enfermedades, alergias, medicaciones e informes de los médicos para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación "Reale Cuídate".

## 5. Alcance del servicio de asistencia médica de orientación y acompañamiento a pacientes a través de videollamada y chat.

El servicio de chat y videocall médico, es decir, las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos:

- 5.1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
- 5.2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
- 5.3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:

- 5.3.1. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
- 5.3.2. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
- 5.3.3. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar nombre comercial del fármaco.

## SERVICIOS EXCLUIDOS

- La atención en servicios de urgencias. En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico y/o agente de soporte que le atienda inmediatamente procederá a notificar al cliente que utilice (a elección del cliente) el servicio público telefónico de emergencias.
- Los gastos por la adquisición de fármacos por los pacientes que hayan obtenido recetas por prescripción médica a través de este servicio contratado.
- No quedan cubiertos en la contratación de este servicio los medios físicos y de soporte tecnológicos necesarios para acceder al mismo, de los cuales debe disponer el asegurado y familiares que hayan contratado este servicio, tales como: Conexión a internet, Móvil o Tablet y Sistema operativo Android o iOS.
- Prohibición de expedición de recetas en los siguientes casos:
  - Medicación psiquiátrica, incluyendo ansiolíticos, antidepresivos, psicoestimulantes, antipsicóticos, etc.
  - Medicación que precisa de informe complementario para su prescripción como por ejemplo los mórficos, fármacos anti-demencia, etc.
  - Medicación de dispensación hospitalaria como antineoplásicos, antirretrovirales o tratamientos hormonales, etc.
  - Medicación que precise de control frecuente analítico como anticoagulantes, tratamientos sistémicos para el acné, etc.
  - Medicación que precise de exploraciones obligatorias previas como fármacos que alargan el QT, tratamientos biológicos, etc.
  - Cualquier otra medicación que los médicos que atienden el servicio consideren no prescribir.
  - Cualquier medicación con riesgo de ser utilizada de forma incorrecta por abusos por parte del paciente.

## 6. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, **de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado**, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

#### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.

- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días**.

**No se cubre:**

- Multas o sanciones.

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dicte la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

**No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- **Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.**
- **Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.**

**Qué hacer en caso de siniestro**

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
  - Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
  - Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

**2. SERVICIOS**

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual.**

**2.1. Servicios de información**

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio



- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

## 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

## 2.3. Servicios veterinarios

### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

### 2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

### 2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

### 2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

**2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:**

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**

**2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:**

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

**2.4. Otros servicios**

**2.4.1. Guardería de Animales:**

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

**2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:**

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal**.

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

**2.4.3. Comida a Domicilio:**

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**

**2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:**

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

**2.4.5. Servicio de entierro e incineración:**

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnosis veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## **CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Compra segura, Pack Protección menores, Pack Salud y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

### **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

#### **1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos**

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

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

#### **2. Riesgos Excluidos**

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

- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### **4. Extensión de la cobertura**

- 1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
- 2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

- b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
- c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### **¿Puede prorrogarse la póliza?**

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### **¿Cómo se cancela la póliza?**

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

#### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

#### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

#### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

#### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

#### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

#### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

#### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

#### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

#### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

##### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**



#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

#### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado.

#### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

#### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

#### 1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

#### 2. No se revalorizarán los siguientes capitales, cuando se encuentren contratadas:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

**En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.**

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.



Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913 104 043, Fax 913 084 991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125 28002, Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# **REALE HOGAR** **ALQUILER TURÍSTICO**

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b> |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b> |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b> |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b> |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b> |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>9</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 9        |
| 2. GASTOS                                                      | 10       |
| 3. VIVIENDA EN REGIMEN DE ALQUILER                             | 10       |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 10       |
| 5. DAÑOS POR AGUA                                              | 13       |
| 6. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 14       |
| 7. ROTURAS                                                     | 14       |
| 8. DAÑOS ESTÉTICOS                                             | 15       |
| 9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                         | 15       |
| 10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 16       |
| 11. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE          | 16       |
| 12. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 16       |
| 13. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                                 | 18       |
| 14. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 18       |
| 15. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 18       |
| 16. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 20       |
| 17. SERVIHOGAR                                                 | 30       |
| 18. BRICOHOGAR                                                 | 33       |
| 19. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 36       |
| 20. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 41       |

## ÍNDICE

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS ..... | 42 |
| PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....     | 44 |
| BASES DEL CONTRATO .....                                                    | 45 |
| LA PRIMA DEL SEGURO .....                                                   | 45 |
| QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO .....                                        | 46 |
| LA INDEMNIZACIÓN .....                                                      | 46 |
| ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS .....                                             | 47 |
| ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS .....                                               | 48 |
| FICHEROS COMUNES .....                                                      | 48 |
| RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....                                  | 48 |
| JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....                       | 48 |
| ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....                                 | 49 |
| FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN .....                     | 49 |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.



CONTENIDO:

- Muebles y menaje del hogar.
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos, **excepto electrodomésticos de gama gris.**
- Los bienes descritos anteriormente depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada.

**No se incluyen dentro del contenido los siguientes bienes:**

- Equipos informáticos, considerando como tales ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras; y tablets.
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal de cualquier tipo, vehículos a motor, ciclomotores, los remolques, caravanas, embarcaciones y accesorios de todos ellos.
- El mobiliario e instrumental profesional.
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada.
- Las joyas y los animales vivos.
- Objetos de valor especial, entendiendo como tales:
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos que no sean joyas, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes que no sean de pulsera, bolsillo o similares.
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.
- Los bienes propiedad de inquilinos, huéspedes y terceros.
- Los bienes no incluidos en la definición de contenido.

CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.



ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiéndose como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  - Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  - Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  - Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- No están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.

- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

### ¿Qué NO se cubre?

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

## 2. GASTOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

## 3. VIVIENDA EN REGIMEN DE ALQUILER

### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, y la vivienda se encuentre alquilada con contrato legal y vigente, la pérdida de alquileres dejados de percibir, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado salvado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial, derivada de un siniestro cubierto.

### ¿Qué NO se cubre?

- La inhabilitación producida por ruina.
- La pérdida de alquileres si en el momento del siniestro la vivienda está desalquilada.
- Daños, hurto o desaparición de los bienes durante su transporte o la estancia en el guardamuebles.

## 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

#### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

Cumplíéndose la premisa anterior, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

#### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

#### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

#### **¿Qué NO se cubre?**

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## 4.4 DAÑOS POR HUMO

### ¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## 4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS

### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## 4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## 5. DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros**.
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración**.
- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**  
**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.



## 6. DAÑOS ELÉCTRICOS

### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 7. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.

- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 8. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué NO se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo, daños por robo y expoliación de los bienes de los inquilinos o huéspedes.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino, huéspedes o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 11. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños y robo de joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## 12. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.

En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido**.

## 13. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## 14. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora**.
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## 15. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

#### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

##### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

##### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 16. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS

### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.



**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
- 2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.

2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**

3. Reclamación de daños corporales.

4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros**.

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros**.

Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.

### 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?

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

### 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

### 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

### 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

### 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.

- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## **12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

## **13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

## **14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

## **15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

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.

## **16.- ¿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.

## **17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?**

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## **18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?**

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

### **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

#### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

#### **Asuntos penales**

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

#### **Trabajo**

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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



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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

#### **Declaración de la renta**

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

#### **Automóvil**

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

#### **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### **Compra de vivienda**

##### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

##### **Comunidad de propietarios**

- Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).
- Carta al presidente de la Comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una Junta.



- Carta al presidente de la Comunidad manifestando su oposición a un acuerdo tomado en Junta de Propietarios.
- Carta al secretario de la Comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta, acreditación del estado de las cuentas con la Comunidad).

#### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### **Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración**

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

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

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

## **17. SERVIHOGAR**

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

#### **¿Qué se entiende por Hecho accidental?**

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

## ¿Qué se cubre?

### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

## ¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

#### ¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

### ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

### AMBULANCIA

#### ¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

#### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

### **PERSONAL DE SEGURIDAD**

#### **¿Qué se cubre?**

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

### **REPOSICIÓN TV**

#### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días**.

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

#### **¿Qué NO se cubre?**

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

### **GESTIÓN DE DECESOS**

#### **¿Qué se cubre?**

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor**.

#### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos de traslado y sepelio.

### **HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA**

#### **¿Qué se cubre?**

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

### **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

#### **¿Qué se cubre?**

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 18. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,

- bidet,
- fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

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

### Materiales aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **19. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

### Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

#### a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### b) HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.



#### Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

### ASISTENCIA A DOMICILIO

#### Descripción del servicio

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### Acceso al servicio

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### Garantías

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

#### Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.

- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## **REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC**

### **Descripción del servicio**

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### **Alcance del servicio**

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### **Requisitos técnicos**

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## **ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET**

### **Descripción del servicio**

Prevía autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>

- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

#### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

#### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

### RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

#### Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).

- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.
- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 20. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

### **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

#### **1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos**

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

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

#### **2. Riesgos Excluidos**

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

- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### **4. Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
- a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

- b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
- c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

### ¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### ¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### ¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.



### **CONTRATACIÓN A DISTANCIA.**

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## **BASES DEL CONTRATO**

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## **LA PRIMA DEL SEGURO**

### **¿Cuándo debe pagarse?**

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### **¿Dónde se paga?**

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.



### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

#### **MOBILIARIO Y AJUAR**

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

#### **OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS**

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

#### **¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?**

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

#### **¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?**

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

#### **¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?**

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## **ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS**

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

#### **1. Revalorización de Continente y Contenido.**

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

#### **2. No se revalorizarán los siguientes capitales, cuando se encuentren contratadas:**

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

**Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.**

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125, 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada. .

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE HOGAR ALQUILER

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 10        |
| 2. GASTOS                                                      | 10        |
| 3. VIVIENDA EN REGIMEN DE ALQUILER                             | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 11        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                   | 13        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN    | 14        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                              | 14        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 15        |
| 9. ROTURAS                                                     | 16        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                            | 16        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                        | 17        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 17        |
| 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 18        |
| 14. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                                 | 19        |
| 15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 19        |
| 16. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 20        |
| 17. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 21        |
| 18. DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR                            | 31        |
| 19. SERVIHOGAR                                                 | 40        |
| 20. BRICOHOGAR                                                 | 43        |
| 21. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 46        |
| 22. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 51        |



**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PACKS</b>                                                                 | <b>51</b> |
| 1. PACK COMPRA SEGURA                                                        | 51        |
| 2. PACK PROTECCIÓN MENORES                                                   | 54        |
| 3. PACK MASCOTAS                                                             | 57        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>              | <b>61</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> | <b>61</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b>     | <b>64</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b>                                                    | <b>64</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b>                                                   | <b>65</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b>                                        | <b>65</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b>                                                      | <b>66</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b>                                             | <b>67</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b>                                               | <b>67</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b>                                                      | <b>67</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>                                  | <b>67</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE</b>                       | <b>68</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL</b>                                 | <b>68</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN</b>                     | <b>68</b> |



## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

**CONTENIDO:**

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.** **Quedan expresamente excluidos:**
    - Vehículos concebidos para competición.
    - Vehículos para personas con movilidad reducida.
    - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
    - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**

**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**

**CONTINENTE:**

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  - Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  - Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  - Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.

- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.

- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.



### 3. VIVIENDA EN REGIMEN DE ALQUILER

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, y la vivienda se encuentre alquilada con contrato legal y vigente, la pérdida de alquileres dejados de percibir, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado salvado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial, derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La inhabilitación producida por ruina.
- La pérdida de alquileres si en el momento del siniestro la vivienda está desalquilada.
- Daños, hurto o desaparición de los bienes durante su transporte o la estancia en el guardamuebles.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.



## 4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS

### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## 4.3 DAÑOS POR IMPACTO

### ¿Qué se cubre?

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### ¿Qué NO se cubre?

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## 4.4 DAÑOS POR HUMO

### ¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## 4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS

### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## 4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad **y siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.

- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño, en continente no privativo.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN

### ¿Qué se cubre?

- Daños directos originados por filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 7. DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta el límite indicado en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
- De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.
- Filtraciones internas.
- La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 8. DAÑOS ELÉCTRICOS

### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué NO se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

**El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.**

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

### SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido**.

## 14. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## 15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

**Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.**



## 16. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es exclusivamente la de carácter subsidiario.

- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal.**
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario.**
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario.**
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

### FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

#### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 17. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cundo su intervención sea preceptiva.**

4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:
  - daños a su persona;
  - daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
  - perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.

- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
3. Reclamación de daños corporales.
4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presenta garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.



## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.



B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

### **11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

### **12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

### **13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

#### **14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

#### **15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

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.

#### **16.- ¿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.

#### **17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?**

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

#### **18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?**

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

### **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

#### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### Asuntos penales

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

### Trabajo

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### Declaración de la renta

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

### Automóvil

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

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

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

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

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

Procedimiento judicial.

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### Reclamaciones como consumidor

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### Compraventa de vivienda

#### 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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

#### Comunidad de propietarios

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

#### Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por tele compra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### Administrativo

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

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

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

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

## **18. DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR**

### **DEFINICIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA GARANTÍA**

**Asegurado:** es la persona física o jurídica titular del interés asegurado, en su calidad de arrendador de una o más viviendas.

**Arrendador:** es la persona física o jurídica que cede contractualmente a otra, su derecho al uso de una vivienda, por tiempo y precio convenidos.

**Arrendatario o Inquilino:** es la persona física o jurídica que obtiene la cesión del derecho de uso de una vivienda ajena, a cambio del pago de la renta.

**Juicio de desahucio:** es el procedimiento judicial dirigido a obtener el desalojo de una vivienda por parte del ocupante o poseedor de la misma.

**Renta o alquiler:** es el ingreso regular que produce una propiedad alquilada, incluidos todos los conceptos que figuran en el recibo.

**Vivienda asegurada:** es la vivienda alquilada en virtud de la Ley de Arrendamientos Urbanos y destinada a ser el domicilio habitual o de segunda residencia del inquilino y su familia.

**Continente de la Vivienda:** es la construcción destinada a vivienda comprendiendo los cimientos, estructuras, muros, paredes, cubiertas, techos, suelos, puertas y ventanas; incluidas las siguientes instalaciones fijas: agua, gas, electricidad y calefacción.

Los siguientes elementos incorporados de forma fija a la vivienda asegurada: toldos, persianas, rejas y loza sanitaria.

Las siguientes dependencias y construcciones situadas en la misma finca y que sean propiedad privativa del Asegurado: cuartos trasteros, garaje, sótanos, muros, vallas de cerramiento, y muros de contención, siempre que estos estén alquilados al mismo inquilino o arrendatario de la vivienda objeto del seguro.

**Deterioros inmobiliarios al continente:** daños, destrucciones y alteraciones causadas en el continente de la vivienda, anteriormente definido.

**Robo del continente:** es la sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes que integran el continente asegurado y anteriormente definido, contra la voluntad del Asegurado y mediante actos que impliquen fuerza o violencia en las cosas, así como los daños materiales causados al continente a consecuencia del robo o de su intento.

**Límite de gastos o suma asegurada:** La cantidad fijada en cada una de las garantías de la póliza, que constituye el límite máximo de la obligación de pago por parte del Asegurador en caso de siniestro. En las garantías de Defensa Jurídica y en el supuesto de que varias coberturas sean aplicables a un mismo siniestro, la cantidad establecida como límite en cada una de ellas será también el límite máximo de gastos para el conjunto de prestaciones. Para las garantías de Impago de Alquileres y Actos Vandálicos las cantidades fijadas en cada una de dichas coberturas serán acumulables hasta sus respectivos límites.

**Revalorización Automática Anual:** En cada prórroga anual del contrato, el límite del importe de la renta asegurada se incrementará en la misma proporción que lo haga el Índice General de Precios al Consumo, que publica el Instituto Nacional de Estadística. La revalorización anual no será aplicable a los límites de indemnización, los límites de cobertura porcentuales, las franquicias, el mínimo litigioso, ni tampoco al límite máximo de mensualidades de renta garantizadas de la garantía de Impago de Alquileres.

## 1. ¿A QUIÉN SE ASEGURA POR ESTA GARANTÍA?

Al arrendador, por contrato regulado por la vigente Ley de Arrendamientos Urbanos, de una o más viviendas, de los que sea legítimo propietario o usufructuario y que se detallan en las Condiciones Particulares de esta póliza.

## 2. ¿CUÁL ES EL OBJETO DE ESTA GARANTÍA?

Esta garantía se presta a través de la compañía ARAG y tiene por objeto la defensa jurídica de los derechos e intereses del arrendador en relación con la vivienda asegurada, y resarcirle de los gastos y perjuicios económicos derivados del impago de la renta por parte del inquilino o arrendatario, así como de los perjuicios materiales que este pueda causar en el continente de la vivienda, mediante las coberturas que se detallan a continuación.

## 3. DESCRIPCIÓN DE GARANTÍAS

### 3.1 Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento

Se garantiza la defensa o reclamación de los derechos del Asegurado, tanto en vía amistosa como en vía judicial, en los conflictos directamente relacionados con el contrato de arrendamiento en vigor de la vivienda o viviendas asegurada/s por la póliza y regulado por la Ley de Arrendamientos Urbanos. Asimismo, se garantizan los juicios de desahucio por falta de pago o por obras no consentidas cuando el Asegurado sea demandante. La reclamación de las rentas impagadas queda también garantizada.

**En cualquier caso, no quedan cubiertos aquellos litigios cuya cuantía sea inferior a 300 euros.**

### 3.2 Defensa de la responsabilidad penal

Se garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, como arrendador de la vivienda descrita en el contrato.

**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.**

### 3.3 Reclamación de daños de origen extracontractual

Se garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de los daños ocasionados a la vivienda designada en la póliza y a las cosas muebles ubicadas en su interior propiedad del Asegurado, incluso los causados dolosamente, **siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños**, sin perjuicio de los establecido de las garantías: 3.1 y 3.4.

### 3.4 Reclamación en contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones

Se garantiza la reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones de la vivienda, tanto por vía amistosa como judicial, **cuando el pago de tales servicios corresponda íntegramente y haya sido satisfecho por el Asegurado**.

### 3.5 Asistencia jurídica telefónica

Se 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 su calidad de arrendador, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono **900 299 713**.

### 3.6 Impago de alquileres

El Asegurador asumirá hasta el 100% de la suma asegurada y con un límite **máximo de 12 mensualidades** de renta indicada en las Condiciones particulares de la póliza, el impago del alquiler por parte del inquilino o arrendatario, en las condiciones que se estipulan a continuación para el pago de la prestación.

**Franquicia:** Será a cargo del Asegurado la primera mensualidad de renta impagada de la/s vivienda/s afectada/s por impago, siendo por cuenta del Asegurador, hasta los límites garantizados, el exceso sobre tal franquicia.

**Pago de la prestación:** El Asegurador abonará al Asegurado el importe total de las rentas vencidas e impagadas, una vez deducida la franquicia a su cargo y hasta los límites garantizados, en el momento en que recaiga sentencia firme o cualquier otra resolución judicial definitiva en el juicio de desahucio instado contra el inquilino o arrendatario moroso.

En el caso de que este primer pago no comprendiera la totalidad de los meses de renta garantizados, el Asegurador efectuará un segundo pago al Asegurado por los meses de renta restantes hasta completar el total de la cobertura, en el momento en que finalice el período máximo asegurado de rentas impagadas, si con anterioridad el arrendador no ha recuperado efectivamente su vivienda.

Siempre que el arrendador haya iniciado las acciones judiciales de desahucio del inquilino o arrendatario por impago de la renta dentro de los 3 meses posteriores, como máximo, al de inicio del impago, el Tomador o el Asegurado podrán solicitar del Asegurador un adelanto por el total de las rentas impagadas hasta dicho momento y que excedan de la franquicia.

Tras este abono inicial, el Asegurador continuará adelantando mensualmente y hasta el límite máximo de las mensualidades de renta garantizadas, el importe de las rentas impagadas que se vayan devengando.

Las cantidades que el Tomador o Asegurado perciban tendrán la consideración de adelanto a cuenta de la indemnización y se regularizarán en el momento de la sentencia, quedando obligado el mismo a la devolución de las cantidades que correspondan si el inquilino o arrendatario abona las rentas impagadas, o parte de ellas, o si por cualquier circunstancia aquellas resoluciones son desfavorables al Arrendador.

El Asegurado, una vez percibido del Asegurador el importe de los alquileres impagados deberá prestar al mismo toda la colaboración necesaria para reclamar tal importe al deudor.

**Inicio de la prestación:** Esta garantía tomará efecto al recibirse por el Asegurador la declaración del impago efectuada por el Tomador o Asegurado, siempre y cuando el primer impago de la renta mensual haya tenido lugar en el período de vigencia de esta garantía.

**Fin de la prestación:** El devengo de la prestación garantizada finalizará a partir del mes en que el Inquilino o Arrendatario abone las rentas pendientes o reanude su pago, o bien cuando el Asegurado recupere efectivamente la disponibilidad de su vivienda.

**Reembolso:** El Asegurado deberá reembolsar al Asegurador las mensualidades de renta percibidas en virtud de esta garantía, de serle también abonadas con posterioridad por el Inquilino o Arrendatario que las adeudaba, ya sea de forma extrajudicial o a resultas de su reclamación judicial.

#### Exclusiones específicas:

Se excluye expresamente de la garantía el impago de alquileres cuando tal impago sea:

a) Legitimado por disposición de una autoridad legal.

- b) Consecutivo a acuerdos de carácter general adoptados por una asamblea u organismo representativo de los inquilinos o arrendatarios.
- c) Consecuencia de un incendio, explosión, daños por agua, robo o cualquier daño que afecte a la solidez del inmueble.
- d) Consecuencia de un conflicto entre el Arrendador y el Arrendatario anterior al efecto del seguro.

### 3.7 Actos vandálicos al continente

El Asegurador asumirá a valor de nuevo y hasta la suma indicada en las Condiciones Particulares, y **siempre que exista un siniestro indemnizado con cargo a la cobertura de impago de alquileres**, los deterioros inmobiliarios y/o el robo del continente de la vivienda asegurada, causados por el Inquilino o Arrendatario como consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda, comparando el estado de los mismos con aquel en que se encontraba cuando el Inquilino o Arrendatario formalizó el contrato de arrendamiento.

**Franquicia:** Se establece en esta garantía una franquicia a cargo del Asegurado de 300 euros por siniestro, siendo por cuenta del Asegurador, hasta el límite garantizado, el exceso sobre tal franquicia.

#### Exclusiones específicas:

Se excluyen expresamente de la garantía los deterioros inmobiliarios de los bienes asegurados, derivados de:

- a) Su uso y desgaste paulatino.
- b) Defecto propio.
- c) Vicio de construcción.
- d) Su defectuosa conservación.
- e) Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles y hechos análogos.
- f) También quedan excluidos los trabajos habitualmente necesarios para mantener en uso los bienes.
- g) Se excluye asimismo la rotura de cristales, espejos y lunas.

No se considerarán como continente, aquellos bienes que no consten específicamente detallados en la definición de continente de esta garantía.

### 4. REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN PARA TENER DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR MEDIO DE ESTA GARANTÍA

- a) Existencia de un contrato de alquiler formalizado en base a la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU), en el que el Asegurado conste como propietario o usufructuario de la vivienda asegurada.
- b) Ratio de la renta anual del alquiler por ingresos anuales del inquilino: la renta anual del alquiler no podrá superar el 40% de los ingresos anuales netos del arrendatario.

Si no se cumplen los requisitos anteriores se valorará la existencia de más de un inquilino y/o avalista personal y solidario: sumando los ingresos de todas las partes (inquilinos y avalistas).

Además de los saldos de rendimientos del trabajo, se tendrán en cuenta los saldos que deriven de rendimientos de inmuebles que aparezcan en la declaración de la renta (como ingresos adicionales, nunca ingresos únicos).

- c) Que el Inquilino esté libre de incidencias de impago de rentas anteriores en esta vivienda.
- d) Que el Inquilino esté al corriente de pago con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Seguridad Social.
- e) Disponer de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.

**Los documentos que acreditan todo lo anterior son necesarios e imprescindibles para contratar la garantía de Defensa Jurídica del arrendador, no aceptándose dicha contratación hasta que se aporte íntegramente la documentación siguiente:**

- En caso de asalariados:
  - Las dos últimas nóminas.
  - Acreditación de antigüedad en la empresa:
    - Contrato laboral indefinido con el período de prueba superado o si se han superado los 6 primeros meses del contrato.
    - Cualquier otro tipo de contrato laboral con antigüedad superior a un año.



- Contratos indefinidos en periodo de prueba, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
- Contratos temporales de menos de un año, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
- En caso de que no cumpla la antigüedad del requisito del apartado anterior, se remitirá la vida laboral.
- En caso de pensionistas:
  - Certificado de pensiones actualizado emitido por la Seguridad Social.
- En caso de autónomos:
  - Última Declaración del Impuesto sobre la Renta.
  - Dos últimos pagos de autónomos.
- En caso de empleados/as del hogar:
  - Certificado actualizado del empleador en el que se indique el importe mensual que percibe el empleado/a.
  - Informe de la vida laboral actualizada, que acredite que está dado de alta en la seguridad social como empleado/a del hogar.
- En caso de sociedades personas jurídicas:
  - Envío del CIF + importe de la renta para valoración de solvencia.
  - Si no se dispone de la información necesaria para la valoración de solvencia: Modelo 200 Impuesto sobre sociedades del último ejercicio o modelo 184.
  - En caso de solvencia no acreditada, petición de avalistas personal y solidario ajeno a la sociedad.

**En todos los casos se deberá remitir, asimismo:**

- Documento de identidad de inquilino/s y avalista/s.
- CIF de la sociedad.
- Contrato de alquiler firmado (o proforma).
- Documento de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.
- Certificados de estar al corriente de pago con AEAT y Seguridad Social, con carácter positivo y actualizado.

En caso de contratos de alquiler de más de un año de antigüedad:

- Contrato de arrendamiento.
- Certificado acreditando la no morosidad del inquilino.

**Toda la documentación necesaria deberá ser revisada por la compañía e incorporada obligatoriamente en el gestor documental de la póliza en el momento de la contratación.**

**En caso de que durante la vigencia de la póliza exista un cambio de inquilino estando contratada la garantía de Defensa Jurídica del Arrendador, será indispensable aportar nuevamente la documentación requerida para su revisión por Reale y su incorporación en el gestor documental.**

## **5. ¿QUÉ ALCANCE TIENE LA GARANTÍA?**

El Asegurador asumirá las prestaciones garantizadas y los gastos jurídicos causados como consecuencia de la intervención del Asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y le prestará los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura de esta garantía, **dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.**

**Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos de esta garantía, como un siniestro único.**

Los impagos de rentas cubiertos y causados por un mismo inquilino o arrendatario, aunque se produzcan en fechas distintas, serán considerados a los efectos de esta garantía, como un siniestro único.

También se considerará como un solo siniestro, a todos los daños por actos vandálicos al continente cubiertos e imputables a un mismo inquilino o arrendatario, con independencia de que hayan podido causarse en fechas distintas.

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 las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro.



En cualquier supuesto, el Asegurador abonará dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

## 6. ¿QUÉ GASTOS CUBRE LAS GARANTÍAS DE DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR?

Se garantizan los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

1. Obtener su libertad provisional.
2. Responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

## 7. ¿QUÉ PAGOS NO CUBRE LA GARANTÍA DE DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR?

No están cubiertos:

- Las indemnizaciones e intereses de ellas derivados y las multas o sanciones que se impusieran 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.

## 8. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza y que dé lugar al cumplimiento de las prestaciones garantizadas.

## 9. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

En las garantías de Defensa Jurídica y en litigios sobre materia contractual, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales. En las infracciones penales, en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible. Y en los supuestos de reclamación por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño haya sido causado.

En la garantía relativa al Impago de Alquileres, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició el impago de la renta por parte del inquilino o arrendatario.

En la garantía de Actos Vandálicos al Continente, se entenderá producido el siniestro en el momento en que el Asegurado recupere la disponibilidad de su vivienda y constate la existencia de los daños causados en el continente por el inquilino o arrendatario.

## 10. ¿EXISTE PLAZO DE CARENIA?

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

**En las garantías de Defensa Jurídica de esta garantía y para los supuestos contractuales, existe un plazo de carencia de tres meses** a contar desde la fecha de efecto de la garantía, excepto para los casos de reclamación por impago de alquileres en los que no existirá carencia.

Tampoco se aplicará el plazo de carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro anterior, que hubiera garantizado el siniestro.

### 11. ¿EXISTE MÍNIMO LITIGIOSO?

El mínimo litigioso es aquella cuantía objeto de litigio, por debajo de la cual, el trámite no se haya garantizado.

**En la garantía de Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento, existe un mínimo litigioso de 300 euros por siniestro.**

**En el resto de las garantías de Defensa Jurídica y para los supuestos de reclamación judicial de daños, en defecto de otra estipulación expresa, existe un mínimo litigioso de 150 euros por siniestro.**

### 12. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

Además de las exclusiones específicas de cada garantía, no quedan cubiertos los siniestros derivados de:

- Hechos voluntariamente causados por el Asegurado o en los que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.
- Guerra civil o internacional, haya o no mediada declaración oficial, invasión, fuerza militar, sedición, motín o tumulto popular, atentados con fines políticos o sociales, huelgas, cierres patronales, alborotos populares y terrorismo.
- Erupción volcánica, terremotos, temblor, asentamiento, hundimiento, desprendimiento o corrimiento de tierras, huracán, tromba, marea, oleaje, inundación, contaminación, polución o corrosión, deslizamientos o corrimientos del terreno.
- Reacción o radiación nuclear, alteraciones genéticas, contaminación radiactiva, cualquiera que sea la causa que la produzca, y las pérdidas de valor o de aprovechamiento a consecuencia de ello, así como los gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de los isótopos radiactivos de cualquier naturaleza y aplicación, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.
- El proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, así como los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- Los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.
- Hechos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de este contrato y aquellos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.
- Los contratos de arrendamiento siguientes:
  - a) De naves industriales o de locales de negocio o destinados a uso industrial.
  - b) Rústicos.
  - c) De temporada.
  - d) Viviendas en alquiler por duración inferior a un año, y viviendas de uso turístico.
  - e) Sobre viviendas que carezcan de las condiciones legales de habitabilidad.
  - f) De subarrendamiento de vivienda.

Y exclusivamente a los efectos de las garantías 3.6 Impago de alquileres y 3.7 Actos vandálicos al continente, no quedan cubiertos por las mismas los siniestros derivados de:

- Hechos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, aun cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y disposiciones vigentes en la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Hechos calificados por el Gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".
- Posibles diferencias entre los daños producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.
- Los gastos de mudanza o de guardamuebles.

### 13. ¿CUÁNDO Y CÓMO DEBE DECLARARSE EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador a través del teléfono 900 299 713 el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. Para los supuestos de impago de alquileres, el plazo de la declaración se amplía a un máximo de 45 días de la fecha de inicio del impago.

**En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.** Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento, el Asegurador tendrá derecho a reducir sus prestaciones en la proporción oportuna, considerando la importancia de los daños derivados de tal omisión y el grado de culpa del Asegurado.**

Si los riesgos garantizados por el presente contrato estuvieran cubiertos por otro seguro, el Tomador o Asegurado deberán comunicarlo al Asegurador en el momento de declarar el siniestro.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

**En caso de incumplimiento de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

#### **14. ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO EN ESTA GARANTÍA?**

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

En el plazo de cinco días posteriores a la notificación del siniestro, el Asegurado deberá comunicar por escrito al Asegurador la relación de los bienes dañados y la estimación de los daños materiales sufridos.

Con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar las consecuencias del siniestro, se confiere al Asegurador el derecho de acceso a las propiedades en que se haya producido el siniestro.

El Asegurador se personará, a la mayor brevedad posible, en el lugar del siniestro, por medio de persona que designe, para llevar a cabo las necesarias operaciones de comprobación de las causas y forma de ocurrencia del siniestro, de las declaraciones formuladas y contenidas en la póliza o la declaración del siniestro y de las pérdidas sufridas por los bienes objeto del seguro.

El Asegurado no podrá hacer abandono total o parcial de los bienes objeto del seguro, los cuales quedan a su cuenta y riesgo, incluyendo los que quedaron después del siniestro, no sólo intactos sino también deteriorados, así como sus restos, y cuidando de que no se produzcan nuevas destrucciones, deterioros o desapariciones que, de ocurrir, quedarían a cargo del Asegurado.

El Asegurador está obligado a satisfacer la prestación garantizada al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro, anticipando el pago del importe mínimo dentro de los cuarenta días siguientes a la declaración.

Si no existe acuerdo acerca del importe y forma de la indemnización dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, ambas partes se someterán al juicio arbitral de Peritos en la forma prevista en la Ley, cuyo dictamen podrá ser impugnado dentro del plazo de treinta días por el Asegurador y de ciento ochenta días por el Asegurado.

Se entenderá que el Asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pudiera deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción del siniestro.

La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50%; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de su reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20%.

En cumplimiento de las coberturas de Defensa Jurídica 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 Asegurado.**

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.

El Asegurador se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas de Defensa Jurídica contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares del seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el apartado 17 para el pago de honorarios profesionales.**

### **15. ¿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 20 de esta garantía.

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.

### **16. ¿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.

**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 artículo.

### **17. ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de las coberturas de Defensa Jurídica de esta garantía, el Asegurador satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del 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 de acuerdo con lo establecido en el punto a) del apartado 14, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el punto b) del apartado 14, 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.

### **18. ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

**El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.**

## 19. ¿CUÁL ES LA EXTENSIÓN TERRITORIAL DE ESTA GARANTÍA?

Las garantías contratadas serán de aplicación a los siniestros producidos dentro del territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.

## 20. ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS POSIBLES CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

**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.

## 21. ¿EXISTE SUBROGACIÓN?

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

En el supuesto de que el Asegurado tuviese garantizado el pago total o parcial de las rentas que se le adeudasen mediante un aval bancario establecido o anexo en el contrato de arrendamiento, se compromete a ejecutar dicho aval con el fin de recuperar las rentas debidas para reintegrarlas al Asegurador, cuando este último haya efectuado el adelanto de las mismas de conformidad con la cobertura de la garantía y hasta el límite satisfecho.

## 22. ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o mediador autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 19. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

### ¿Qué se entiende por Hecho accidental?

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

### ¿Qué se cubre?

#### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

### ¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

#### ¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

### ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

#### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

### AMBULANCIA

#### ¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

#### ¿Qué NO se cubre?

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## PERSONAL DE SEGURIDAD

### ¿Qué se cubre?

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

## REPOSICIÓN TV

### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días**.

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### ¿Qué NO se cubre?

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## GESTIÓN DE DECESOS

### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor**.

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

## HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

## TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva**. Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## CONDICIONES GENERALES



## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico-paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 20. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared



- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

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

### Materiales aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

### SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurado. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## 21. ASISTENCIA INFORMÁTICA

### ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL

#### Descripción del servicio

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### Acceso al servicio

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.

- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

## **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

### **Exclusiones:**

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

## **ASISTENCIA A DOMICILIO**

### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

### **Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

### Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

### Garantías

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

### Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

### Descripción del servicio

Previo autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

### Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.
- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.

- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 22. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## PACKS

### 1. PACK COMPRA SEGURA

#### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

#### ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

#### ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.



## SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### 2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad

Se garantizan hasta el límite indicado en **Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

**No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE reembolsará hasta el límite por indicado en **Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) supera los 30€, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### **BIENES NO ASEGURABLES:**

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto NO son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### **No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### **5. Borrado digital**

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

#### **EXCLUSIONES**

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

### TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 2. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### ALCANCE DEL SERVICIO

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos

- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

## **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

## **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

1. **Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes
2. **Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
  - Nombre y apellidos.
  - Email
  - Nick
  - Redes Sociales
  - Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

3. **Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.

4. **Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.
5. **Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.
6. **Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.
7. **Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:
- Etiquetado e identificación.
  - Almacenaje de las evidencias
  - Cadena de custodia
8. **Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:
- Reconstrucción de los escenarios.
  - Identificación de la información relevante.
  - Ofrecer respuestas a la situación.
- El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.
9. **Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.
- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
  - Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días
10. **Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## EXCLUSIONES

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

## 3. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

#### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.

Quedan cubiertos, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

No quedan cubiertos los gastos originados por:

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.

- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

#### Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días.**

#### **No se cubre:**

- Multas o sanciones.

#### Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dictamine la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

#### **No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

#### Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

#### **No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.
- Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.

#### Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.

- Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
- Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## 2. SERVICIOS

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual**.

### 2.1. Servicios de información

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

### 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**



## 2.3. Servicios veterinarios

### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

### 2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

### 2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

### 2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

### 2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**

### 2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

## 2.4. Otros servicios

### 2.4.1. Guardería de Animales:

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

### 2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal.**

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### 2.4.3. Comida a Domicilio:

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**

#### 2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### 2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnóstico veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Compra segura, Pack Protección menores y Pack Mascotas, serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

### CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

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

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

### 2. Riesgos Excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".

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

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### **4. Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

- a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
- b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
- c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

### ¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### ¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### ¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA.

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.



## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales**, cuando se encuentren contratadas:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Garantías de Defensa jurídica del Arrendador, excepto Impago de Alquileres.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

**Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.**

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.



El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125, 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE HOGAR DESOCUPADA

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                                     | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                                             | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                                       | 10        |
| 2. GASTOS                                                                    | 10        |
| 3. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                                    | 11        |
| 4. DAÑOS POR AGUA                                                            | 12        |
| 5. DAÑOS ELÉCTRICOS                                                          | 13        |
| 6. DAÑOS ESTÉTICOS                                                           | 13        |
| 7. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA                | 14        |
| 8. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                                | 16        |
| 9. COMPROMISO DE CALIDAD                                                     | 26        |
| <b>PACKS</b>                                                                 | <b>26</b> |
| 1. PACK COMPRA SEGURA                                                        | 26        |
| 2. PACK PROTECCIÓN MENORES                                                   | 29        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>              | <b>32</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> | <b>32</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b>     | <b>35</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b>                                                    | <b>35</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b>                                                   | <b>36</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b>                                        | <b>36</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b>                                                      | <b>37</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b>                                             | <b>38</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b>                                               | <b>38</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b>                                                      | <b>38</b> |

**ÍNDICE**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....              | 38 |
| JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....   | 39 |
| ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....             | 39 |
| FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN ..... | 39 |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg. Quedan expresamente excluidos:**
  - Vehículos concebidos para competición.
  - Vehículos para personas con movilidad reducida.
  - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
  - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**



CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.



PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  - Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  - Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  - Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.

- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determina la siguiente excepción:

- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.

- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- No están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación del mismo.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 3.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

#### 3.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS

##### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

### 3.3 DAÑOS POR IMPACTO

#### ¿Qué se cubre?

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

#### ¿Qué NO se cubre?

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

### 3.4 DAÑOS POR HUMO

#### ¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## 4. DAÑOS POR AGUA

#### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**
- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**

**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**

  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 5. DAÑOS ELÉCTRICOS

### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 6. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.

- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## **7. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS**

#### **¿Qué se cubre?**

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA**

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.



## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.
- La propiedad de la arboleda ubicada en el interior del recinto donde se halla la vivienda asegurada.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

### ¿Qué NO se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 8. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplicos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

### 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

#### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:
  - daños a su persona;
  - daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
  - perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. **Penal:** en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
- 2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

- 1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
- 2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
- 3. Reclamación de daños corporales.
- 4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- 5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

**El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.**

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**



## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## 12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.



### 13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

### 14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

### 16.- ¿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.

### 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

### 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

## **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales**

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

### **Trabajo**

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

#### **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

#### **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### **Compraventa de vivienda**

##### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

##### **Comunidad de propietarios**

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

##### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

##### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

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

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

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

## **9. COMPROMISO DE CALIDAD**

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

#### **Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En los Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## **PACKS**

### **1. PACK COMPRA SEGURA**

#### **ALCANCE DE LA GARANTÍA**

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico.
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad.
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad.
- Compra online protegida.
- Borrado digital.

## ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

## ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

## SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### 2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

**No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

#### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### BIENES NO ASEGURABLES:

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales.
- Redes profesionales.
- Blogs.
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal.
- Cuentas de correo electrónico.

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

Exención de responsabilidad: En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

## EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

## TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 2. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.



Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### **ALCANCE DEL SERVICIO**

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos.
- Informe de presencia en Internet para Menores.
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos .
- Borrado de la Huella digital en Internet.
- Certificado de Contenido Eliminado.
- Ratificación en Sede Judicial.

### **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

### **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

1. **Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes



2. **Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:

- Nombre y apellidos.
- Email
- Nick
- Redes Sociales
- Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

3. **Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.

4. **Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.

5. **Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.

6. **Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

7. **Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

8. **Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

9. **Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días

10. **Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## **EXCLUSIONES**

**No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.**

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

## **CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Pack Compra segura y Pack Protección menores, serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

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

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

### 2. Riesgos Excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### 3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### 4. Extensión de la cobertura

- 1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
- 2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorsegueros.es](http://www.consorsegueros.es))
- 3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
- 4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

### ¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### ¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### ¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA.

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.



## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales**, cuando se encuentren contratadas:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.



El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125, 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 365 900**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# AGROREALE HOGAR PRINCIPAL

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>            | <b>9</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                            | <b>11</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                      | 11        |
| 2. GASTOS                                                   | 11        |
| 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA                  | 12        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                   | 12        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                | 14        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN | 15        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                           | 15        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                         | 16        |
| 9. ROTURAS                                                  | 17        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                         | 17        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                     | 18        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                      | 18        |
| 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE                   | 19        |
| 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES                  | 20        |
| 15. DAÑO ACCIDENTAL                                         | 20        |
| 16. BIENES REFRIGERADOS                                     | 21        |
| 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS                 | 21        |
| 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                         | 22        |
| 19. VEHÍCULOS EN GARAJE                                     | 23        |
| 20. AJUAR Y EXISTENCIAS AGRÍCOLAS                           | 23        |
| 21. GANADO PARA AUTOCONSUMO                                 | 24        |
| 22. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                              | 24        |
| 23. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                       | 25        |

**ÍNDICE**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA .....               | 25        |
| 25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS .....                               | 29        |
| 26. SERVIHOGAR .....                                                               | 39        |
| 27. BRICOHOGAR .....                                                               | 42        |
| 28. ASISTENCIA INFORMÁTICA .....                                                   | 45        |
| 29. COMPROMISO DE CALIDAD .....                                                    | 50        |
| <b>PACKS .....</b>                                                                 | <b>50</b> |
| 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA .....                                                    | 50        |
| 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA .....                                                | 52        |
| 3. PACK COMPRA SEGURA .....                                                        | 53        |
| 4. PACK PROTECCIÓN MENORES .....                                                   | 56        |
| 5. PACK SALUD .....                                                                | 59        |
| 6. PACK MASCOTAS .....                                                             | 61        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>              | <b>66</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS .....</b> | <b>66</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....</b>     | <b>68</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO .....</b>                                                    | <b>69</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO .....</b>                                                   | <b>70</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO .....</b>                                        | <b>70</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN .....</b>                                                      | <b>71</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS .....</b>                                             | <b>72</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS .....</b>                                               | <b>72</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES .....</b>                                                      | <b>72</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>                                  | <b>72</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....</b>                       | <b>73</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....</b>                                 | <b>73</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>                     | <b>73</b> |



## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
  - Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
  - El mobiliario fijo de cocina o baño.
  - Electrodomésticos.
  - Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
  - Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, **siempre que no requieran un seguro obligatorio.**
  - Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
  - Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
    - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.** **Quedan expresamente excluidos:**
      - Vehículos concebidos para competición.
      - Vehículos para personas con movilidad reducida.
      - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
      - Vehículos utilizados para fines comerciales.
  - El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un límite de 12.000€, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado. Se excluye ajuar y existencias agrícolas.**
  - Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
  - Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares, así como ajuar y existencias agrícolas.**
- En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
    - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
    - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
    - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
    - La peletería fina.
    - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
    - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos, el Ajuar y existencias agrícolas ni los bienes propiedad de terceros.

#### AJUAR Y EXISTENCIAS AGRÍCOLAS:

- Maquinaria agrícola, implementos y equipos que aprovechan directa o indirectamente la energía de una fuente motriz, entendiendo como:
  - Maquinaria: aquellos que poseen una fuente motriz propia y se desplazan de un sitio a otro, como tractores o cosechadoras, y remolques agrícolas.
  - Implementos: aquella maquinaria arrastrada y suspendida que no poseen fuente motriz propia y sirven para aplicar la energía a trabajos determinados, como vertederas, arados, sembradoras.
  - Equipos: aquellos que poseen fuente motriz propia y son fijos y están ubicados dentro de la vivienda o del recinto vallado de la vivienda principal, como bombas, motores, equipos generadores de energía.
- Herramientas: ajuar agrícola de mano destinado a las labores agrícolas.
- Existencias: exclusivamente productos fitosanitarios, piensos, semillas, combustibles para maquinaria, lubricantes, y paja y forraje.

#### CONTINENTE

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales. **Solo estarán incluidas dentro del Continente aquellas instalaciones fijas que den servicio a la vivienda asegurada y estén ubicadas en esta, en las dependencias anexas o en el interior del recinto asegurado.**
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas tales como trasteros, naves, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo, demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentren debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes**; y las vallas y muros que delimiten el recinto de la vivienda, **hasta una superficie máxima de una hectárea. Se excluyen invernaderos o cerramientos de plástico de cualquier tipo.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GANADO PARA AUTOCONSUMO es el conjunto de animales cuya producción se utiliza para satisfacer las necesidades de autoconsumo de los residentes de la vivienda, no realizándose acciones de venta y/o comercialización sobre los productos derivados de este ganado y **que no superan las unidades de ganado mayor (vacuno y equino) o menor (porcino, ovino, caprino y avícola) que se indican en la normativa específica vigente para cada especie.**

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.



HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros**.

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  - Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  - Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  - Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que, no estando comunicadas con la vivienda principal, **se hallan dentro del recinto vallado de esta.**

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal Agro: es aquella vivienda en la que el Asegurado, propietario o inquilino, reside habitualmente y está implicado en el sector agrícola. Si la vivienda está ubicada fuera del casco urbano, deberá estar delimitada por un recinto vallado y **la superficie de la parcela no podrá exceder en ningún caso de una hectárea. No se consideran viviendas principal Agro aquellas en cuyo recinto se realice algún tipo de explotación comercial agropecuaria.**

REALE podrá solicitar en caso de siniestro alguno de los siguientes documentos que acrediten la implicación del Tomador y/o Asegurado dentro del sector primario:

- Solicitud de ayudas al PAGO ÚNICO o PAC.
  - Cotización en el Régimen Especial Agrario.
  - Propietario de un vehículo agrícola autopropulsado matriculado y con póliza de seguro de circulación en vigor.
  - Propietario de una ganadería registrada en el REGA o en el libro de registro de la correspondiente Comunidad Autónoma.
  - Pertenece o es socio de una organización de productores o cooperativa agraria.
  - Tenga contratado el Seguro Agrario Combinado.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
  - Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
  - Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
  - Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo, maquinaria agrícola automotriz y remolques asegurados, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Desplazamiento por vacaciones y viajes" el ámbito territorial es todo mundo.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.

- Salvo pacto en contrario, **no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.**
- **El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.**
- **Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.**
- **Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.**
- **Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.**
- **Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.**
- **Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, agropecuaria, profesional o comercial.**
- **Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.**
- **Viviendas en cuyas instalaciones se almacenen productos inflamables que superen 2.000 litros de líquidos combustibles, 50 litros de productos fitosanitarios (herbicidas, plaguicidas, etc.) o 100 litros de lubricantes.**
- **Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos, salvo en los casos contemplados en la garantía "Vehículos en Garaje" y "Contenido Agrícola" en el supuesto de que se encuentren contratadas.**
- **Los implementos, equipos y herramientas agrícolas, así como existencias, salvo lo dispuesto en la garantía de "Ajuar y existencias agrícolas" en el supuesto de que se encuentre contratada.**
- **Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.**
- **Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.**
- **Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.**
- **Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.**
- **Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.**
- **Los daños derivados de enfermedades laborales, contagio o transmisión de enfermedades o plagas de plantas o zoonosis.**
- **Los daños producidos por o a consecuencia de contaminación de abonos, productos fitosanitarios, purines, ruidos y olores.**
- **Viviendas ubicadas en recintos con una superficie superior a una hectárea.**
- **Invernaderos o cerramientos de plástico de cualquier tipo.**
- **Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.**

## **GARANTÍAS**

### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

#### **1.1 INCENDIO**

##### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

##### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.
- Daños ocasionados por la quema de pastos y/o rastrojos cuando no se disponga de la debida autorización ni se hayan contemplado las correspondientes disposiciones legales.

#### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

#### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

## **2. GASTOS**

##### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabitabilidad temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

La inhabitabilidad producida por ruina.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

Cumplíndose la premisa anterior, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, durante las 72 horas posteriores a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino, usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.
- Daños ocasionados por la quema de pastos y/o rastrojos cuando no se disponga de la debida autorización ni se hayan contemplado las correspondientes disposiciones legales.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.



## 4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## 4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## 4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS

### ¿Qué se cubre?

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad y siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.

- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN

### ¿Qué se cubre?

- Daños directos originados por filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## 7. DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - Los gastos por desastrosos sin que hayan causado daños.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
- De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.
- Filtraciones internas.
- La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.
- Los gastos en los que incurra el Asegurado por exceso de consumo de agua, a causa de un siniestro cubierto por la garantía de daños por agua. El exceso se calculará por la diferencia entre el importe de la factura del suministrador de agua correspondiente al periodo en el que se produzca el siniestro y la media para el mismo periodo de tres años anteriores.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 8. DAÑOS ELÉCTRICOS

### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué NO se cubre?

- El hurto.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

#### Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo, daños por robo, hurto y expoliación de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

#### Reposición de llaves y cerraduras

La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas.

En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente este asegurado.

#### Uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil

Las pérdidas producidas con motivo de robo, expoliación o hurto, fuera o dentro de la vivienda asegurada, de las tarjetas propiedad del Asegurado o de su teléfono móvil, y que sean utilizadas por terceros **durante las 48 horas anteriores a la notificación a la entidad emisora para la anulación de dichas tarjetas.**

#### Gastos de reexpedición de documentos (carné de identidad, permiso de conducir, pasaporte y documentos acreditativos personales)

Producidos con motivo de robo, expoliación o hurto de dichos documentos dentro o fuera de la vivienda asegurada.

#### Infidelidad de empleados

- El robo o hurto de los bienes asegurados cometido por los empleados domésticos, **siempre que estén dados de alta en la Seguridad Social.**
- La utilización fraudulenta de tarjetas de crédito o compra por parte de dichos empleados **siempre y cuando el uso ilícito se produzca dentro de las 48 horas anteriores** al momento en que se hubiese cancelado o anulado ante la entidad emisora.

#### Robo fuera de la vivienda

- El robo y la expoliación de los bienes portados en el momento de la sustracción, por el Asegurado.
- El robo y la expoliación de los bienes portados por los hijos estudiantes (prendas de vestir y demás objetos de uso personal) **que no conviven en la vivienda asegurada por realizar viajes de duración inferior a 3 meses.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,50 metros.
- Hurto de los bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines y espacios abiertos.
- Hurto de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados, salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.
- La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.
- Los importes abonados por la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito.
- En uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil: las pérdidas económicas derivadas de suplantación de identidad, hackeo, duplicidad de tarjetas de crédito o débito, o cualquier otro delito cibernético.
- Tarjetas "de empresa" (aquellas que, aunque el titular sea el Asegurado, le sea facilitada por la empresa en la que presta sus servicios).
- Actos de infidelidad cometidos por los familiares del Asegurado.

### 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE

#### ¿Qué se cubre?

El robo, daños por robo e incendio que sufran las joyas aseguradas en el interior de la vivienda asegurada.

Cuando el Asegurado tenga contratado el seguro de su vivienda de vacaciones en REALE, quedan aseguradas en el interior de dicha vivienda las joyas que se aseguren en la vivienda principal, durante el periodo en que la vivienda de vacaciones se encuentre habitada por el mismo, **con el límite del 25% de la suma asegurada para contenido en la póliza de la Vivienda de Vacaciones y siempre que se encuentren en las mismas condiciones y situación.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Robo o sustracción de joyas depositadas en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada o las depositadas en terrazas, jardines y espacios abiertos.

- Robo y daños por robo cometidos por empleados domésticos, inquilinos o huéspedes.
- Hurto o apropiación indebida.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a los bienes asegurados como contenido en caso de siniestro cubierto por la presente póliza, durante el desplazamiento temporal de dichos bienes, en viviendas alquiladas temporalmente **durante un período no superior a seis meses consecutivos** o en habitaciones de establecimientos hoteleros. **Se mantienen las condiciones y exclusiones de la cobertura que se aplique.**
- Los daños que sufran los equipajes por incendio, explosión, caída del rayo, vuelco o colisión, durante el transcurso de viajes efectuados por el Asegurado en vehículos de uso particular o público **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**
- Robo de los equipajes en el interior del vehículo de uso particular **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**

### ¿Qué NO se cubre?

Objetos de valor especial.

## 15. DAÑO ACCIDENTAL

### ¿Qué se cubre?

Los daños directos a los bienes de continente y/o contenido asegurado producidos en la vivienda asegurada por una causa accidental **no cubierta ni excluida por el resto de las coberturas y garantías de las Condiciones Generales de esta póliza**, estén o no contratadas; entendiéndose por causa accidental la producida de forma súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Las coberturas, límites y exclusiones de las garantías contratadas, distinta a ésta, serán de total y única aplicación cuando el siniestro corresponda a los previstos en ellas sin que esta cobertura tenga carácter de complemento o sustitución de sus límites o exclusiones.

### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos a desgaste o deterioro inherentes al uso de los bienes.
- Daños causados por oxidación, erosión, corrosión o humedad.
- Daños derivados de cualquier clase de polución o contaminación.
- Averías de tipo mecánico, eléctrico o electrónico.
- Daños ocasionados por bienes del Ajuar y existencias agrícolas, o por la manipulación de estos.
- Daños producidos por cualquier tipo de animales o cualquier plaga de insectos.
- Expropiación, confiscación, requisa o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad, de hecho, o de derecho.
- Pérdida de valor por descabalamiento de conjuntos o colecciones.
- Bienes que forman parte del contenido situados en trasteros, garajes o dependencias anexas.



- Rotura o agrietamiento de trasteros y garajes que no formen parte de la edificación principal.
- Rotura o agrietamiento de piscinas, frontones u otras instalaciones deportivas, así como jardines o sus elementos, patios, terrazas, cerramientos, vallas, muros de contención, zonas de recreo.
- Rotura o agrietamiento de la vivienda producida por el asentamiento normal de los cimientos.
- Objetos de valor especial.
- Gafas, lentillas, audífonos, material ortopédico, objetos de porcelana o cristal.
- Mobiliario e instrumental profesional.
- Equipos informáticos.
- Teléfonos móviles, tablets y smartwatches.

## 16. BIENES REFRIGERADOS

### ¿Qué se cubre?

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.
- Los daños causados por la paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.

## 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.
- El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.
- Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.
- Daños sufridos por portadores externos de datos o software.
- Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.

## 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.

En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono 900 299 704, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro**
- Desplazamiento
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de 'Reparación de Electrodomésticos' es de **300 euros IVA incluido**.

## **19. VEHÍCULOS EN GARAJE**

### **¿Qué se cubre?**

Daños que sufran los turismos, vehículos derivados de turismo, remolques y caravanas de uso particular, expresamente declarados e identificados en las condiciones particulares de la póliza, a consecuencia directa de siniestros cubiertos por las garantías de:

- Incendio.
- Explosión /Implosión.
- Caída del Rayo.
- Robo total del Vehículo.

**El límite máximo de indemnización por vehículo es su valor venal en el momento del siniestro, con el límite de la suma asegurada para cada vehículo declarado.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños ocurridos estando el vehículo fuera del garaje correspondiente a la vivienda asegurada.
- Hurto.
- Desperfectos al vehículo por tentativa de robo.
- Robo de cualquier tipo de accesorio.
- Remolques agrícolas y cualquier otro tipo de vehículo distinto a los indicados en esta garantía.

## **20. AJUAR Y EXISTENCIAS AGRÍCOLAS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños que, a consecuencia directa de Incendio, Explosión/Implosión, Caída del rayo y Robo total, sufran los siguientes bienes asegurados:

- Maquinaria agrícola de uso particular, expresamente declarada e identificada en las condiciones particulares de la póliza.
- Implementos, equipos y herramientas agrícolas.

- Existencias de los productos indicados a continuación, con los siguientes límites máximos:
  - productos fitosanitarios hasta 50 litros
  - piensos hasta 600€
  - semillas hasta 600€
  - combustibles para maquinaria hasta 2.000 litros
  - lubricantes hasta 100 litros
  - paja y forraje hasta 1.000€

La cobertura de robo sólo será efectiva cuando los bienes del Ajuar y existencias agrícolas se encuentren dentro de las dependencias aseguradas de la vivienda, y siempre que las mismas permanezcan cerradas como mínimo con candado homologado y dispongan de protecciones físicas en todos los huecos accesibles a menos de 4 metros del suelo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Daños ocurridos estando el ajuar y existencias agrícolas fuera de las dependencias aseguradas de la vivienda.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las protecciones requeridas.
- Hurto.
- Desperfectos al ajuar y existencias agrícolas por tentativa de robo.
- Robo de cualquier tipo de accesorio o componente.
- Quads de cualquier clase.
- Cualquier otro bien distinto a los indicados en esta garantía.

## 21. GANADO PARA AUTOCONSUMO

#### ¿Qué se cubre?

Las pérdidas materiales directas originadas por la muerte del ganado propiedad del Asegurado y destinado a consumo propio, ocurrida dentro del recinto vallado de la vivienda asegurada, a causa de incendio, explosión, caída del rayo y robo, con los siguientes límites:

- hasta 3 cabezas de ganado mayor (caballos, asnos, mulas y bovinos), con un máximo de 400€/cabeza.
- hasta 20 cabezas de ganado menor (porcino, ovino y caprino), con un máximo de 40€/cabeza.
- hasta 25 cabezas de ganado aviar, con un máximo de 1,5 €/cabeza
- hasta 5 hembras de ganado cunícola, con un máximo de 3 €/hembra

#### ¿Qué NO se cubre?

- Muerte de ganado para autoconsumo por cualquier causa distinta a las indicadas.
- Animales distintos a los indicados en esta garantía.
- Retirada y destrucción del cadáver.

## 22. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## 23. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

#### ¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

- La responsabilidad del Asegurado derivada de la propiedad del ajuar y existencias agrícolas asegurados siempre que los mismos se utilicen exclusivamente dentro de la vivienda asegurada.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente.**
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado.** Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua.**

### ¿Qué NO se cubre?

Las reclamaciones derivadas de los trabajos propios de cualquier tipo de explotación agrícola.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional.**
- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos.**
- La propiedad de ganado para autoconsumo siempre que esté contratada la garantía de Ganado para autoconsumo, **excluidos los daños ocasionados por animales que no permanezcan dentro del recinto vallado de la vivienda, así como la guía, pastoreo, transporte y manejo de animales fuera de dicho recinto, y la participación en paseos, doma, tiro, exposiciones y ferias.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.



### ¿Qué NO se cubre?

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial, comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.
- Las reclamaciones derivadas de la quema de pastos y/o rastrojos cuando no se disponga de la debida autorización ni se hayan contemplado las correspondientes disposiciones legales.

## RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DE PERROS POTENCIALMENTE PELIGROSOS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad de perros expresamente declarados en póliza, y pertenecientes a alguna de las siguientes razas o cruce de estas:

|                                |                 |                              |                            |
|--------------------------------|-----------------|------------------------------|----------------------------|
| Akita                          | Dogo Alemán     | Mastín Napolitano            | Staffordshire Bull Terrier |
| American Staffordshire Terrier | Dogo Argentino  | Pit Bull Terrier             | Tosa Inu                   |
| Bull Terrier                   | Dogo de Burdeos | Presa Canario                | Tosa Japonés               |
| Bullmastiff                    | Dogo del Tibet  | Presa Mallorquín (Ca de Bou) |                            |
| Doberman                       | Fila Brasileiro | Rottweiler                   |                            |

y aquellas otras razas que estén específicamente indicadas como peligrosas en la normativa legal aplicable, nacional o autonómica del lugar de residencia del animal u otra a la que por cualquier motivo se desplace, y para las cuales se exija la contratación de un seguro obligatorio.

El sublímite por perro asegurado establecido en esta garantía se activará siempre y cuando el perro haya intervenido en el hecho causante del siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad imputable al Asegurado por un perro en relación con el cual no se haya cumplido la normativa legal aplicable al mismo.
- Cualquier animal distinto al declarado, aunque sea obligatorio asegurar la responsabilidad civil derivada de su propiedad.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 704, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1.- ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente**.

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## **2. ÁMBITO TERRITORIAL**

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## **3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS**

### **3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS**

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### **3.2 DEFENSA PENAL**

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
3. Reclamación de daños corporales.
4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

**1. Fiscal:** en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURIDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 704.**

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

#### 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

#### 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

#### 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

#### 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

#### 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.



- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9. ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10. ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11. ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## 12. ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**



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 éste 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 artículo.

### **13. ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

### **14. ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### **15. ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

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.

### **16. ¿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.

## 17. ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 18. ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

### ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

#### 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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

#### Asuntos penales

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

#### Trabajo

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

#### Declaración de la renta

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

### Automóvil

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### Reclamaciones como consumidor

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### Compraventa de vivienda

#### 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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

### Comunidad de propietarios

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

### Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### Administrativo

- Solicitud de certificado de defunción
- Solicitud de certificado de nacimiento
- Representación para actuar en nombre de otra persona
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración

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

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

#### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

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

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

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

## 26. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono 900 299 704 durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador
- su cónyuge o pareja de hecho
- ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

#### **¿Qué se entiende por Hecho accidental?**

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

#### **¿Qué se cubre?**

##### **SERVICIOS**

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

### ¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

## CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

### ¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

## ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

## AMBULANCIA

### ¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## PERSONAL DE SEGURIDAD

### ¿Qué se cubre?

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

## REPOSICIÓN TV

### ¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días**.

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### ¿Qué NO se cubre?

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## GESTIÓN DE DECESOS

### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor**.

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

## HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

## TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva**. Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

- La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 27. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.

- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.



- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

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

### Material aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR 900 299 704.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **28. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general)
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente)
- Configuración del sistema operativo
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...)
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada)

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### **Alcance del servicio**

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### **a) SOFTWARE:**

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante

## **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

### **Exclusiones:**

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

## **ASISTENCIA A DOMICILIO**

### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

### Acceso al servicio

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

### Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

### Garantías

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

### Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

### Descripción del servicio

Previo autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, .NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

### Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)

Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 29. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono 900 299 704, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## PACKS

### 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA

**El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional**

**¿Qué tipo de vehículos se cubren?**

1. Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:

Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**

**Quedan expresamente excluidos:**

- Vehículos concebidos para competición.
- Vehículos para personas con movilidad reducida.

- Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
  - Vehículos utilizados para fines comerciales.
2. Bicicletas con pedaleo asistido **de una única plaza** equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

### ¿Qué se cubre?

1. La Responsabilidad civil, Fianzas y defensa derivada de la propiedad de vehículos de movilidad personal y de bicicletas con pedaleo asistido indicados en el párrafo anterior.

Hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, queda cubiertos:

- La Responsabilidad civil del Asegurado por los daños materiales y personales causados a terceros con ocasión del manejo y/o utilización de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedales con pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y que su uso y circulación se realice de acuerdo con la regulación establecida por las autoridades competentes y atendiendo a las normas del ordenamiento jurídico vial.**

El diseño, fabricación y comercialización del vehículo de movilidad personal o ciclo de pedaleo asistido deberá cumplir los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de seguridad industrial y de seguridad general de los productos.

- Los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por esta garantía, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la presente garantía, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

En el límite indicado en Condiciones particulares para esta garantía, quedan comprendidos el pago de indemnizaciones por daños a terceros, costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado, por lo que en ningún caso se sumará a ningún límite o sublímite establecido en ninguna otra garantía.

2. Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, el pago de una indemnización por el Fallecimiento del Asegurado **mayor de 16 años** en el momento del siniestro, producido dentro del plazo de 5 años, a consecuencia de un accidente acaecido con ocasión del uso y circulación de un vehículo de movilidad personal o bicicletas de pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sea de su propiedad y exclusivamente de uso particular.**

Los beneficiarios serán los herederos legales.

El límite temporal de la garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

### ¿Qué no se cubre?

- Responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un Seguro Obligatorio.
- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado/s en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de uso público o compartido, o que no sean propiedad del Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedaleo asistido propiedad del Asegurado, cuando no sean manejados por el Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos que no cumplan los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente aplicable.
- Daños sobre los propios bienes objeto de manejo y/o utilización.
- Daños materiales o personales sufridos por el Asegurado usuario del vehículo, salvo lo dispuesto para el caso de fallecimiento.
- Los perjuicios o menoscabos económicos aun cuando éstos deriven o sean consecuencia directa de un daño material o personal.



### ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Comunicarlo a Reale a la mayor brevedad posible por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 533 854, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

## 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

### OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años**.

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.

- **En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.**
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- **Los accesorios no están incluidos.**
- **En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.**
- **En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.**

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

### EXCLUSIONES

- Acto o daño doloso de cualquier tipo.

### SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web [www.reale.sosmatic.es](http://www.reale.sosmatic.es) para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste **y en este caso no procederá indemnización.**

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

### 2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

### 3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

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

## 3. PACK COMPRA SEGURA

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad

- Compra online protegida
- Borrado digital

## **ASEGURADO**

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

## **ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL**

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

## **SANCIONES INTERNACIONALES**

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS**

### **1. Asesoramiento jurídico telefónico**

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### **2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad**

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

### **No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### BIENES NO ASEGURABLES:

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### No están cubiertas por esta garantía:

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

## EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

## TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 4. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### **ALCANCE DEL SERVICIO**

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

### **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

### **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

**1. Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:

- Identificación del caso
- Identificación del entorno
- Identificación de personajes

**2. Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:

- Nombre y apellidos.
- Email
- Nick
- Redes Sociales
- Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

**3. Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.

**4. Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.

**5. Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.

**6. Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

**7. Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

**8. Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

**9. Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.

**10. Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## EXCLUSIONES

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

## 5. PACK SALUD

Servicio de Asistencia Médica mediante videollamada y Chat.

### OBJETO DE LA GARANTÍA

Ofrecer un servicio de asistencia médica digital (on-line) inmediato e ilimitado que consiste en una orientación/acompañamiento por parte de médicos y especialistas de la salud mediante chat y/o videollamada.

Este servicio exclusivamente se presta mediante la APP **"Reale Cuídate"** a la que pueden acceder los asegurados (Tomador de la póliza + 3 familiares), que hayan contratado el Pack Salud dentro del producto Reale Hogar.

La APP **"Reale Cuídate"** podrá ser descargada tanto en APP Store como en Play Store bajo dicho nombre desde un smartphone o una tablet.

Para darse de alta en la APP **"Reale Cuídate"**, el Tomador de la póliza, como usuario principal, deberá completar los datos solicitados la primera vez que ingrese. Una vez se compruebe que el registro es correcto, podrá invitar desde su perfil al resto de usuarios. La invitación la gestionará desde la aplicación enviando el código promocional que allí se indica, será uno para cada beneficiario. El resto de los usuarios completarán su registro en la aplicación de la misma forma que el usuario principal, indicado los datos para la creación de su perfil.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de atención es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00.

## SERVICIOS CUBIERTOS

### 1. Servicio de Videollamada.

Servicio de asistencia médica digital mediante videollamadas ilimitadas para realizar consultas con médicos generalistas a través de la APP **"Reale Cuídate"** en las 24 del día en los 365 días del año.



## 2. Servicio de Chat.

Servicio de asistencia médica digital a distintos especialistas sin necesidad de cita previa mediante chat ilimitados a través de la APP "Reale Cuídate" en los horarios indicados a continuación:

| Especialidad            | Disponibilidad | Horario                                                                                                     |
|-------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medicina General        | 24x7x365       | Servicio de 24 horas, todos los días de la semana durante todo el año                                       |
| Pediatría               | 13h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h y los fines de semana 11h el sábado y domingo entre las 9h y las 20h |
| Nutrición               | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 8h y las 22h                                                                      |
| Ginecología             | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h                                                                      |
| Cardiología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Psicología              | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 20h                                                                      |
| Entrenadores personales | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Sexología               | 4h a diarias   | Lunes a viernes entre las 8h y las 21h                                                                      |
| Dermatología            | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Alergología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |

## 3. Servicio de Receta Electrónica privada.

Dentro de las funcionalidades de la APP "Reale Cuídate" cada médico generalista o especialistas podrá tener acceso mediante un sistema electrónico que le permite la emisión de órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el **ámbito privado** a los "pacientes", el cual es válido para la dispensación desde las oficinas de farmacias.

Esta receta electrónica, está homologada por la Organización Médica Colegial de España.

El paciente, con su DNIe/identificador, podrá obtener la dispensación de la medicación prescrita electrónicamente desde la APP en la farmacia. Además, evitará que aquellos pacientes crónicos o con largos tratamientos, requieran desplazamientos a la consulta para que se le emitan recetas en papel para la continuación de los tratamientos.

En relación con la receta que puede ser prescrita:

- 3.1. Los médicos que atienden las consultas de chat y de videollamada pueden realizar recetas electrónicas bajo el sistema de receta electrónico REMPE, homologado para su uso en España por parte de la Organización Médica Colegial española.
- 3.2. Los médicos podrán, en la misma **sala habitual de chat y videollamada** que mantengan con los pacientes, adjuntarles un documento PDF con la correspondiente receta electrónica que, en su caso hayan prescrito a favor del usuario paciente, cuando ésta sea devengada en el curso de la consulta médica sobrevenida en el interín de la conversación mantenida.
- 3.3. En cuanto a la prescripción a menores, sólo se les puede prescribir si están dados de alta como otros pacientes asociados al tomador de la póliza (Tomador + 3 familiares). De forma excepcional, en el caso de que el menor no esté dado de alta, se registran sus datos en el campo "instrucciones para el paciente", y la receta se emite a nombre del usuario principal.

## 4. Historial Médico.

El paciente tendrá acceso a un repositorio digital donde tendrá almacenado su historial clínico con las enfermedades, alergias, medicaciones e informes de los médicos para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación "Reale Cuídate".

## 5. Alcance del servicio de asistencia médica de orientación y acompañamiento a pacientes a través de videollamada y chat.

El servicio de chat y videocall médico, es decir, las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos:

- 5.1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
- 5.2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
- 5.3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:

- 5.3.1. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
- 5.3.2. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
- 5.3.3. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar nombre comercial del fármaco.

## SERVICIOS EXCLUIDOS

- La atención en servicios de urgencias. En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico y/o agente de soporte que le atienda inmediatamente procederá a notificar al cliente que utilice (a elección del cliente) el servicio público telefónico de emergencias.
- Los gastos por la adquisición de fármacos por los pacientes que hayan obtenido recetas por prescripción médica a través de este servicio contratado.
- No quedan cubiertos en la contratación de este servicio los medios físicos y de soporte tecnológicos necesarios para acceder al mismo, de los cuales debe disponer el asegurado y familiares que hayan contratado este servicio, tales como: Conexión a internet, Móvil o Tablet y Sistema operativo Android o iOS.
- Prohibición de expedición de recetas en los siguientes casos:
  - Medicación psiquiátrica, incluyendo ansiolíticos, antidepresivos, psicoestimulantes, antipsicóticos, etc.
  - Medicación que precisa de informe complementario para su prescripción como por ejemplo los morfínicos, fármacos anti-demensia, etc.
  - Medicación de dispensación hospitalaria como antineoplásicos, antirretrovirales o tratamientos hormonales, etc.
  - Medicación que precise de control frecuente analítico como anticoagulantes, tratamientos sistémicos para el acné, etc.
  - Medicación que precise de exploraciones obligatorias previas como fármacos que alargan el QT, tratamientos biológicos, etc.
  - Cualquier otra medicación que los médicos que atienden el servicio consideren no prescribir.
  - Cualquier medicación con riesgo de ser utilizada de forma incorrecta por abusos por parte del paciente.

## 6. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

#### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.

- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días**.

**No se cubre:**

- Multas o sanciones.

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dicte la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

**No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- **Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.**
- **Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.**

#### Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
  - Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
  - Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## **2. SERVICIOS**

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual.**

### **2.1. Servicios de información**

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio

- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

## 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

## 2.3. Servicios veterinarios

### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

### 2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

### 2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

### 2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

#### 2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.

#### 2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

### 2.4. Otros servicios

#### 2.4.1. Guardería de Animales:

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### 2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal**.

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### 2.4.3. Comida a Domicilio:

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**

#### 2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### 2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnosis veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Compra segura, Pack Protección menores, Pack Salud y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

### CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

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

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

### 2. Riesgos Excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.



- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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



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

#### **4. Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

### **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

#### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

#### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

#### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

#### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

**En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.**

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 299 704**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

#### MOBILIARIO Y AJUAR DE LA VIVIENDA; Y AJUAR Y EXISTENCIAS AGRÍCOLAS

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

La maquinaria automotriz y remolques se tasarán por su Valor venal.

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

#### GANADO PARA AUTOCONSUMO

Se tasarán a Valor de mercado en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.

### ¿Qué ocurre cuando el capital asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente, Contenido y Joyas a valor total

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo. **No revalorizará el capital de joyas aseguradas a primer riesgo.**

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales** cuando se encuentren contratados:

- Joyas a primer riesgo.
- Vehículos en Garaje.
- Ajuar y existencias agrícolas.
- Ganado para autoconsumo.
- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

**Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.**

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en c/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



Mucho más es contar con más  
de 3.600 mediadores cerca de ti que  
saben cómo te llamas y te ayudan  
personalmente cuando tienes un problema.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención al Cliente  
**900 455 900**

Servicio de Asistencia  
**900 299 704**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*



# **REALE EXPATRIATE HOUSEHOLDERS ALQUILER TURÍSTICO**

CONDICIONES GENERALES





**ÍNDICE**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 10        |
| 2. GASTOS                                                      | 10        |
| 3. VIVIENDA EN RÉGIMEN DE ALQUILER                             | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 11        |
| 5. DAÑOS POR AGUA                                              | 13        |
| 6. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 14        |
| 7. ROTURAS                                                     | 15        |
| 8. DAÑOS ESTÉTICOS                                             | 15        |
| 9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                         | 16        |
| 10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 16        |
| 11. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE          | 17        |
| 12. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 17        |
| 13. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                                 | 19        |
| 14. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 18        |
| 15. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 19        |
| 16. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 21        |
| 17. SERVIHOGAR                                                 | 31        |
| 18. BRICOHOGAR                                                 | 34        |
| 19. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 36        |
| 20. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 41        |

**ÍNDICE**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS ..... | 42 |
| PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....     | 44 |
| BASES DEL CONTRATO .....                                                    | 45 |
| LA PRIMA DEL SEGURO .....                                                   | 46 |
| QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO .....                                        | 46 |
| LA INDEMNIZACIÓN .....                                                      | 47 |
| ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS .....                                             | 48 |
| ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS .....                                               | 48 |
| FICHEROS COMUNES .....                                                      | 48 |
| RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....                                  | 48 |
| JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....                       | 49 |
| ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....                                 | 49 |
| FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN .....                     | 49 |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

#### CONTENIDO:

- Muebles y menaje del hogar.
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos, **excepto electrodomésticos de gama gris.**
- Los bienes descritos anteriormente depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada.

#### No se incluyen dentro del contenido los siguientes bienes:

- Equipos informáticos, considerando como tales ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras; y tablets.
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal de cualquier tipo, vehículos a motor, ciclomotores, los remolques, caravanas, embarcaciones y accesorios de todos ellos.
- El mobiliario e instrumental profesional.
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada.
- Las joyas y los animales vivos.
- Objetos de valor especial, entendiendo como tales:
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos que no sean joyas, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes que no sean de pulsera, bolsillo o similares.
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.
- Los bienes propiedad de inquilinos, huéspedes y terceros.
- Los bienes no incluidos en la definición de contenido.

#### CONTINENTE

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentren debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros**.

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1 mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda temporal principal: aquella vivienda en la que el asegurado reside habitualmente durante periodos temporales, sin que se encuentre desocupada por una duración superior a la indicada en las Condiciones particulares.

Esta vivienda puede estar alquilada o compartida temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.

- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- No están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentre contratada.



- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

#### **1.1 INCENDIO**

##### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

##### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

#### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

#### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

## **2. GASTOS**

##### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. VIVIENDA EN RÉGIMEN DE ALQUILER

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, y la vivienda se encuentre alquilada con contrato legal y vigente, la pérdida de alquileres dejados de percibir, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado salvado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial, derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La inhabilitación producida por ruina.
- La pérdida de alquileres si en el momento del siniestro la vivienda está desalquilada.
- Daños, hurto o desaparición de los bienes durante su transporte o la estancia en el guardamuebles.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## **4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## **5. DAÑOS POR AGUA**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros**.
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración**.

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta el límite indicado en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**  
**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 6. DAÑOS ELÉCTRICOS

#### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 7. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 8. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.



- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## **9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE**

### **¿Qué se cubre?**

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### **¿Qué NO se cubre?**

- El hurto.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## **10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO**

### **¿Qué se cubre?**

- Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas.
- El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

### **¿Qué NO se cubre?**

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo, daños por robo y expoliación de los bienes de los inquilinos o huéspedes.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino, huéspedes o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 11. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños y robo de joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## 12. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

**El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.**

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.

- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono 900 365 900, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de 'Reparación de Electrodomésticos' es de **300 euros IVA incluido**.

## **13. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## 14. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## 15. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

### ¿Qué NO se cubre?

La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

### ¿Qué NO se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 16. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

### 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

#### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### **3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS**

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### **3.5 CONTRATOS LABORALES**

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
3. Reclamación de daños corporales.
4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### **3.6 CONTRATO DE SERVICIOS**

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros**.

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## **8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?**

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## **9. ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?**

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## **10. ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?**

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## **11. ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## **12. ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

## **13. ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

#### **14. ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

#### **15. ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

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.

#### **16. ¿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.

#### **17. ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?**

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

#### **18. ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?**

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

#### **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

##### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales**

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

### **Trabajo**

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa.

Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de *numerus clausus*. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### **Compraventa de vivienda**

#### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

#### **Comunidad de propietarios**

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

#### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por tele compra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción
- Solicitud de certificado de nacimiento
- Representación para actuar en nombre de otra persona
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración

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

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

#### **Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración**

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

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

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



## 17. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

### ¿Qué se entiende por Hecho accidental?

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

### ¿Qué se cubre?

#### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

### ¿Qué NO se cubre?

**Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.**

#### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

### ¿Qué NO se cubre?

**Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.**



## **ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

## **AMBULANCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada. En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## **PERSONAL DE SEGURIDAD**

### **¿Qué se cubre?**

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

## **REPOSICIÓN TV**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días.**

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### **¿Qué NO se cubre?**

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## **GESTIÓN DE DECESOS**

### **¿Qué se cubre?**

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor.**

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos de traslado y sepelio.

## **HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA**

### **¿Qué se cubre?**

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

## **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

### **¿Qué se cubre?**

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## **SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES**

### **¿Qué se cubre?**

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## **LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA**

### **¿Qué se cubre?**

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### **¿Qué NO se cubre?**

- **La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico-paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.**

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## **LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN**

### **¿Qué se cubre?**

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 18. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**

- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.
- Instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- Quedan excluidas la reparación de persianas eléctricas y del propio motor.
- Instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación de zócalos.
- Instalación o cambio de cristales.
- Dar lechadas.
- Tapado de calas.
- Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito.
- Llaves de paso generales de la vivienda.
- Limpieza de cristales fijos al exterior.
- Rozamientos en ventanas o puertas.
- Cepillado de puertas.
- Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
- Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.

- Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
- Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.

#### **Materiales aportados por el servicio**

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **19. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general)
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente)
- Configuración del sistema operativo
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...)
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada)

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### **Alcance del servicio**

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### **a) SOFTWARE:**

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

#### **Exclusiones:**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.**

### **ASISTENCIA A DOMICILIO**

#### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### **Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### **Alcance del servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### **Garantías**

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

### Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

### REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

#### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizarán un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

#### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

#### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

#### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.



Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante

## **ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET**

### **Descripción del servicio**

Prevía autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### **Alcance del servicio**

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### **Requisitos técnicos**

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, .NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## **RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

### **Descripción del servicio**

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

**Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:**

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que haya, sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### **Acceso al servicio**

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.
- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## **20. COMPROMISO DE CALIDAD**

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono 900 365 900, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Esta garantía no será de aplicación:

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

### **1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos**

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

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

### **2. Riesgos Excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### 3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

#### 4. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 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 éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

### PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

#### ¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

#### ¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

#### ¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

#### ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

#### ¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.



## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- a) En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- b) Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.



## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales** cuando se encuentren contratados:

- **Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.**
- **Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.**

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

**Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.**

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en c/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.



**Mucho más** es que 2 millones de clientes  
confíen en Reale para lograr sus objetivos y  
disfrutar de su vida sin preocupaciones.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención a Expatriados  
**900 299 743 / 91 278 41 37**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE EXPATRIATE HOUSEHOLDERS ALQUILER

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 10        |
| 2. GASTOS                                                      | 10        |
| 3. VIVIENDA EN REGIMEN DE ALQUILER                             | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 11        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                   | 13        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN    | 14        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                              | 14        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 15        |
| 9. ROTURAS                                                     | 16        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                            | 16        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                        | 17        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 17        |
| 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 18        |
| 14. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                                 | 19        |
| 15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 19        |
| 16. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 20        |
| 17. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 22        |
| 18. DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR                            | 32        |
| 19. SERVIHOGAR                                                 | 41        |
| 20. BRICOHOGAR                                                 | 44        |
| 21. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 47        |
| 22. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 52        |

**ÍNDICE**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PACKS</b> .....                                                                 | <b>52</b> |
| 1. PACK COMPRA SEGURA .....                                                        | 52        |
| 2. PACK PROTECCIÓN MENORES .....                                                   | 55        |
| 3. PACK MASCOTAS .....                                                             | 58        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....              | <b>62</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> ..... | <b>62</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b> .....     | <b>65</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b> .....                                                    | <b>65</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b> .....                                                   | <b>66</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b> .....                                        | <b>66</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b> .....                                                      | <b>67</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b> .....                                             | <b>68</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b> .....                                               | <b>68</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b> .....                                                      | <b>68</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....                                  | <b>68</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE</b> .....                       | <b>69</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL</b> .....                                 | <b>69</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....                     | <b>69</b> |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro



CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, **siempre que no requieran un seguro obligatorio.**
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg. Quedan expresamente excluidos:**
    - Vehículos concebidos para competición.
    - Vehículos para personas con movilidad reducida.
    - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
    - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un límite de 12.000€, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.

Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.

No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.



CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentren debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1 mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiéndose como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda temporal principal: aquella vivienda en la que el asegurado reside habitualmente durante periodos temporales, sin que se encuentre desocupada por una duración superior a la indicada en las Condiciones particulares. Esta vivienda puede estar alquilada o compartida temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.

- Vivienda temporal principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.

- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentre contratada.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. VIVIENDA EN RÉGIMEN DE ALQUILER

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, y la vivienda se encuentre alquilada con contrato legal y vigente, la pérdida de alquileres dejados de percibir, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado salvado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza o de una orden administrativa o judicial, derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La inhabilitación producida por ruina.
- La pérdida de alquileres si en el momento del siniestro la vivienda está desalquilada.
- Daños, hurto o desaparición de los bienes durante su transporte o la estancia en el guardamuebles.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## **4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## **5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad y **siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.



- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño, en continente no privativo.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **7. DAÑOS POR AGUA**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas

- Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros**.
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración**.
  - Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta el límite indicado en Condiciones Particulares:
    - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
    - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
    - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
- De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
- Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## **8. DAÑOS ELÉCTRICOS**

#### **¿Qué se cubre?**

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos y sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Electrodomésticos o cualquier aparato eléctrico o electrónico cuyo valor sea inferior a 60 euros.
- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Los aparatos cuya antigüedad sea superior a 20 años.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué No se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.

- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.

## 13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

**El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.**

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.

- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono 900 365 900, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro**
- Desplazamiento
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de 'Reparación de Electrodomésticos' es de **300 euros IVA incluido**.

## **14. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## **15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN**

### **¿Qué se cubre?**

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.

- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## **16. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS**

#### **¿Qué se cubre?**

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA**

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE**

#### **¿Qué se cubre?**

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.  
A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

#### ¿Qué NO se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

### FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

#### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.



## 17. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

### 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

#### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:
  - daños a su persona;
  - daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
  - perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
3. Reclamación de daños corporales.
4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

**El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.**

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## 12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.



### 13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

### 14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

### 16.- ¿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.

### 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

### 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

## ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

### 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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales**

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

### **Trabajo**

El contrato de trabajo. Tipos de contrato. Nóminas. Prórroga. El Convenio Colectivo aplicable. El contrato de alta dirección. Vacaciones. Horario. Traslado geográfico y traslado funcional.  
Extinción del contrato.  
Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.  
Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.  
Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral.  
Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.  
Prestaciones de la Seguridad Social.  
Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V.  
Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del Asegurado.  
Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente.  
Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo.  
Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial.  
Sanciones penales y administrativas.  
Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.  
**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### Reclamaciones como consumidor

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

### **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### Compraventa de vivienda

#### 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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

#### Comunidad de propietarios

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

### Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

### Administrativo

- Solicitud de certificado de defunción
- Solicitud de certificado de nacimiento
- Representación para actuar en nombre de otra persona
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

- Escrito de reclamación a la Administración, para solicitar indemnizaciones cuando la Administración causa daños en bienes y derechos de los particulares (lesión que el ciudadano no tiene el deber jurídico de soportar).

- Recurso contra la notificación de embargo en los bienes o cuentas bancarias (reposición y alzada).
- Recurso contra procedimiento de apremio por una deuda impagada (reposición y alzada).
- Recursos frente a una sanción administrativa (reposición y alzada).

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

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

## **18. DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR**

### **DEFINICIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA GARANTÍA**

**Asegurado:** es la persona física o jurídica titular del interés asegurado, en su calidad de arrendador de una o más viviendas.

**Arrendador:** es la persona física o jurídica que cede contractualmente a otra, su derecho al uso de una vivienda, por tiempo y precio convenidos.

**Arrendatario o Inquilino:** es la persona física o jurídica que obtiene la cesión del derecho de uso de una vivienda ajena, a cambio del pago de la renta.

**Juicio de desahucio:** es el procedimiento judicial dirigido a obtener el desalojo de una vivienda por parte del ocupante o poseedor de la misma.

**Renta o alquiler:** es el ingreso regular que produce una propiedad alquilada, incluidos todos los conceptos que figuran en el recibo.

**Vivienda asegurada:** es la vivienda alquilada en virtud de la Ley de Arrendamientos Urbanos y destinada a ser el domicilio habitual o de segunda residencia del inquilino y su familia.

**Continente de la Vivienda:** es la construcción destinada a vivienda comprendiendo los cimientos, estructuras, muros, paredes, cubiertas, techos, suelos, puertas y ventanas; incluidas las siguientes instalaciones fijas: agua, gas, electricidad y calefacción.

Los siguientes elementos incorporados de forma fija a la vivienda asegurada: toldos, persianas, rejas y loza sanitaria.

Las siguientes dependencias y construcciones situadas en la misma finca y que sean propiedad privativa del Asegurado: cuartos trasteros, garaje, sótanos, muros, vallas de cerramiento, y muros de contención, siempre que estos estén alquilados al mismo inquilino o arrendatario de la vivienda objeto del seguro.

**Deterioros inmobiliarios al continente:** daños, destrucciones y alteraciones causadas en el continente de la vivienda, anteriormente definido.

**Robo del continente:** es la sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes que integran el continente asegurado y anteriormente definido, contra la voluntad del Asegurado y mediante actos que impliquen fuerza o violencia en las cosas, así como los daños materiales causados al continente a consecuencia del robo o de su intento.

**Límite de gastos o suma asegurada:** La cantidad fijada en cada una de las garantías de la póliza, que constituye el límite máximo de la obligación de pago por parte del Asegurador en caso de siniestro. En las garantías de Defensa Jurídica y en el supuesto de que varias coberturas sean aplicables a un mismo siniestro, la cantidad establecida como límite en cada una de ellas será también el límite máximo de gastos para el conjunto de prestaciones. Para las garantías de Impago de Alquileres y Actos Vandálicos las cantidades fijadas en cada una de dichas coberturas serán acumulables hasta sus respectivos límites.

**Revalorización Automática Anual:** En cada prórroga anual del contrato, el límite del importe de la renta asegurada se incrementará en la misma proporción que lo haga el Índice General de Precios al Consumo, que publica el Instituto Nacional de Estadística. La revalorización anual no será aplicable a los límites de indemnización, los límites de cobertura porcentuales, las franquicias, el mínimo litigioso, ni tampoco al límite máximo de mensualidades de renta garantizadas de la garantía de Impago de Alquileres.

### **1. ¿A QUIÉN SE ASEGURA POR ESTA GARANTÍA?**

Al arrendador, por contrato regulado por la vigente Ley de Arrendamientos Urbanos, de una o más viviendas, de los que sea legítimo propietario o usufructuario y que se detallan en las Condiciones Particulares de esta póliza..

### **2. ¿CUÁL ES EL OBJETO DE ESTA GARANTÍA?**

Esta garantía se presta a través de la compañía ARAG y tiene por objeto la defensa jurídica de los derechos e intereses del arrendador en relación con la vivienda asegurada, y resarcirle de los gastos y perjuicios económicos derivados del impago de la renta por parte del inquilino o arrendatario, así como de los perjuicios materiales que este pueda causar en el continente de la vivienda, mediante las coberturas que se detallan a continuación.

### 3. DESCRIPCIÓN DE GARANTÍAS

#### 3.1 Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento

Se garantiza la defensa o reclamación de los derechos del Asegurado, tanto en vía amistosa como en vía judicial, en los conflictos directamente relacionados con el contrato de arrendamiento en vigor de la vivienda o viviendas asegurada/s por la póliza y regulado por la Ley de Arrendamientos Urbanos. Asimismo, se garantizan los juicios de desahucio por falta de pago o por obras no consentidas cuando el Asegurado sea demandante. La reclamación de las rentas impagadas queda también garantizada.

**En cualquier caso, no quedan cubiertos aquellos litigios cuya cuantía sea inferior a 300 euros.**

#### 3.2 Defensa de la responsabilidad penal

Se garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, como arrendador de la vivienda descrita en el contrato.

**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.**

#### 3.3 Reclamación de daños de origen extracontractual

Se garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de los daños ocasionados a la vivienda designada en la póliza y a las cosas muebles ubicadas en su interior propiedad del Asegurado, incluso los causados dolosamente, **siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños**, sin perjuicio de los establecido de las garantías: 3.1 y 3.4.

#### 3.4 Reclamación en contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones

Se garantiza la reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones de la vivienda, tanto por vía amistosa como judicial, **cuando el pago de tales servicios corresponda íntegramente y haya sido satisfecho por el Asegurado.**

#### 3.5 Asistencia jurídica telefónica

Se 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 su calidad de arrendador, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono **900 299 713**.

#### 3.6 Impago de alquileres

El Asegurador asumirá hasta el 100% de la suma asegurada y con un límite **máximo de 12 mensualidades** de renta indicada en las Condiciones particulares de la póliza, el impago del alquiler por parte del inquilino o arrendatario, en las condiciones que se estipulan a continuación para el pago de la prestación.

**Franquicia: Será a cargo del Asegurado la primera mensualidad de renta impagada de la/s vivienda/s afectada/s por impago,** siendo por cuenta del Asegurador, hasta los límites garantizados, el exceso sobre tal franquicia.

**Pago de la prestación:** El Asegurador abonará al Asegurado el importe total de las rentas vencidas e impagadas, una vez deducida la franquicia a su cargo y hasta los límites garantizados, en el momento en que recaiga sentencia firme o cualquier otra resolución judicial definitiva en el juicio de desahucio instado contra el inquilino o arrendatario moroso.

En el caso de que este primer pago no comprendiera la totalidad de los meses de renta garantizados, el Asegurador efectuará un segundo pago al Asegurado por los meses de renta restantes hasta completar el total de la cobertura, en el momento en que finalice el período máximo asegurado de rentas impagadas, si con anterioridad el arrendador no ha recuperado efectivamente su vivienda.

Siempre que el arrendador haya iniciado las acciones judiciales de desahucio del inquilino o arrendatario por impago de la renta dentro de los 3 meses posteriores, como máximo, al de inicio del impago, el Tomador o el Asegurado podrán solicitar del Asegurador un adelanto por el total de las rentas impagadas hasta dicho momento y que excedan de la franquicia.

Tras este abono inicial, el Asegurador continuará adelantando mensualmente y hasta el límite máximo de las mensualidades de renta garantizadas, el importe de las rentas impagadas que se vayan devengando.

Las cantidades que el Tomador o Asegurado perciban tendrán la consideración de adelanto a cuenta de la indemnización y se regularizarán en el momento de la sentencia, quedando obligado el mismo a la devolución de las cantidades que correspondan si el inquilino o arrendatario abona las rentas impagadas, o parte de ellas, o si por cualquier circunstancia aquellas resoluciones son desfavorables al Arrendador.

El Asegurado, una vez percibido del Asegurador el importe de los alquileres impagados deberá prestar al mismo toda la colaboración necesaria para reclamar tal importe al deudor.

**Inicio de la prestación:** Esta garantía tomará efecto al recibirse por el Asegurador la declaración del impago efectuada por el Tomador o Asegurado, siempre y cuando el primer impago de la renta mensual haya tenido lugar en el período de vigencia de esta garantía.

**Fin de la prestación:** El devengo de la prestación garantizada finalizará a partir del mes en que el Inquilino o Arrendatario abone las rentas pendientes o reanude su pago, o bien cuando el Asegurado recupere efectivamente la disponibilidad de su vivienda.

**Reembolso:** El Asegurado deberá reembolsar al Asegurador las mensualidades de renta percibidas en virtud de esta garantía, de serle también abonadas con posterioridad por el Inquilino o Arrendatario que las adeudaba, ya sea de forma extrajudicial o a resultas de su reclamación judicial.

**Exclusiones específicas:**

Se excluye expresamente de la garantía el impago de alquileres cuando tal impago sea:

- a) Legitimado por disposición de una autoridad legal.
- b) Consecutivo a acuerdos de carácter general adoptados por una asamblea u organismo representativo de los inquilinos o arrendatarios.
- c) Consecuencia de un incendio, explosión, daños por agua, robo o cualquier daño que afecte a la solidez del inmueble.
- d) Consecuencia de un conflicto entre el Arrendador y el Arrendatario anterior al efecto del seguro.

### **3.7 Actos vandálicos al continente**

El Asegurador asumirá a valor de nuevo y hasta la suma indicada en las Condiciones Particulares, y **siempre que exista un siniestro indemnizado con cargo a la cobertura de impago de alquileres**, los deterioros inmobiliarios y/o el robo del continente de la vivienda asegurada, causados por el Inquilino o Arrendatario como consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda, comparando el estado de los mismos con aquel en que se encontraba cuando el Inquilino o Arrendatario formalizó el contrato de arrendamiento.

**Franquicia:** Se establece en esta garantía una franquicia a cargo del Asegurado de 300 euros por siniestro, siendo por cuenta del Asegurador, hasta el límite garantizado, el exceso sobre tal franquicia.

**Exclusiones específicas:**

Se excluyen expresamente de la garantía los deterioros inmobiliarios de los bienes asegurados, derivados de:

- a) Su uso y desgaste paulatino.
- b) Defecto propio.
- c) Vicio de construcción.
- d) Su defectuosa conservación.
- e) Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles y hechos análogos.
- f) También quedan excluidos los trabajos habitualmente necesarios para mantener en uso los bienes.
- g) Se excluye asimismo la rotura de cristales, espejos y lunas.

No se considerarán como continente, aquellos bienes que no consten específicamente detallados en la definición de continente de esta garantía.

## **4. REQUISITOS MÍNIMOS DE CONTRATACIÓN PARA TENER DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR MEDIO DE ESTA GARANTÍA**

- a) Existencia de un contrato de alquiler formalizado en base a la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU), en el que el Asegurado conste como propietario o usufructuario de la vivienda asegurada.
- b) Ratio de la renta anual del alquiler por ingresos anuales del inquilino: la renta anual del alquiler no podrá superar el 40% de los ingresos anuales netos del arrendatario.

Si no se cumplen los requisitos anteriores se valorará la existencia de más de un inquilino y/o avalista personal y solidario: sumando los ingresos de todas las partes (inquilinos y avalistas).

Además de los saldos de rendimientos del trabajo, se tendrán en cuenta los saldos que deriven de rendimientos de inmuebles que aparezcan en la declaración de la renta (como ingresos adicionales, nunca ingresos únicos).

- c) Que el Inquilino esté libre de incidencias de impago de rentas anteriores en esta vivienda.
- d) Que el Inquilino esté al corriente de pago con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Seguridad Social.
- e) Disponer de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.

**Los documentos que acreditan todo lo anterior son necesarios e imprescindibles para contratar la garantía de Defensa Jurídica del arrendador, no aceptándose dicha contratación hasta que se aporte íntegramente la documentación siguiente:**

- En caso de asalariados:
  - Las dos últimas nóminas.
  - Acreditación de antigüedad en la empresa:
    - Contrato laboral indefinido con el período de prueba superado o si se han superado los 6 primeros meses del contrato.
    - Cualquier otro tipo de contrato laboral con antigüedad superior a un año.
    - Contratos indefinidos en periodo de prueba, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
    - Contratos temporales de menos de un año, siempre y cuando se tenga derecho a un año de paro.
  - En caso de que no cumpla la antigüedad del requisito del apartado anterior, se remitirá la vida laboral.
- En caso de pensionistas:
  - Certificado de pensiones actualizado emitido por la Seguridad Social.
- En caso de autónomos:
  - Última Declaración del Impuesto sobre la Renta.
  - Dos últimos pagos de autónomos.
- En caso de empleados/as del hogar:
  - Certificado actualizado del empleador en el que se indique el importe mensual que percibe el empleado/a.
  - Informe de la vida laboral actualizada, que acredite que está dado de alta en la seguridad social como empleado/a del hogar.
- En caso de sociedades personas jurídicas:
  - Envío del CIF + importe de la renta para valoración de solvencia.
  - Si no se dispone de la información necesaria para la valoración de solvencia: Modelo 200 Impuesto sobre sociedades del último ejercicio o modelo 184.
  - En caso de solvencia no acreditada, petición de avalistas personal y solidario ajeno a la sociedad.

**En todos los casos se deberá remitir, asimismo:**

- Documento de identidad de inquilino/s y avalista/s.
- CIF de la sociedad.
- Contrato de alquiler firmado (o proforma).
- Documento de consentimiento firmado por el propietario (arrendador) y también por el arrendatario/s y avalista/s, para que el Asegurador efectúe las verificaciones acreditativas de solvencia.
- Certificados de estar al corriente de pago con AEAT y Seguridad Social, con carácter positivo y actualizado.

En caso de contratos de alquiler de más de un año de antigüedad:

- Contrato de arrendamiento.
- Certificado acreditando la no morosidad del inquilino.

**Toda la documentación necesaria deberá ser revisada por la compañía e incorporada obligatoriamente en el gestor documental de la póliza en el momento de la contratación.**

**En caso de que durante la vigencia de la póliza exista un cambio de inquilino estando contratada la garantía de Defensa Jurídica del Arrendador, será indispensable aportar nuevamente la documentación requerida para su revisión por Reale y su incorporación en el gestor documental.**

## 5. ¿QUÉ ALCANCE TIENE LA GARANTÍA?

El Asegurador asumirá las prestaciones garantizadas y los gastos jurídicos causados como consecuencia de la intervención del Asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y le prestará los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura de esta garantía, **dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.**

**Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos de esta garantía, como un siniestro único.** Los impagos de rentas cubiertos y causados por un mismo inquilino o arrendatario, aunque se produzcan en fechas distintas, serán considerados a los efectos de esta garantía, como un siniestro único.

También se considerará como un solo siniestro, a todos los daños por actos vandálicos al continente cubiertos e imputables a un mismo inquilino o arrendatario, con independencia de que hayan podido causarse en fechas distintas.

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 las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro.

En cualquier supuesto, el Asegurador abonará dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

## 6. ¿QUÉ GASTOS CUBRE LAS GARANTÍAS DE DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR?

Se garantizan los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

1. Obtener su libertad provisional.
2. Responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

## 7. ¿QUÉ PAGOS NO CUBRE LA GARANTÍA DE DEFENSA JURÍDICA DEL ARRENDADOR?

No están cubiertos:

- Las indemnizaciones e intereses de ellas derivados y las multas o sanciones que se impusieran 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.

## 8. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza y que dé lugar al cumplimiento de las prestaciones garantizadas.



## 9. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- En las garantías de Defensa Jurídica y en litigios sobre materia contractual, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales. En las infracciones penales, en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible. Y en los supuestos de reclamación por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño haya sido causado.
- En la garantía relativa al Impago de Alquileres, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició el impago de la renta por parte del inquilino o arrendatario.
- En la garantía de Actos Vandálicos al Continente, se entenderá producido el siniestro en el momento en que el Asegurado recupere la disponibilidad de su vivienda y constate la existencia de los daños causados en el continente por el inquilino o arrendatario.

## 10. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

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

**En las garantías de Defensa Jurídica de esta garantía y para los supuestos contractuales, existe un plazo de carencia de tres meses** a contar desde la fecha de efecto de la garantía, excepto para los casos de reclamación por impago de alquileres en los que no existirá carencia.

Tampoco se aplicará el plazo de carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro anterior, que hubiera garantizado el siniestro.

## 11. ¿EXISTE MÍNIMO LITIGIOSO?

El mínimo litigioso es aquella cuantía objeto de litigio, por debajo de la cual, el trámite no se haya garantizado.

**En la garantía de Defensa y reclamación del contrato de arrendamiento, existe un mínimo litigioso de 300 euros por siniestro.**

**En el resto de las garantías de Defensa Jurídica y para los supuestos de reclamación judicial de daños, en defecto de otra estipulación expresa, existe un mínimo litigioso de 150 euros por siniestro.**

## 12. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

Además de las exclusiones específicas de cada garantía, no quedan cubiertos los siniestros derivados de:

- Hechos voluntariamente causados por el Asegurado o en los que concurra dolo o culpa grave por parte de este, según sentencia judicial firme.
- Guerra civil o internacional, haya o no mediada declaración oficial, invasión, fuerza militar, sedición, motín o tumulto popular, atentados con fines políticos o sociales, huelgas, cierres patronales, alborotos populares y terrorismo.
- Erupción volcánica, terremotos, temblor, asentamiento, hundimiento, desprendimiento o corrimiento de tierras, huracán, tromba, marea, oleaje, inundación, contaminación, polución o corrosión, deslizamientos o corrimientos del terreno.
- Reacción o radiación nuclear, alteraciones genéticas, contaminación radiactiva, cualquiera que sea la causa que la produzca, y las pérdidas de valor o de aprovechamiento a consecuencia de ello, así como los gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de los isótopos radiactivos de cualquier naturaleza y aplicación, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.
- El proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, así como los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- Los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.
- Hechos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de este contrato y aquellos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.
- Los contratos de arrendamiento siguientes:
  - a) De naves industriales o de locales de negocio o destinados a uso industrial.
  - b) Rústicos.



- c) De temporada.
- d) Viviendas en alquiler por duración inferior a un año, y viviendas de uso turístico.
- e) Sobre viviendas que carezcan de las condiciones legales de habitabilidad.
- f) De subarrendamiento de vivienda.

Y exclusivamente a los efectos de las garantías 3.6 Impago de alquileres y 3.7 Actos vandálicos al continente, no quedan cubiertos por las mismas los siniestros derivados de:

- Hechos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, aun cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y disposiciones vigentes en la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Hechos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, aun cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y disposiciones vigentes en la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Hechos calificados por el Gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".
- Posibles diferencias entre los daños producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.
- Los gastos de mudanza o de guardamuebles.

### 13. ¿CUÁNDO Y CÓMO DEBE DECLARARSE EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador a través del teléfono 900 299 713 el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. Para los supuestos de impago de alquileres, el plazo de la declaración se amplía a un máximo de 45 días de la fecha de inicio del impago.

**En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.** Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento, el Asegurador tendrá derecho a reducir sus prestaciones en la proporción oportuna, considerando la importancia de los daños derivados de tal omisión y el grado de culpa del Asegurado.**

Si los riesgos garantizados por el presente contrato estuvieran cubiertos por otro seguro, el Tomador o Asegurado deberán comunicarlo al Asegurador en el momento de declarar el siniestro.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

**En caso de incumplimiento de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

### 14. ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO EN ESTA GARANTÍA?

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

En el plazo de cinco días posteriores a la notificación del siniestro, el Asegurado deberá comunicar por escrito al Asegurador la relación de los bienes dañados y la estimación de los daños materiales sufridos.

Con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar las consecuencias del siniestro, se confiere al Asegurador el derecho de acceso a las propiedades en que se haya producido el siniestro.

El Asegurador se personará, a la mayor brevedad posible, en el lugar del siniestro, por medio de persona que designe, para llevar a cabo las necesarias operaciones de comprobación de las causas y forma de ocurrencia del siniestro, de las declaraciones formuladas y contenidas en la póliza o la declaración del siniestro y de las pérdidas sufridas por los bienes objeto del seguro.

El Asegurado no podrá hacer abandono total o parcial de los bienes objeto del seguro, los cuales quedan a su cuenta y riesgo, incluyendo los que quedaron después del siniestro, no sólo intactos sino también deteriorados, así como sus restos, y cuidando de que no se produzcan nuevas destrucciones, deterioros o desapariciones que, de ocurrir, quedarían a cargo del Asegurado.

El Asegurador está obligado a satisfacer la prestación garantizada al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro, anticipando el pago del importe mínimo dentro de los cuarenta días siguientes a la declaración.

Si no existe acuerdo acerca del importe y forma de la indemnización dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, ambas partes se someterán al juicio arbitral de Peritos en la forma prevista en la Ley, cuyo dictamen podrá ser impugnado dentro del plazo de treinta días por el Asegurador y de ciento ochenta días por el Asegurado.

Se entenderá que el Asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pudiera deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción del siniestro.

La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50%; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de su reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20%.

En cumplimiento de las coberturas de Defensa Jurídica 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) 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.
- b) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, el Asegurador los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

El Asegurador se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas de Defensa Jurídica contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares del seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el apartado 17 para el pago de honorarios profesionales.**

## **15. ¿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 20 de esta garantía.

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.

## **16. ¿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.

**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 artículo.

### **17. ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de las coberturas de Defensa Jurídica de esta garantía, el Asegurador satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del 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 de acuerdo con lo establecido en el punto a) del apartado 14, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el punto b) del apartado 14, 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.

### **18. ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### **19. ¿CUÁL ES LA EXTENSIÓN TERRITORIAL DE ESTA GARANTÍA?**

Las garantías contratadas serán de aplicación a los siniestros producidos dentro del territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.

### **20. ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS POSIBLES CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

**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.

### **21. ¿EXISTE SUBROGACIÓN?**

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

En el supuesto de que el Asegurado tuviese garantizado el pago total o parcial de las rentas que se le adeudasen mediante un aval bancario establecido o anexo en el contrato de arrendamiento, se compromete a ejecutar dicho aval con el fin de recuperar las rentas debidas para reintegrarlas al Asegurador, cuando este último haya efectuado el adelanto de las mismas de conformidad con la cobertura de la garantía y hasta el límite satisfecho.

## 22. ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o mediador autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## 19. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono 900 365 900 durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

### ¿Qué se entiende por Hecho accidental?

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

### ¿Qué se cubre?

#### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

### ¿Qué NO se cubre?

**Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.**

## **CERRAJERÍA DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

### **¿Qué NO se cubre?**

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

## **ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

- Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.
- Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

## **AMBULANCIA**

### **¿Qué se cubre?**

- Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.
- En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## **PERSONAL DE SEGURIDAD**

### **¿Qué se cubre?**

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

## **REPOSICIÓN TV**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días.**

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### **¿Qué NO se cubre?**

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## GESTIÓN DE DECESOS

### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor.**

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

## HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro.**
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro.**
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro.**

## TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 20. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.

- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - Mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.
- Instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- Quedan excluidas la reparación de persianas eléctricas y del propio motor.
- Instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación de zócalos.



- Instalación o cambio de cristales.
- Dar lechadas.
- Tapado de calas.
- Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito.
- Llaves de paso generales de la vivienda.
- Limpieza de cristales fijos al exterior.
- Rozamientos en ventanas o puertas.
- Cepillado de puertas.
- Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
- Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.
- Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
- Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.

#### **Materiales aportados por el servicio**

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR 900 365 900.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurado. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## 21. ASISTENCIA INFORMÁTICA

### ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL

#### Descripción del servicio

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general)
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente)
- Configuración del sistema operativo
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...)
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada)

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### Acceso al servicio

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

#### **Exclusiones:**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.**

### **ASISTENCIA A DOMICILIO**

#### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### **Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### **Alcance del servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### **Garantías**

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

#### **Exclusiones**

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

### **REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC**

#### **Descripción del servicio**

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

#### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

#### **Alcance del servicio**

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual

- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

#### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

### ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

#### Descripción del servicio

Previo autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

#### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

#### Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

#### Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.

▪ Requisitos mínimos de Software:

- PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, .NET Framework 3.5 o superior.
- Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## **RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

### **Descripción del servicio**

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

### **Acceso al servicio**

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 22. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono 900 365 900, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## PACKS

### 1. PACK COMPRA SEGURA

#### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

#### ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

#### ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

#### SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

#### CONDICIONES GENERALES

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### 2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

**No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

**Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.**

**Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.**

### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) supera los 30€, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares.**

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.



- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### **BIENES NO ASEGURABLES:**

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto NO son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### **No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### **5. Borrado digital**

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

#### **EXCLUSIONES**

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

#### **TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO**

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 2. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### ALCANCE DEL SERVICIO

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

### SOPORTE DE EXPERTOS

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

#### **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

1. **Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes
2. **Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
  - Nombre y apellidos.
  - Email
  - Nick
  - Redes Sociales
  - Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

3. **Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.
4. **Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.
5. **Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.
6. **Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

7. **Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

8. **Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

9. **Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días

10. **Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## **EXCLUSIONES**

**No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.**

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

### 3. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

#### 1. DAÑOS A ANIMALES

##### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

##### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.

Quedan cubiertos, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

No quedan cubiertos los gastos originados por:

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.

- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días.**

**No se cubre:**

- Multas o sanciones.

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dictamine la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

**No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.
- Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.

Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
  - Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
  - Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.

- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## 2. SERVICIOS

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual**.

### 2.1. Servicios de información

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

### 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

### 2.3. Servicios veterinarios

#### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

#### **2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:**

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

#### **2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:**

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

#### **2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:**

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

#### **2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:**

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**

#### **2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:**

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

### **2.4. Otros servicios**

#### **2.4.1. Guardería de Animales:**

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### **2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:**

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal.**

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### **2.4.3. Comida a Domicilio:**

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**



#### 2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### 2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnóstico veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Compra segura, Pack Protección menores y Pack Mascotas, serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

### CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

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

## **2. Riesgos Excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### 3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### 4. Extensión de la cobertura

- 1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
- 2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))
- 3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
- 4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### **¿Puede prorrogarse la póliza?**

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### **¿Cómo se cancela la póliza?**

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### **CONTRATACIÓN A DISTANCIA.**

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## **BASES DEL CONTRATO**

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. No se revalorizarán los siguientes capitales, cuando se encuentren contratadas:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Garantías de Defensa jurídica del Arrendador, excepto Impago de Alquileres.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).



La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en c/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.





**Mucho más** es que 2 millones de clientes  
confíen en Reale para lograr sus objetivos y  
disfrutar de su vida sin preocupaciones.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención a Expatriados  
**900 299 743 / 91 278 41 37**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE EXPATRIATE HOUSEHOLDERS DESOCUPADA

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                                     | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                                             | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                                       | 10        |
| 2. GASTOS                                                                    | 10        |
| 3. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                                    | 11        |
| 4. DAÑOS POR AGUA                                                            | 12        |
| 5. DAÑOS ELÉCTRICOS                                                          | 13        |
| 6. DAÑOS ESTÉTICOS                                                           | 13        |
| 7. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA                | 14        |
| 8. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                                | 16        |
| 9. COMPROMISO DE CALIDAD                                                     | 26        |
| <b>PACKS</b>                                                                 | <b>26</b> |
| 1. PACK COMPRA SEGURA                                                        | 26        |
| 2. PACK PROTECCIÓN MENORES                                                   | 29        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>              | <b>32</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> | <b>32</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b>     | <b>35</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b>                                                    | <b>35</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b>                                                   | <b>36</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b>                                        | <b>36</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b>                                                      | <b>37</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b>                                             | <b>38</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b>                                               | <b>38</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b>                                                      | <b>38</b> |

**ÍNDICE**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....              | 38 |
| JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....   | 39 |
| ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....             | 39 |
| FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN ..... | 39 |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, **siempre que no requieran un seguro obligatorio.**
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg. Quedan expresamente excluidos:**
    - Vehículos concebidos para competición.
    - Vehículos para personas con movilidad reducida.
    - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
    - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**

CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentren debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.



PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1 mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
  - Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
  - Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
  - Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
  - Uso de llaves falsas, considerando como tales:
    1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
    2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
    3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.
- Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no encontrándose anexas a la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.



#### USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda temporal principal: aquella vivienda en la que el asegurado reside habitualmente durante periodos temporales, sin que se encuentre desocupada por una duración superior a la indicada en las Condiciones particulares.  
Esta vivienda puede estar alquilada o compartida temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.  
No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.  
REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.
- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determina la siguiente excepción:

- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.

- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- No están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación del mismo.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 3.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en el interior de construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

#### 3.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS

##### ¿Qué se cubre?

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

### 3.3 DAÑOS POR IMPACTO

#### ¿Qué se cubre?

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

#### ¿Qué NO se cubre?

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

### 3.4 DAÑOS POR HUMO

#### ¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## 4. DAÑOS POR AGUA

#### ¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**
- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta el límite indicado en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**  
**De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
- Filtraciones internas.
- La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 5. DAÑOS ELÉCTRICOS

### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 6. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.

- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## **7. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS**

#### **¿Qué se cubre?**

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA**

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura que dará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima a prorrata el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.
- La propiedad de la arboleda ubicada en el interior del recinto donde se halla la vivienda asegurada.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.

### ¿Qué NO se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de intoxicaciones alimenticias.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.



## 8. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

### 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

#### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:
  - daños a su persona;
  - daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
  - perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
- 2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

- 1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
- 2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
- 3. Reclamación de daños corporales.
- 4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- 5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

**El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.**

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## 12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.



### 13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

### 14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

### 16.- ¿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.

### 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

### 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.



## **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación.

Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales**

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

### **Trabajo**

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa.

Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

Sanciones económicas.

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

#### **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

#### **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### **Compraventa de vivienda**

##### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

##### **Comunidad de propietarios**

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

##### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

##### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

**Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración**

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

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

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

## **9. COMPROMISO DE CALIDAD**

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

**Esta garantía no será de aplicación:**

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En los Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

## **PACKS**

### **1. PACK COMPRA SEGURA**

**ALCANCE DE LA GARANTÍA**

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico.
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad.
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad.
- Compra online protegida.
- Borrado digital.

## ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

## ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

## SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### 2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

**No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### 3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

#### 4. Compra online protegida

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### BIENES NO ASEGURABLES:

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales.
- Redes profesionales.
- Blogs.
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal.
- Cuentas de correo electrónico.

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

Exención de responsabilidad: En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

## EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

## TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 2. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### **ALCANCE DEL SERVICIO**

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos.
- Informe de presencia en Internet para Menores.
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos .
- Borrado de la Huella digital en Internet.
- Certificado de Contenido Eliminado.
- Ratificación en Sede Judicial.

### **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

### **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

1. **Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes



2. **Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:

- Nombre y apellidos.
- Email
- Nick
- Redes Sociales
- Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

3. **Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.

4. **Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.

5. **Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.

6. **Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

7. **Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

8. **Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

9. **Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días

10. **Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.



El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## **EXCLUSIONES**

**No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.**

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

## **CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Pack Compra segura y Pack Protección menores, serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

### 1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

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

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

### 2. Riesgos Excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".

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

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### **4. Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

- a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
- b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
- c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorsegueros.es](http://www.consorsegueros.es))

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### **¿Puede prorrogarse la póliza?**

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### **¿Cómo se cancela la póliza?**

**En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.**

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### **CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## **BASES DEL CONTRATO**

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales** cuando se encuentren contratados:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.



El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en c/ Príncipe de Vergara, 125 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España, correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.





**Mucho más** es que 2 millones de clientes  
confíen en Reale para lograr sus objetivos y  
disfrutar de su vida sin preocupaciones.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención a Expatriados  
**900 299 743 / 91 278 41 37**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# **REALE EXPATRIATE HOUSEHOLDERS TEMPORAL PRINCIPAL**

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                     | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                  | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>            | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                            | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                      | 10        |
| 2. GASTOS                                                   | 10        |
| 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA                  | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                   | 11        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                | 13        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN | 14        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                           | 14        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                         | 15        |
| 9. ROTURAS                                                  | 16        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                         | 16        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                     | 17        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                      | 17        |
| 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE                   | 18        |
| 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES                  | 19        |
| 15. DAÑO ACCIDENTAL                                         | 19        |
| 16. BIENES REFRIGERADOS                                     | 20        |
| 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS                 | 20        |
| 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                         | 21        |
| 19. VEHÍCULOS EN GARAJE                                     | 22        |
| 20. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                              | 23        |
| 21. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                       | 23        |
| 22. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE       | 24        |
| 23. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO                         | 24        |

**ÍNDICE**

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA .....               | 24        |
| 25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS .....                               | 29        |
| 26. SERVIHOGAR .....                                                               | 39        |
| 27. BRICOHOGAR .....                                                               | 42        |
| 28. ASISTENCIA INFORMÁTICA .....                                                   | 44        |
| 29. ACCIDENTES PERSONALES .....                                                    | 49        |
| 30. COMPROMISO DE CALIDAD .....                                                    | 52        |
| <b>PACKS .....</b>                                                                 | <b>52</b> |
| 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA .....                                                    | 52        |
| 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA .....                                                | 53        |
| 3. PACK COMPRA SEGURA .....                                                        | 55        |
| 4. PACK PROTECCIÓN MENORES .....                                                   | 58        |
| 5. PACK SALUD .....                                                                | 61        |
| 6. PACK MASCOTAS .....                                                             | 63        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>              | <b>67</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS .....</b> | <b>67</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....</b>     | <b>70</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO .....</b>                                                    | <b>71</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO .....</b>                                                   | <b>71</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO .....</b>                                        | <b>72</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN .....</b>                                                      | <b>72</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS .....</b>                                             | <b>73</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS .....</b>                                               | <b>73</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES .....</b>                                                      | <b>74</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>                                  | <b>74</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE .....</b>                       | <b>74</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL .....</b>                                 | <b>74</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>                     | <b>75</b> |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, **siempre que no requieran un seguro obligatorio.**
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.** **Quedan expresamente excluidos:**
    - Vehículos concebidos para competición.
    - Vehículos para personas con movilidad reducida.
    - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
    - Vehículos utilizados para fines comerciales.
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**

**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**

- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**

CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda**:

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.



PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda temporal principal: aquella vivienda en la que el asegurado reside habitualmente durante periodos temporales, sin que se encuentre desocupada por una duración superior a la indicada en las Condiciones particulares.

Esta vivienda puede estar alquilada o compartida temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.

- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.

- Vivienda temporal principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Desplazamiento por vacaciones y viajes" el ámbito territorial es todo mundo.
- Para la garantía de Daño accidental contenido fuera de la vivienda el ámbito de la cobertura queda limitado a territorio de la Unión Europea, Noruega, Suiza y Reino Unido.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**

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

- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.

- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.
- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda y Daño accidental al continente, en el caso de que estas garantías estén contratadas.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos, salvo en los casos contemplados en la garantía "Vehículos en Garaje" en el supuesto de que se encuentre contratada.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.
- Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedaran sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Hurto, Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte, Objetos de valor especial, Daño accidental contenido fuera de la vivienda, Vehículos en garaje.

## **GARANTÍAS**

### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

#### **1.1 INCENDIO**

##### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

##### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

#### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

#### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

##### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

##### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

## **2. GASTOS**

##### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabilitación temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabilitación temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

La inhabilitación producida por ruina.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie contruidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## **4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## **5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad **y siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.



- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño, en continente no privativo.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos originados por filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **7. DAÑOS POR AGUA**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
    - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
    - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
    - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
- De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
- Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.
  - Los gastos en los que incurra el Asegurado por exceso de consumo de agua, a causa de un siniestro cubierto por la garantía de daños por agua. El exceso se calculará por la diferencia entre el importe de la factura del suministrador de agua correspondiente al periodo en el que se produzca el siniestro y la media para el mismo periodo de tres años anteriores.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## **8. DAÑOS ELÉCTRICOS**

#### **¿Qué se cubre?**

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- -Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- **Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.**
- **Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.**
- **Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.**
- **Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.**
- **Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.**
- **Lentes y gafas.**
- **Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.**
- **Mecanismos de aparatos sanitarios.**
- **Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.**
- **Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.**

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Aparatos sanitarios de más de 25 años.**

- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué No se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

#### Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo, daños por robo, hurto y expoliación de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

#### Robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado.

El robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado, **cuando el vehículo se encuentre en el interior de un garaje o parking cerrado.**

#### Reposición de llaves y cerraduras

La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas.

**En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente este asegurado.**

#### Uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil

Las pérdidas producidas con motivo de robo, expoliación o hurto, fuera o dentro de la vivienda asegurada, de las tarjetas propiedad del Asegurado o de su teléfono móvil, y que sean utilizadas por terceros **durante las 48 horas anteriores a la notificación a la entidad emisora para la anulación de dichas tarjetas.**

Gastos de reexpedición de documentos (carné de identidad, permiso de conducir, pasaporte y documentos acreditativos personales)

Producidos con motivo de robo, expoliación o hurto de dichos documentos dentro o fuera de la vivienda asegurada.

#### **Infidelidad de empleados**

- El robo o hurto de los bienes asegurados cometido por los empleados domésticos, **siempre que estén dados de alta en la Seguridad Social.**
- La utilización fraudulenta de tarjetas de crédito o compra por parte de dichos empleados **siempre y cuando el uso ilícito se produzca dentro de las 48 horas anteriores** al momento en que se hubiese cancelado o anulado ante la entidad emisora.

#### **Robo fuera de la vivienda**

- El robo y la expoliación de los bienes portados en el momento de la sustracción, por el Asegurado.
- El robo y la expoliación de los bienes portados por los hijos estudiantes (prendas de vestir y demás objetos de uso personal) **que no conviven en la vivienda asegurada por realizar viajes de duración inferior a 3 meses.**

#### **¿Qué NO se cubre?**

- El robo de dinero en efectivo y objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- En robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado: dinero en efectivo, títulos y documentos, joyas, objetos de valor, muestrarios e instrumental de trabajo y cualquier otro objeto que no se considere efecto personal.
- Hurto de los bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines y espacios abiertos.
- Hurto de dinero en efectivo y pieles.
- Hurto durante los periodos de alquiler eventual.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados, salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.
- La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.
- Los importes abonados por la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito.
- En uso Fraudulento de Tarjetas de Crédito y/o Débito y teléfono móvil: las pérdidas económicas derivadas de suplantación de identidad, hackeo, duplicidad de tarjetas de crédito o débito, o cualquier otro delito cibernético.
- Tarjetas "de empresa" (aquellas que, aunque el titular sea el Asegurado, le sea facilitada por la empresa en la que presta sus servicios).
- Actos de infidelidad cometidos por los familiares del Asegurado.

### 13. JOYAS FUERA Y/O DENTRO DE CAJA FUERTE

#### ¿Qué se cubre?

- El robo, daños por robo e incendio que sufran las joyas aseguradas dentro de la vivienda asegurada.
- El hurto de las joyas aseguradas hasta el límite indicado en Condiciones Particulares.
- Cuando el Asegurado tenga contratado el seguro de su vivienda de vacaciones en REALE, quedan aseguradas en el interior de dicha vivienda las joyas que se aseguren en la vivienda principal, durante el periodo en que la vivienda de vacaciones se encuentre habitada por el mismo, **con el límite del 25% de la suma asegurada para contenido en la póliza de la Vivienda de Vacaciones y siempre que se encuentren en las mismas condiciones y situación.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Robo, sustracción o hurto de joyas depositadas en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada o las depositadas en terrazas, jardines y espacios abiertos.
- Robo, daños por robo o hurto cometido por los empleados domésticos, inquilinos o huéspedes.
- Apropiación indebida.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.

### 14. DESPLAZAMIENTO POR VACACIONES O VIAJES

#### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a los bienes asegurados como contenido en caso de siniestro cubierto por la presente póliza, durante el desplazamiento temporal de dichos bienes, en viviendas alquiladas temporalmente **durante un período no superior a seis meses consecutivos** o en habitaciones de establecimientos hoteleros. **Se mantienen las condiciones y exclusiones de la cobertura que se aplique.**
- Los daños que sufran los equipajes por incendio, explosión, caída del rayo, vuelco o colisión, durante el transcurso de viajes efectuados por el Asegurado en vehículos de uso particular o público **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**
- Robo de los equipajes en el interior del vehículo de uso particular **siempre que el hecho ocurra a más de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.**

#### ¿Qué NO se cubre?

- Objetos de valor especial.

### 15. DAÑO ACCIDENTAL

#### ¿Qué se cubre?

- Los daños directos a los bienes de continente y/o contenido asegurado producidos en la vivienda asegurada por una causa accidental **no cubierta ni excluida por el resto de las coberturas y garantías de las Condiciones Generales de esta póliza**, estén o no contratadas; entendiéndose por causa accidental la producida de forma súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.
- Los daños en las estancias o el edificio principal de la vivienda producidos por asentamientos, hundimientos, desprendimientos, corrimientos o ablandamientos de tierras que no tengan la consideración de riesgos extraordinarios según la legislación vigente.

- Las coberturas, límites y exclusiones de las garantías contratadas, distinta a ésta, serán de total y única aplicación cuando el siniestro corresponda a los previstos en ellas sin que esta cobertura tenga carácter de complemento o sustitución de sus límites o exclusiones.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por oxidación, erosión, corrosión o humedad.
- Daños derivados de cualquier clase de polución o contaminación.
- Averías de tipo mecánico, eléctrico o electrónico.
- Daños producidos por cualquier tipo de animales o cualquier plaga de insectos.
- Expropiación, confiscación, requisa o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad, de hecho, o de derecho.
- Pérdida de valor por descabalamiento de conjuntos o colecciones.
- Bienes que forman parte del contenido situados en trasteros, garajes o dependencias anexas.
- Rotura o agrietamiento de trasteros y garajes que no formen parte de la edificación principal.
- Rotura o agrietamiento de piscinas, frontones u otras instalaciones deportivas, así como jardines o sus elementos, cerramientos, vallas, muros de contención, zonas de recreo.
- Rotura o agrietamiento de la vivienda producida por el asentamiento normal de los cimientos.
- Objetos de valor especial.
- Gafas, lentillas, audífonos, material ortopédico, objetos de porcelana o cristal.
- Mobiliario e instrumental profesional.
- Equipos informáticos.
- Teléfonos móviles, tablets y smartwatches.

Además de las exclusiones indicadas anteriormente, no quedaran cubiertas fuera de la vivienda:

- Instrumentos musicales
- Aparatos de visión y/o sonido
- Aparatos y dispositivos o equipos electrónicos
- Material deportivo, armas de fuego, bicicletas, y vehículos de movilidad personal.
- Objetos no declarados cuyo valor unitario supere los 600€.

## **16. BIENES REFRIGERADOS**

#### **¿Qué se cubre?**

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.
- Paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.



## 17. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

### ¿Qué NO se cubre?

- Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.
- El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.
- Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.
- Daños sufridos por portadores externos de datos o software.
- Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.

## 18. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

**El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.**

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.
- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono 900 365 900, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido.**

## **19. VEHÍCULOS EN GARAJE**

#### **¿Qué se cubre?**

Daños que sufran los turismos, vehículos derivados de turismo, remolques y caravanas de uso particular, expresamente declarados e identificados en las condiciones particulares de la póliza, a consecuencia directa de siniestros cubiertos por las garantías de:

- Incendio.
- Explosión /Implosión.
- Caída del Rayo.
- Robo total del Vehículo.

El límite máximo de indemnización por vehículo es su valor venal en el momento del siniestro, con el límite de la suma asegurada para cada vehículo declarado.

**¿Qué NO se cubre?**

- Daños ocurridos estando el vehículo fuera del garaje correspondiente a la vivienda asegurada.
- Hurto.
- Desperfectos al vehículo por tentativa de robo.
- Robo de cualquier tipo de accesorio.
- Cualquier otro tipo de vehículo distinto a los indicados en esta garantía.

## **20. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA**

**¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.

**¿Qué NO se cubre?**

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## **21. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN**

**¿Qué se cubre?**

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## 22. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

### ¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas, efectos personales, equipos y dispositivos electrónicos o informáticos del inquilino o huéspedes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños y robo de joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## 23. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

El robo del continente de la vivienda asegurada, así como los daños a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados causados por el inquilino y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura será necesario que exista un contrato de Alquiler en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), y la correspondiente denuncia ante las autoridades.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños al Continente Asegurado, derivados de:
  - su uso y desgaste paulatino.
  - defecto propio.
  - vicio de construcción.
  - su defectuosa conservación.
- Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles.
- Los trabajos necesarios para mantener en uso los bienes.
- La rotura de cristales, espejos y lunas.
- Daños y robo al contenido, joyas y vehículos de cualquier tipo.

## 24. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

### RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

#### ¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### LIMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

#### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

##### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente.**
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado.** Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua.**

## RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional.**
- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

### ¿Qué NO se cubre?

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.

## RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE AL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados frente al inquilino cuando se ha declarado alquiler eventual.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

### ¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Inquilino o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Responsabilidad civil derivada del uso de piscinas, instalaciones deportivas y zonas recreativas.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil del Asegurado derivada de las intoxicaciones alimenticias sufridas por inquilinos o huéspedes.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de los empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.



## RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

## RESPONSABILIDAD CIVIL DE PERROS POTENCIALMENTE PELIGROSOS

### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad de perros expresamente declarados en póliza, y pertenecientes a alguna de las siguientes razas o cruce de estas:

|                                |                 |                              |                            |
|--------------------------------|-----------------|------------------------------|----------------------------|
| Akita                          | Dogo Alemán     | Mastín Napolitano            | Staffordshire Bull Terrier |
| American Staffordshire Terrier | Dogo Argentino  | Pit Bull Terrier             | Tosa Inu                   |
| Bull Terrier                   | Dogo de Burdeos | Presa Canario                | Tosa Japonés               |
| Bullmastiff                    | Dogo del Tibet  | Presa Mallorquín (Ca de Bou) |                            |
| Doberman                       | Fila Brasileiro | Rottweiler                   |                            |

y aquellas otras razas que estén específicamente indicadas como peligrosas en la normativa legal aplicable, nacional o autonómica del lugar de residencia del animal u otra a la que por cualquier motivo se desplace, y para las cuales se exija la contratación de un seguro obligatorio.

El sublímite por perro asegurado establecido en esta garantía se activará siempre y cuando el perro haya intervenido en el hecho causante del siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad imputable al Asegurado por un perro en relación con el cual no se haya cumplido la normativa legal aplicable al mismo.
- Cualquier animal distinto al declarado, aunque sea obligatorio asegurar la responsabilidad civil derivada de su propiedad.

## FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

### ¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## 25. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplicos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

### 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS

#### 3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**
- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

- 1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
- 2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

- 1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.
- 2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
- 3. Reclamación de daños corporales.
- 4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- 5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTÁN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

**El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.**

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**



## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## 11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## 12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.



### 13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

### 14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

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

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.

### 16.- ¿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.

### 17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

### 18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

#### ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

##### 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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación.

Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### **Asuntos penales**

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

### **Trabajo**

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

Extinción del contrato.

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

Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa.

Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

Sanciones económicas.

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### **Declaración de la renta**

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

### **Automóvil**

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

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

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

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

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

Procedimiento judicial.

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

#### **Reclamaciones como consumidor**

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

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

Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

#### **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

#### **Compraventa de vivienda**

##### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

##### **Comunidad de propietarios**

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

##### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

##### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

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

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

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

## 26. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador
- su cónyuge o pareja de hecho
- ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

#### **¿Qué se entiende por Hecho accidental?**

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

#### **¿Qué se cubre?**

##### **SERVICIOS**

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

#### **¿Qué NO se cubre?**

**Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.**

## **CERRAJERÍA DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

### **¿Qué NO se cubre?**

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

## **ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

## **AMBULANCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## **PERSONAL DE SEGURIDAD**

### **¿Qué se cubre?**

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

## **REPOSICIÓN TV**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días.**

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### **¿Qué NO se cubre?**

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## GESTIÓN DE DECESOS

### ¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor.**

### ¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

## HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

### ¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro.**
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro.**
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro.**

## TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

### ¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

### ¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

### ¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### ¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

## LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 27. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.

- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado**.
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.
- Instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- Quedan excluidas la reparación de persianas eléctricas y del propio motor.
- Instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación de zócalos.
- Instalación o cambio de cristales.
- Dar lechadas.
- Tapado de calas.
- Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito.
- Llaves de paso generales de la vivienda.



- Limpieza de cristales fijos al exterior.
- Rozamientos en ventanas o puertas.
- Cepillado de puertas.
- Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
- Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.
- Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
- Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.

#### **Materiales aportados por el servicio**

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **28. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### **Alcance del servicio**

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### **a) SOFTWARE:**

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

#### **Exclusiones:**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.**

### **ASISTENCIA A DOMICILIO**

#### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### **Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19.00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### **Alcance del servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### **Garantías**

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

## Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizarán un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## **ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET**

### **Descripción del servicio**

Prevía autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### **Alcance del servicio**

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### **Requisitos técnicos**

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## **RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

### **Descripción del servicio**

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 29. ACCIDENTES PERSONALES

### FALLECIMIENTO Y/O INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA

#### ¿Qué se cubre?

El pago de una indemnización en caso de Invalidez Permanente Absoluta o el Fallecimiento del/los Asegurado/s expresamente designados en las Condiciones Particulares de la póliza para esta garantía, y mayores de edad, **producido dentro del plazo de cinco años como consecuencia de un accidente, siempre que el mismo haya ocurrido en la vivienda asegurada o en las partes comunes del edificio en el que ésta se emplaza.**

**No procede la indemnización por fallecimiento si el mismo se produce por el accidente por el que REALE ha abonado al Asegurado una indemnización por invalidez permanente absoluta.**

Salvo pacto en contrario, serán beneficiarios de esta garantía:

- Para el caso de Fallecimiento del Asegurado, por orden preferente y excluyente:
  - 1º El cónyuge del Asegurado no separado legalmente.
  - 2º Los hijos del Asegurado.
  - 3º Los padres del Asegurado.
  - 4º Los herederos legales del Asegurado.

- Para el caso de Invalidez Permanente Absoluta del Asegurado: el beneficiario será el propio Asegurado.

**Esta garantía se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.**

Para percibir la indemnización en caso de Accidente, el beneficiario deberá remitir a REALE SEGUROS GENERALES, S.A., los siguientes documentos acreditativos:

Fallecimiento:

- Certificado del médico que haya asistido al Asegurado en el que se detallarán las causas y circunstancias del fallecimiento.
- Certificado en extracto de inscripción de defunción en el registro civil.
- Documentos que acrediten la personalidad y, en su caso, la condición de beneficiario.
- Copia de la liquidación parcial a cuenta o de la autoliquidación del impuesto sobre sucesiones y donaciones, con nota estampada en el mismo acreditativa del ingreso efectuado o la exención, o no sujeción al tributo.
- Certificado del registro de actos de última voluntad, y si existiera testamento, certificación de albacea respecto a si en el mismo se designan beneficiarios del seguro. En el caso de sucesión intestada, será necesario, además, la declaración judicial de herederos legales.

Invalidez permanente absoluta:

- Certificados médicos que aporte el Tomador del seguro o el Asegurado, especificando el comienzo, la causa, naturaleza y consecuencias de la misma.
- Certificación del IMSERSO o del Organismo Público que en la Comunidad Autónoma respectiva tenga asumidas las competencias, recogiendo el grado de minusvalía a los efectos de establecer la oportuna retención fiscal.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Las enfermedades de origen vascular, como el infarto de miocardio, trombosis, infarto o hemorragias de cualquier área del sistema nervioso central y embolia pulmonar.
- La invalidez permanente parcial.

### **AYUDA A DOMICILIO**

#### **¿Qué se cubre?**

El pago de la indemnización diaria indicada en Condiciones Particulares para Ayuda a domicilio en tareas domésticas, limpieza del hogar o atención sanitaria para el cuidado personal en la vivienda asegurada, en caso de accidente de **el/los Asegurado/s expresamente designado/s para esta garantía y mayor/es de edad**, ocurrido **en la vivienda asegurada o en las partes comunes del edificio en el que ésta se emplaza, y siempre que se encuentre/n en alguno de los supuestos siguientes:**

##### **a) Hospitalización:**

Se indemnizará el importe diario especificado cuando el Asegurado sea ingresado en un centro de asistencia hospitalaria, público o privado, con motivo de una intervención quirúrgica derivada del accidente. **Esta indemnización diaria solo se abonará a partir del quinto día de hospitalización y durante los días en los que continúe esta situación, con un máximo de 30 días.**

##### **b) Convalecencia:**

Como ampliación de la indemnización que se perciba por la hospitalización, se incrementarán los días a que haya derecho a percibir por la cobertura otorgada **en un 20%, con un máximo de 6 días**, en concepto de convalecencia en el domicilio. **Si la patología que ha motivado la hospitalización da lugar a una indemnización por alguno de los siguientes supuestos, no será de aplicación esta ampliación de indemnización por convalecencia.**

##### **c) Quemaduras:**

En caso de que se produzcan quemaduras de segundo o tercer grado, se abonará una indemnización igual a la resultante de multiplicar el importe diario garantizado por los días establecidos en el cuadro que se expone a continuación, con independencia de la duración real de la baja.

**Siempre que por las anteriores quemaduras se produzca hospitalización que dé lugar a pago de indemnización, se deducirán del periodo los días pagados por ese concepto.**

| Miembros afectados                                                              | Quemaduras |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
|                                                                                 | 2º grado   | 3º grado |
| Mano dominante que afecta a la mitad de la superficie de la palma y/o del dorso | 10 días    | 20 días  |
| Del 10% al 15% de la superficie del cuerpo                                      | 10 días    | 20 días  |
| Del 16% al 24% de la superficie del cuerpo y además mano derecha o cara         | 15 días    | 30 días  |
| Del 25% o más de la superficie corporal                                         | 20 días    | 40 días  |

**d) Traumatismos:**

En caso de que se produzca una de las fracturas citadas en el cuadro siguiente, se abonará una indemnización igual a la resultante de multiplicar el importe diario garantizado por los días preestablecidos, con independencia de la duración real de la baja.

Siempre que coexistan dos o más fracturas, **la indemnización se calculará de acuerdo con el periodo que corresponda a la de mayor duración de ellas**. En el caso de que la persona sea zurda, se entenderá que lo que se indica como derecha se aplica a la izquierda.

Siempre que por las anteriores fracturas se produzca hospitalización que dé lugar a pago de indemnización, se deducirán del periodo los días pagados por ese concepto.

| Fractura                                                               | Periodo |
|------------------------------------------------------------------------|---------|
| Extremidad inferior Huesos Cortos                                      | 25 días |
| Huesos Largos                                                          | 45 días |
| Pelvis                                                                 | 30 días |
| Columna                                                                | 45 días |
| Extremidad superior dominante (para la extremidad no dominante el 50%) | 25 días |
| Huesos de la mano                                                      | 45 días |
| Huesos de la muñeca                                                    | 45 días |
| Huesos del antebrazo                                                   | 45 días |
| Huesos del brazo                                                       | 45 días |
| Clavícula                                                              | 25 días |
| Tórax costilla                                                         | 25 días |
| Esternón                                                               | 45 días |
| Omoplato                                                               | 25 días |
| Huesos del cráneo                                                      | 40 días |
| Huesos de la cara                                                      | 40 días |

Si en el accidente concurren lesiones de quemaduras y traumatismos, la indemnización será la correspondiente a la lesión más agravada.

Esta garantía se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

Para percibir la indemnización de la ayuda domiciliaria, el beneficiario deberá remitir a REALE SEGUROS GENERALES, S.A., los siguientes documentos acreditativos:

- Informe médico completo que refleje el estado de salud del Asegurado, sobre el cual fijará la indemnización de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales y particulares de la póliza.
- Documentación que acredite la personalidad del beneficiario.
- Cualquier otro documento que a juicio de REALE SEGUROS GENERALES, S.A., fuera necesario para acreditar al cobro de la prestación garantizada.



### ¿Qué NO se cubre?

- La hospitalización y la convalecencia que no tengan por causa una intervención quirúrgica.
- La hospitalización y la convalecencia derivadas de una cirugía estética que no sea reparadora y derivada de un accidente ocurrido durante el periodo de cobertura.

## 30. COMPROMISO DE CALIDAD

En los siniestros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quien advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Esta garantía no será de aplicación:

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.
- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.

## PACKS

### 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA

**El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional**

#### ¿Qué tipo de vehículos se cubren?

1. Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:

Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**

Quedan expresamente excluidos:

- Vehículos concebidos para competición.
- Vehículos para personas con movilidad reducida.
- Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
- Vehículos utilizados para fines comerciales.

2. Bicicletas con pedaleo asistido **de una única plaza** equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

### ¿Qué se cubre?

1. La Responsabilidad civil, Fianzas y defensa derivada de la propiedad de vehículos de movilidad personal y de bicicletas con pedaleo asistido indicados en el párrafo anterior.

Hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, queda cubiertos:

- La Responsabilidad civil del Asegurado por los daños materiales y personales causados a terceros con ocasión del manejo y/o utilización de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedales con pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y que su uso y circulación se realice de acuerdo con la regulación establecida por las autoridades competentes y atendiendo a las normas del ordenamiento jurídico vial.**

El diseño, fabricación y comercialización del vehículo de movilidad personal o ciclo de pedaleo asistido deberá cumplir los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de seguridad industrial y de seguridad general de los productos.

- Los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por esta garantía, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la presente garantía, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

En el límite indicado en Condiciones particulares para esta garantía, quedan comprendidos el pago de indemnizaciones por daños a terceros, costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado, por lo que en ningún caso se sumará a ningún límite o sublímite establecido en ninguna otra garantía.

2. Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, el pago de una indemnización por el Fallecimiento del Asegurado **mayor de 16 años** en el momento del siniestro, producido dentro del plazo de 5 años, a consecuencia de un accidente acaecido con ocasión del uso y circulación de un vehículo de movilidad personal o bicicletas de pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sea de su propiedad y exclusivamente de uso particular.**

Los beneficiarios serán los herederos legales.

El límite temporal de la garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

### ¿Qué no se cubre?

- Responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un Seguro Obligatorio.
- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado/s en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de uso público o compartido, o que no sean propiedad del Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedaleo asistido propiedad del Asegurado, cuando no sean manejados por el Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos que no cumplan los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente aplicable.
- Daños sobre los propios bienes objeto de manejo y/o utilización.
- Daños materiales o personales sufridos por el Asegurado usuario del vehículo, salvo lo dispuesto para el caso de fallecimiento.
- Los perjuicios o menoscabos económicos aun cuando éstos deriven o sean consecuencia directa de un daño material o personal.

### ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Comunicarlo a Reale a la mayor brevedad posible por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 533 854, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

## 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

### OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años.**

## ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.

- **En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.**
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- **Los accesorios no están incluidos.**
- **En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.**
- **En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.**

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

## EXCLUSIONES

- Acto o daño doloso de cualquier tipo.

## SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web [www.reale.sosmatic.es](http://www.reale.sosmatic.es) para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste **y en este caso no procederá indemnización.**

## DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

### 1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

## 2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

## 3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

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

## 3. PACK COMPRA SEGURA

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

### ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

### ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

## **SANCIONES INTERNACIONALES**

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS**

### **1. Asesoramiento jurídico telefónico**

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

### **2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad**

Se garantizan hasta el límite indicado en **Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

#### **No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

### **3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad**

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

### **4. Compra online protegida**

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

#### **BIENES NO ASEGURABLES:**

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto NO son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

#### **No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.
- c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.
- d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

#### **5. Borrado digital**

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

#### **EXCLUSIONES**

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

### TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).

Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## 4. PACK PROTECCIÓN MENORES

### DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### ALCANCE DEL SERVICIO

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos



- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

## **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

## **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

- 1. Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
  - Identificación del caso
  - Identificación del entorno
  - Identificación de personajes
- 2. Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
  - Nombre y apellidos.
  - Email
  - Nick
  - Redes Sociales
  - Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

- 3. Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.



- 4. Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.
- 5. Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.
- 6. Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.
- 7. Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:
- Etiquetado e identificación.
  - Almacenaje de las evidencias
  - Cadena de custodia
- 8. Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:
- Reconstrucción de los escenarios.
  - Identificación de la información relevante.
  - Ofrecer respuestas a la situación.
- El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.
- 9. Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.
- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
  - Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.
- 10. Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

## **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

## EXCLUSIONES

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

## 5. PACK SALUD

Servicio de Asistencia Médica mediante videollamada y Chat.

### OBJETO DE LA GARANTÍA

Ofrecer un servicio de asistencia médica digital (on-line) inmediato e ilimitado que consiste en una orientación/acompañamiento por parte de médicos y especialistas de la salud mediante chat y/o videollamada.

Este servicio exclusivamente se presta mediante la APP **"Reale Cuídate"** a la que pueden acceder los asegurados (Tomador de la póliza + 3 familiares), que hayan contratado el Pack Salud dentro del producto Reale Hogar.

La APP **"Reale Cuídate"** podrá ser descargada tanto en APP Store como en Play Store bajo dicho nombre desde un smartphone o una tablet.

Para darse de alta en la APP **"Reale Cuídate"**, el Tomador de la póliza, como usuario principal, deberá completar los datos solicitados la primera vez que ingrese. Una vez se compruebe que el registro es correcto, podrá invitar desde su perfil al resto de usuarios. La invitación la gestionará desde la aplicación enviando el código promocional que allí se indica, será uno para cada beneficiario. El resto de los usuarios completarán su registro en la aplicación de la misma forma que el usuario principal, indicado los datos para la creación de su perfil.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de atención es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00.

### SERVICIOS CUBIERTOS

#### 1. Servicio de Videollamada.

Servicio de asistencia médica digital mediante videollamadas ilimitadas para realizar consultas con médicos generalistas a través de la APP **"Reale Cuídate"** en las 24 del día en los 365 días del año.

#### 2. Servicio de Chat.

Servicio de asistencia médica digital a distintos especialistas sin necesidad de cita previa mediante chat ilimitados a través de la APP **"Reale Cuídate"** en los horarios indicados a continuación:

| Especialidad            | Disponibilidad | Horario                                                                                                     |
|-------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medicina General        | 24x7x365       | Servicio de 24 horas, todos los días de la semana durante todo el año                                       |
| Pediatría               | 13h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h y los fines de semana 11h el sábado y domingo entre las 9h y las 20h |
| Nutrición               | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 8h y las 22h                                                                      |
| Ginecología             | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h                                                                      |
| Cardiología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Psicología              | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 20h                                                                      |
| Entrenadores personales | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Sexología               | 4h a diarias   | Lunes a viernes entre las 8h y las 21h                                                                      |
| Dermatología            | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Alergología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |

### 3. Servicio de Receta Electrónica privada.

Dentro de las funcionalidades de la APP "Reale Cuídate" cada médico generalista o especialistas podrá tener acceso mediante un sistema electrónico que le permite la emisión de órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el **ámbito privado** a los "pacientes", el cual es válido para la dispensación desde las oficinas de farmacias.

Esta receta electrónica, está homologada por la Organización Médica Colegial de España.

El paciente, con su DNIe/identificador, podrá obtener la dispensación de la medicación prescrita electrónicamente desde la APP en la farmacia. Además, evitará que aquellos pacientes crónicos o con largos tratamientos, requieran desplazamientos a la consulta para que se le emitan recetas en papel para la continuación de los tratamientos.

En relación con la receta que puede ser prescrita:

- 3.1. Los médicos que atienden las consultas de chat y de videollamada pueden realizar recetas electrónicas bajo el sistema de receta electrónico REMPE, homologado para su uso en España por parte de la Organización Médica Colegial española.
- 3.2. Los médicos podrán, en la misma **sala habitual de chat y videollamada** que mantengan con los pacientes, adjuntarles un documento PDF con la correspondiente receta electrónica que, en su caso hayan prescrito a favor del usuario paciente, cuando ésta sea devengada en el curso de la consulta médica sobrevenida en el interín de la conversación mantenida.
- 3.3. En cuanto a la prescripción a menores, sólo se les puede prescribir si están dados de alta como otros pacientes asociados al tomador de la póliza (Tomador + 3 familiares). De forma excepcional, en el caso de que el menor no esté dado de alta, se registran sus datos en el campo "instrucciones para el paciente", y la receta se emite a nombre del usuario principal.

### 4. Historial Médico.

El paciente tendrá acceso a un repositorio digital donde tendrá almacenado su historial clínico con las enfermedades, alergias, medicaciones e informes de los médicos para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación "Reale Cuídate".

### 5. Alcance del servicio de asistencia médica de orientación y acompañamiento a pacientes a través de videollamada y chat.

El servicio de chat y videocall médico, es decir, las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos:

- 5.1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
- 5.2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
- 5.3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:
  - 5.3.1. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
  - 5.3.2. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
  - 5.3.3. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar nombre comercial del fármaco.

### SERVICIOS EXCLUIDOS

- La atención en servicios de urgencias. En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico y/o agente de soporte que le atienda inmediatamente procederá a notificar al cliente que utilice (a elección del cliente) el servicio público telefónico de emergencias.
- Los gastos por la adquisición de fármacos por los pacientes que hayan obtenido recetas por prescripción médica a través de este servicio contratado.
- No quedan cubiertos en la contratación de este servicio los medios físicos y de soporte tecnológicos necesarios para acceder al mismo, de los cuales debe disponer el asegurado y familiares que hayan contratado este servicio, tales como: Conexión a internet, Móvil o Tablet y Sistema operativo Android o iOS.
- Prohibición de expedición de recetas en los siguientes casos:
  - Medicación psiquiátrica, incluyendo ansiolíticos, antidepresivos, psicoestimulantes, antipsicóticos, etc.
  - Medicación que precisa de informe complementario para su prescripción como por ejemplo los mórficos, fármacos anti-demencia, etc.

- Medicación de dispensación hospitalaria como antineoplásicos, antirretrovirales o tratamientos hormonales, etc.
- Medicación que precise de control frecuente analítico como anticoagulantes, tratamientos sistémicos para el acné, etc.
- Medicación que precise de exploraciones obligatorias previas como fármacos que alargan el QT, tratamientos biológicos, etc.
- Cualquier otra medicación que los médicos que atienden el servicio consideren no prescribir.
- Cualquier medicación con riesgo de ser utilizada de forma incorrecta por abusos por parte del paciente.

## 6. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, **de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado**, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá haberse vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá haberse vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

#### Alcance de la cobertura:

##### Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- **Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.**

- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días.**

**No se cubre:**

- **Multas o sanciones.**

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dictamine la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- **Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.**
- **Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.**

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

**No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- **Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.**
- **Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.**

Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.

- Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
- Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## 2. SERVICIOS

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual**.

### 2.1. Servicios de información

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida
- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

### 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

## 2.3. Servicios veterinarios

### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

### 2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

### 2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

### 2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

### 2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.**

### 2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

## 2.4. Otros servicios

### 2.4.1. Guardería de Animales:

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

### 2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal.**

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.



#### 2.4.3. Comida a Domicilio:

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**

#### 2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### 2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnóstico veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

## CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Compra segura, Pack Protección menores, Pack Salud y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

### CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.



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

## **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

### **1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos**

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

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

### **2. Riesgos Excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

### **4. Extensión de la cobertura**

- 1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
- 2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 952 367 042)
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es))

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

## **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### **¿Puede prorrogarse la póliza?**

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### **¿Cómo se cancela la póliza?**

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

## **CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## **BASES DEL CONTRATO**

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## **LA PRIMA DEL SEGURO**

### **¿Cuándo debe pagarse?**

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### **¿Dónde se paga?**

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### **¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?**

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### **¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?**

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### **¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?**

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### **¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?**

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado**, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

### 1. Revalorización de Continente, Contenido y Joyas a valor total

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo. **No revalorizará el capital de joyas aseguradas a primer riesgo.**

### 2. No se revalorizarán los siguientes capitales, cuando se encuentren contratadas:

- Joyas a primer riesgo.
- Vehículos en Garaje.
- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

**Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.**

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913104043, Fax 913084991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125, 28002 Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.





**Mucho más** es que 2 millones de clientes  
confíen en Reale para lograr sus objetivos y  
disfrutar de su vida sin preocupaciones.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención a Expatriados  
**900 299 743 / 91 278 41 37**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*

# REALE EXPATRIATE HOUSEHOLDERS VACACIONES

CONDICIONES GENERALES



**ÍNDICE**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>OBJETO DEL SEGURO</b>                                       | <b>4</b>  |
| <b>DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS</b>                     | <b>8</b>  |
| <b>RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL</b>               | <b>8</b>  |
| <b>GARANTÍAS</b>                                               | <b>10</b> |
| 1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO                         | 10        |
| 2. GASTOS                                                      | 10        |
| 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA                     | 11        |
| 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS                      | 11        |
| 5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS                   | 13        |
| 6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN    | 14        |
| 7. DAÑOS POR AGUA                                              | 14        |
| 8. DAÑOS ELÉCTRICOS                                            | 15        |
| 9. ROTURAS                                                     | 16        |
| 10. DAÑOS ESTÉTICOS                                            | 16        |
| 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE                        | 17        |
| 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO                         | 17        |
| 13. BIENES REFRIGERADOS                                        | 18        |
| 14. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS                    | 18        |
| 15. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS                            | 19        |
| 16. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA                                 | 20        |
| 17. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN                          | 20        |
| 18. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE          | 21        |
| 19. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO                            | 21        |
| 20. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA | 22        |
| 21. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS                 | 25        |
| 22. SERVIHOGAR                                                 | 36        |
| 23. BRICOHOGAR                                                 | 39        |
| 24. ASISTENCIA INFORMÁTICA                                     | 41        |
| 25. COMPROMISO DE CALIDAD                                      | 46        |

**ÍNDICE**

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PACKS</b>                                                                 | <b>47</b> |
| 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA                                                    | 47        |
| 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA                                                | 48        |
| 3. PACK COMPRA SEGURA                                                        | 50        |
| 4. PACK PROTECCIÓN MENORES                                                   | 53        |
| 5. PACK SALUD                                                                | 55        |
| 6. PACK MASCOTAS                                                             | 57        |
| <b>CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>              | <b>62</b> |
| <b>CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS</b> | <b>62</b> |
| <b>PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO</b>     | <b>64</b> |
| <b>BASES DEL CONTRATO</b>                                                    | <b>65</b> |
| <b>LA PRIMA DEL SEGURO</b>                                                   | <b>66</b> |
| <b>QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO</b>                                        | <b>66</b> |
| <b>LA INDEMNIZACIÓN</b>                                                      | <b>67</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS</b>                                             | <b>67</b> |
| <b>ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS</b>                                               | <b>68</b> |
| <b>FICHEROS COMUNES</b>                                                      | <b>68</b> |
| <b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>                                  | <b>68</b> |
| <b>JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE</b>                       | <b>69</b> |
| <b>ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL</b>                                 | <b>69</b> |
| <b>FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN</b>                     | <b>69</b> |

## NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

## OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

**Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.**

## DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, **siempre que no requieran un seguro obligatorio.**
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:
  - Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg. Quedan expresamente excluidos:**
  - **Vehículos concebidos para competición.**
  - **Vehículos para personas con movilidad reducida.**
  - **Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.**
  - **Vehículos utilizados para fines comerciales.**
- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**  
**En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.**
- Objetos de valor especial. Tienen esta consideración los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**
  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

**Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.**

**No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.**

CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

**Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.**

**Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.**

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.



PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
  - Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
  - Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
  - Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
  - Uso de llaves falsas, considerando como tales:
    1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
    2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
    3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.
- Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados. .

**TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:**

- El Tomador del seguro y el Asegurado.
- Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.
- Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda temporal principal: aquella vivienda en la que el asegurado reside habitualmente durante periodos temporales, sin que se encuentre desocupada por una duración superior a la indicada en las Condiciones particulares.

Esta vivienda puede estar alquilada o compartida temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.



- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.
- Vivienda temporal principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.

- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

## ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**

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

- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

## RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.
- Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.

- Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.
- Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.
- Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Daños por contaminación accidental o medioambiental.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.
- Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.
- Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.
- Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos.
- Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.
- Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.
- Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.
- Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín, salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- Salvo pacto en contrario, no están cubiertos por las garantías de la póliza, los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín.
- Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.
- Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.
- Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedarán sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte y Objetos de valor especial.

## **GARANTÍAS**

### **DAÑOS**

#### **1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO**

##### **1.1 INCENDIO**

###### **¿Qué se cubre?**

Los daños provocados por 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 el incendio.

###### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.
- Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.
- Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.

##### **1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

##### **1.3 CAÍDA DEL RAYO**

###### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por impacto directo del rayo.

###### **¿Qué NO se cubre?**

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

#### **2. GASTOS**

###### **¿Qué se cubre?**

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

### 3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabitabilidad temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

#### ¿Qué NO se cubre?

La inhabitabilidad producida por ruina.

### 4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

#### 4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

##### ¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- VIENTO, por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

**Cumpléndose la premisa anterior**, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

##### ¿Qué NO se cubre?

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas, salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.

## **4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.

## **4.3 DAÑOS POR IMPACTO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

### **¿Qué NO se cubre?**

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

## **4.4 DAÑOS POR HUMO**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.
- Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.

## **4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o apropiación indebida.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños por robo, hurto o intento de ello.
- Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.
- Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.

## **4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.
- Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.
- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.

## **4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.
- Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.
- El propio material derramado.

## **5. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS**

### **¿Qué se cubre?**

Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad y **siempre que la causa que originó los daños sea reparada por un Técnico competente en el plazo máximo de 3 meses desde su ocurrencia y presentada la correspondiente factura de reparación, excluyéndose siempre el importe de la reparación del origen de los daños.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.

- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación de la causa que haya provocado el daño, en continente no privativo.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **6. FILTRACIONES POR FENÓMENOS METEOROLÓGICOS CON REPARACIÓN**

### **¿Qué se cubre?**

- Daños directos originados por goteras y filtraciones de agua a través de tejados, paredes, azoteas y terrazas a consecuencia de lluvia, viento, pedrisco o nieve, independientemente de su intensidad.
- Los gastos de localización y reparación, **siempre que el origen de la filtración esté localizado en el continente privativo de la vivienda asegurada.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.
- Daños debidos a defectos de construcción o mantenimiento.
- Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.
- Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Cualquier bien depositado al aire libre o en construcciones abiertas.
- Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.
- Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.
- Gastos de localización y reparación en continente no privativo, de la causa que haya provocado el daño.
- Las filtraciones originadas a través del terreno o por superarse el nivel freático.

## **7. DAÑOS POR AGUA**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**



- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta el límite indicado en Condiciones Particulares:
    - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
    - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
    - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
- De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.**
- Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.
- Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.
- Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos, excepto las heladas.
- Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.
- Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.
- Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.
- La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.
- Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.

## 8. DAÑOS ELÉCTRICOS

#### ¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

#### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos de uso profesional.
- Daños por desgaste natural debido al uso.
- Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.
- Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.
- Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

## 9. ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros**.
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

### ¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.
- Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.
- Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.
- Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.
- Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.
- Lentes y gafas.
- Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción, salvo que sean parte inseparable.
- Mecanismos de aparatos sanitarios.
- Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

## 10. DAÑOS ESTÉTICOS

### ¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

### ¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.

- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

## 11. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

### ¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

### ¿Qué No se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

## 12. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

### ¿Qué se cubre?

#### Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas

El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

#### Robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado

El robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado, **cuando el vehículo se encuentre en el interior de un garaje o parking cerrado.**

#### Reposición de llaves y cerraduras

La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas.

**En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente este asegurado.**

### ¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- El robo de objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.

- Robo y daños por robo cometidos por los inquilinos o huéspedes.
- La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.
- En robo de efectos personales en el interior del maletero de vehículos propiedad del asegurado: dinero en efectivo, títulos y documentos, joyas, objetos de valor, muestrarios e instrumental de trabajo y cualquier otro objeto que no se considere efecto personal.
- El hurto.
- Apropiación indebida de los bienes asegurados.
- La pérdida o extravío de los bienes asegurados, salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.
- La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.

### **13. BIENES REFRIGERADOS**

#### **¿Qué se cubre?**

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.
- Los daños causados por la paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.

### **14. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

#### **¿Qué se cubre?**

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.
- El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.

- Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.
- Daños sufridos por portadores externos de datos o software.
- Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.

## 15. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

**El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.**

**En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.**

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe "**¿Qué no se cubre?**", REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

### ¿Qué NO se cubre?

- Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.
- Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.
- Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.
- Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).
- Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.
- Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.

- Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.
- Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.
- Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.
- Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

**En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.**

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido**.

## **16. RUINA TOTAL DE LA VIVIENDA**

### **¿Qué se cubre?**

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio**, producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

**Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.
- Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.

## **17. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN**

### **¿Qué se cubre?**

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.

- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

## **18. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE**

### **¿Qué se cubre?**

- Los daños causados a la ropa, maletas y efectos personales del inquilino y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas y efectos personales del inquilino o huéspedes y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños y robo sufridos por equipos y dispositivos electrónicos o informáticos, joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.

## **19. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO**

### **¿Qué se cubre?**

El robo del continente de la vivienda asegurada, así como los daños a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados causados por el inquilino y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura será necesario que exista un contrato de Alquiler en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), y la correspondiente denuncia ante las autoridades.

### **¿Qué NO se cubre?**

- Los daños al Continente asegurado, derivados de:
  - su uso y desgaste paulatino.
  - defecto propio.
  - vicio de construcción.
  - su defectuosa conservación.
- Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles.
- Los trabajos necesarios para mantener en uso los bienes.
- La rotura de cristales, espejos y lunas.
- Daños y robo al contenido, joyas y vehículos de cualquier tipo.



## **20. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA**

### **RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS**

#### **¿Qué se cubre?**

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

#### **LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA**

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

- a) La cobertura quedará sin efecto, o
- b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.
- Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE**

#### **¿Qué se cubre?**

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.

A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.

- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal**.

- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario**.
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín**.

#### ¿Qué NO se cubre?

- La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente**.
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado**. Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua**.

### RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

#### ¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional**.
- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral**:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos**.

- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos a motor, bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE AL INQUILINO**

#### **¿Qué se cubre?**

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados frente al inquilino cuando se ha declarado alquiler eventual.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Inquilino o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.

- Responsabilidad civil derivada del uso de piscinas, instalaciones deportivas y zonas recreativas.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Responsabilidad civil del Asegurado derivada de las intoxicaciones alimenticias sufridas por inquilinos o huéspedes.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de los empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.

### **RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO**

#### **¿Qué se cubre?**

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

### **FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL**

#### **¿Qué se cubre?**

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.

#### **¿Qué NO se cubre?**

- Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.

## **21. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS**

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

### **1. ALCANCE DE LA GARANTÍA**

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. 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.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, 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, con exclusión de indemnizaciones y multas.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

**El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.**

No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

## **2. ÁMBITO TERRITORIAL**

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

## **3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS**

### **3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS**

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.

3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.**

**En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.**

### 3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía 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, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

- a) 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**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
- e) 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.**

- f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**
- g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
- h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
- i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la 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 efecto de la misma.**
- k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

**No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

### 3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.
2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

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

### 3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. 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 la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa..
2. 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 éste, según sentencia judicial firme.**
3. Reclamación de daños corporales.
4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

**No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.**

### 3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE 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 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.

### 3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE 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:

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.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros**

### 3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

### 3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

### 3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE 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 **900 299 713**.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

### 3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

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 ésta 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 dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.



El Asegurado queda obligado a integrar a REALE 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 ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

### 3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

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 tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

### 3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

**Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.**

## 4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

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

## 5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

## 6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- 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.

## 7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presente garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

## 8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- 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.
- Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
- Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.
- Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.
- Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
- 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.
- Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.
- 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.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.
- Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.

## 9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

## 10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

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) 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.
- B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, 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 de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

## **11.- ¿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 artículo 15 de esta garantía.

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.

## **12.- ¿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 el artículo 15 de esta garantía.**

**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 éste 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 artículo.

## **13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, 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 de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, 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, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, 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.

#### **14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?**

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

#### **15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?**

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

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.

#### **16.- ¿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.

#### **17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?**

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

#### **18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?**

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

#### **ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA**

##### **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 para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### Asuntos penales

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

### Trabajo

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

Extinción del contrato.

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

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

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

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

Prestaciones de la Seguridad Social.

Fiscalidad.

### Declaración de la renta

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

### Automóvil

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

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

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

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

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

Sanciones penales y administrativas.

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

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

### Reclamaciones como consumidor

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.

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

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

Reclamaciones a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.  
Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.  
Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

## **ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de *numerus clausus*. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### **Compraventa de vivienda**

#### **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 de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

#### **Comunidad de propietarios**

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

#### **Reclamaciones de consumo**

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

#### **Administrativo**

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

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

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

#### **Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración**

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

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

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

## 22. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

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

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- a) El Tomador
- b) su cónyuge o pareja de hecho
- c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

### ¿Qué se entiende por Hecho accidental?

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

### ¿Qué se cubre?

#### SERVICIOS

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

|                      |                   |                      |                      |
|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| Albañilería          | Contratistas      | Fontanería           | Pintura              |
| Antenistas           | Cristalería       | Jardinería           | Tapicería            |
| Barnizadores         | Electricidad      | Limpiezas            | Televisores y Vídeos |
| Carpintería          | Electrodomésticos | Parquetistas         |                      |
| Carpintería metálica | Enmoquetadores    | Pequeños transportes |                      |
| Cerrajería           | Escayolistas      | Persianas            |                      |

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

### ¿Qué NO se cubre?

**Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.**

#### CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

### ¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

### ¿Qué NO se cubre?

**Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.**



## **ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra (**máximo tres horas**) serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

### **¿Qué NO se cubre?**

- Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

## **AMBULANCIA**

### **¿Qué se cubre?**

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

## **PERSONAL DE SEGURIDAD**

### **¿Qué se cubre?**

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado..

## **REPOSICIÓN TV**

### **¿Qué se cubre?**

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días.**

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

### **¿Qué NO se cubre?**

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

## **GESTIÓN DE DECESOS**

### **¿Qué se cubre?**

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor.

### **¿Qué NO se cubre?**

Gastos de traslado y sepelio.



## **HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA**

### **¿Qué se cubre?**

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro**.
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro**.
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro**.

## **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

### **¿Qué se cubre?**

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

## **SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES**

### **¿Qué se cubre?**

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva.** Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

## **LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA**

### **¿Qué se cubre?**

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

### **¿Qué NO se cubre?**

**La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.**

**Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.**

## **LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN**

### **¿Qué se cubre?**

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

## 23. BRICOHOGAR

### ¿Qué se cubre?

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

La prestación incluye:

**Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores.
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**

- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

### ¿Qué NO se cubre?

- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.
- Instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- Quedan excluidas la reparación de persianas eléctricas y del propio motor.
- Instalación de enchufe de vitrocerámica.
- Instalación de zócalos.
- Instalación o cambio de cristales.
- Dar lechadas.
- Tapado de calas.
- Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito.
- Llaves de paso generales de la vivienda.
- Limpieza de cristales fijos al exterior.
- Rozamientos en ventanas o puertas.
- Cepillado de puertas.
- Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).

- Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.
- Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
- Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.

#### **Materiales aportados por el servicio**

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

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

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

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

#### **SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.**

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurado. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

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

## **24. ASISTENCIA INFORMÁTICA**

### **ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL**

#### **Descripción del servicio**

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos.

#### **Acceso al servicio**

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

#### **Alcance del servicio**

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

##### **a) SOFTWARE:**

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

#### **b) HARDWARE**

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

#### **Exclusiones:**

**Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.**

### **ASISTENCIA A DOMICILIO**

#### **Descripción del servicio**

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

#### **Acceso al servicio**

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–19:00 h (lunes a viernes).
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–18:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

#### **Alcance del servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

**Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al usuario un presupuesto para la reparación.

#### **Garantías**

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

## Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

## REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

### Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizarán un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

### Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

### Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
- MAC: procesadores Intel.
- RAM: 1Gb.

Requisitos mínimos de software:

- Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.

## **ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET**

### **Descripción del servicio**

Prevía autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

### **Acceso al servicio**

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

### **Alcance del servicio**

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

### **Requisitos técnicos**

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
  - PC: Microsoft Windows XP o superiores, Internet Explorer 8 o superior, NET Framework 3.5 o superior.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

## **RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO**

### **Descripción del servicio**

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.



Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

La recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

- a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.
- b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.
- c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.
- e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
- f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

#### Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: 09:00–18:00 h (lunes a viernes)
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00–19:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios <https://reale.app.onlineassist.me/>
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

## 25. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **sinistros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Esta garantía no será de aplicación:

- En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.

- En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.

## PACKS

### 1. PACK MOVILIDAD FAMILIA

**El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional**

#### **¿Qué tipo de vehículos se cubren?**

1. Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:  
Vehículos de una o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima por diseño **comprendida entre 6 y 25 km/h, y hasta un peso máximo de 50 kg.**  
**Quedan expresamente excluidos:**
  - Vehículos concebidos para competición.
  - Vehículos para personas con movilidad reducida.
  - Vehículos incluidos en el ámbito del Reglamento (UE) N2 168/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2013.
  - Vehículos utilizados para fines comerciales.
2. Bicicletas con pedaleo asistido **de una única plaza** equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.

#### **¿Qué se cubre?**

1. La Responsabilidad civil, Fianzas y defensa derivada de la propiedad de vehículos de movilidad personal y de bicicletas con pedaleo asistido indicados en el párrafo anterior.

Hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, queda cubiertos:

- La Responsabilidad civil del Asegurado por los daños materiales y personales causados a terceros con ocasión del manejo y/o utilización de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedales con pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sean de su propiedad y de uso particular, que cumplan los requisitos establecidos por la normativa vigente y que su uso y circulación se realice de acuerdo con la regulación establecida por las autoridades competentes y atendiendo a las normas del ordenamiento jurídico vial.**

**El diseño, fabricación y comercialización del vehículo de movilidad personal o ciclo de pedaleo asistido deberá cumplir los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de seguridad industrial y de seguridad general de los productos.**

- Los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por esta garantía, así como las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la presente garantía, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

**En el límite indicado en Condiciones particulares para esta garantía, quedan comprendidos el pago de indemnizaciones por daños a terceros, costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado, por lo que en ningún caso se sumará a ningún límite o sublímite establecido en ninguna otra garantía.**

2. Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, el pago de una indemnización por el Fallecimiento del Asegurado **mayor de 16 años** en el momento del siniestro, producido dentro del plazo de 5 años, a consecuencia de un accidente acaecido con ocasión del uso y circulación de un vehículo de movilidad personal o bicicletas de pedaleo asistido cubiertos en esta garantía, **siempre que sea de su propiedad y exclusivamente de uso particular.**

Los beneficiarios serán los herederos legales.

El límite temporal de la garantía de fallecimiento se extinguirá al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado/s cumpla los 70 años.

### ¿Qué no se cubre?

- Responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un Seguro Obligatorio.
- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado/s en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de uso público o compartido, o que no sean propiedad del Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos de movilidad personal y bicicletas de pedaleo asistido propiedad del Asegurado, cuando no sean manejados por el Asegurado.
- Hechos o accidentes derivados del uso de vehículos que no cumplan los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la legislación vigente aplicable.
- Daños sobre los propios bienes objeto de manejo y/o utilización.
- Daños materiales o personales sufridos por el Asegurado usuario del vehículo, salvo lo dispuesto para el caso de fallecimiento.
- Los perjuicios o menoscabos económicos aun cuando éstos deriven o sean consecuencia directa de un daño material o personal.

### ¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

Comunicarlo a Reale a la mayor brevedad posible por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono 900 533 854, que está operativo las 24 horas del día durante todo el año.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

## 2. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

### OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años**.

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.

- **En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.**
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- **Los accesorios no están incluidos.**
- **En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.**

- En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

### EXCLUSIONES

- Acto o daño doloso de cualquier tipo.

### SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web [www.reale.sosmatic.es](http://www.reale.sosmatic.es) para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste **y en este caso no procederá indemnización.**

### DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

#### 1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

#### 2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

### 3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

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

## 3. PACK COMPRA SEGURA

### ALCANCE DE LA GARANTÍA

Esta garantía tiene por objeto la **protección del asegurado** a través de las siguientes coberturas:

- Asesoramiento jurídico telefónico
- Responsabilidad Civil privada por robo de identidad
- Pérdidas económicas directas por robo de identidad
- Compra online protegida
- Borrado digital

### ASEGURADO

Para esta garantía se entenderá por Asegurado a la persona física **con domicilio habitual en España** que tenga la consideración de Asegurado en la presente póliza.

### ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las coberturas incluidas en esta garantía solo serán de aplicación para hechos **ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles**, salvo que se indique otro ámbito en la garantía correspondiente.

Son objeto de cobertura los hechos producidos durante el período de vigencia de la póliza.

### SANCIONES INTERNACIONALES

REALE no dará cobertura, ni asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la cobertura que le pueda exponer a ella o a sus proveedores a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por organismos e instituciones internacionales.

### DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

#### 1. Asesoramiento jurídico telefónico

El asegurado podrá realizar cualquier consulta de carácter jurídico o legal en relación con el objeto de la presente garantía y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia en un tema relacionado con el objeto de la presente garantía.

**Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.**

#### 2. Seguro de Responsabilidad Civil privada por robo de identidad

**Se garantizan hasta el límite indicado en Condiciones particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que con arreglo a los artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, en su condición de persona privada, como civilmente responsable si como consecuencia del robo de su identidad, se hubieran producido daños y perjuicios cubiertos por esta garantía frente a terceros.

No tienen la consideración de terceros el Tomador del seguro, el resto de los Asegurados por este Pack, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del Tomador o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

**No están cubiertos por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.

**3. Pérdidas económicas directas por robo de identidad**

En caso de producirse un robo de identidad o suplantación de identidad del Asegurado que suponga una pérdida económica directa en su patrimonio, REALE **reembolsará hasta el límite por indicado en Condiciones Particulares**, el quebranto sufrido. **Esta suma asegurada cubrirá la pérdida sufrida en exceso o defecto de cualquier otra cantidad cobrable.**

Para solicitar el reembolso, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad local competente en el lugar de los hechos. REALE podrá exigir que la denuncia se presente, adicionalmente, ante la autoridad policial española competente.

Queda excluido cualquier perjuicio o pérdida económica ocasionado al Asegurado por la comisión de hechos diferentes al robo de identidad o suplantación de la identidad del Asegurado.

**4. Compra online protegida**

Si en los 15 días siguientes a la adquisición online de un **bien adquirido en tiendas online domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido** y cuyo precio total de la transacción efectuada (artículo, embalaje, gastos de envío e impuestos) **supera los 30€**, éste resultase ser uno distinto (No conformidad) o no se hubiese recibido (No entrega) en los 30 días siguientes a su fecha de confirmación de entrega, se compensará al Asegurado **hasta el límite indicado en Condiciones Particulares**.

- Se entiende por No conformidad:
  - Que el artículo entregado no se corresponda con el que inicialmente el Asegurado encargó y el comerciante rechace realizar el cambio.
  - Que el artículo adquirido se entregue con un fallo (impidiendo que funcione adecuadamente), esté roto o incompleto y el comerciante rechace realizar el cambio.
- Se entiende por No entrega:
  - Que no se produzca la entrega del artículo adquirido transcurridos 30 días desde la fecha de entrega programada, siempre que el artículo haya sido pagado, y el comerciante no establezca nuevas fechas de entrega.

**BIENES NO ASEGURABLES:**

Se exceptúan de la condición de Bienes Asegurados y por tanto **NO** son objeto de la cobertura otorgada por esta garantía: Los bienes de un solo uso, animales vivos, plantas, comestibles, bebidas, vehículos de motor cualquiera que sea su tipo o naturaleza, dinero en efectivo, cheques de viaje, resguardos de billetes de transporte, billetes de transporte de cualquier medio de locomoción, entradas para espectáculos culturales, deportivos o de cualquier naturaleza, gasolina o cualquier otro combustible así como sus cupones, escrituras, giros postales o cualesquiera otro tipo de documentos, billetes o valores negociables, joyas, piedras preciosas, así como todo objeto destinado a la reventa.

**No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Daños causados, en el bien por el Asegurado o por su cónyuge, pareja de hecho, familiares o cualquier otra persona que conviva con el Asegurado.
- b) La entrega tardía o la no entrega del bien adquirido debido a huelga de la oficina de correos, empresa de mensajería o del transportista.

c) Artículos adquiridos en tiendas online no domiciliadas en la Unión Europea, Estados Unidos o Reino Unido.

d) Artículos usados en el contexto profesional o industrial.

### 5. Borrado digital

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal
- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario REALE realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar a REALE las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes.

**Exención de responsabilidad:** En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que REALE no garantiza la obtención de resultado alguno.

### EXCLUSIONES

- Robos de identidad causados por familiares directos (cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos) del Asegurado o por personas que convivan en el mismo domicilio.
- Pérdidas económicas indirectas sufridas como consecuencia del siniestro amparado por la presente póliza.
- El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.
- El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones.
- El dolo y los siniestros causados por mala fe del asegurado.

Con independencia de las acciones legales oportunas que puedan emprenderse, REALE se exime de cualquier responsabilidad derivada de fraude, dolo, engaño o falsificación de cualquier documento, oficial o privado, necesario para la prestación del servicio.

### TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Cualquier hecho que pueda motivar las prestaciones de este contrato, debe ser declarado por el Tomador o el Asegurado, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo pacto en contrario expreso en las Condiciones Particulares.

El Asegurado deberá llamar para declarar el siniestro al teléfono 900 533 854 en horario de 9:00 horas a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos).

El Asegurado se obliga a entregar por correo, fax, correo electrónico o directamente en las oficinas de REALE las notificaciones que reciba a la mayor brevedad posible.

Documentación necesaria en caso de siniestro para la **Compra Protegida Online**:

- Recibo de compra online o e-mail remitido por el comerciante confirmando la compra.
- El número de cuenta bancaria del asegurado.
- En caso de "No entrega" en 30 días: declaración del asegurado certificando la no entrega del artículo asegurado.
- En caso de "No Conformidad": recibo de entrega del artículo por el que se pruebe que el bien recibido no corresponde con el artículo adquirido a través de internet.
- En caso de que el artículo sea devuelto al comerciante/Aseguradora, el recibo justificando los gastos de transporte o envío.

REALE podrá solicitar al comerciante documento acreditativo del envío del artículo (factura, albarán o documento similar).



Los reembolsos realizados por REALE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

## **4. PACK PROTECCIÓN MENORES**

### **DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO**

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por cyberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

### **ALCANCE DEL SERVICIO**

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

### **SOPORTE DE EXPERTOS**

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.



- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

## **OPERATIVA**

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web [www.ciberseguridad.reale.es](http://www.ciberseguridad.reale.es). El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

**1. Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:

- Identificación del caso
- Identificación del entorno
- Identificación de personajes

**2. Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:

- Nombre y apellidos.
- Email
- Nick
- Redes Sociales
- Centro donde cursa sus estudios

Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

**3. Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.

**4. Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.

**5. Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.

**6. Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.

**7. Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:

- Etiquetado e identificación.
- Almacenaje de las evidencias
- Cadena de custodia

**8. Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:

- Reconstrucción de los escenarios.
- Identificación de la información relevante.
- Ofrecer respuestas a la situación.

El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.

**9. Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.

- Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
- Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.

**10. Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

### **OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA**

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

### **EXCLUSIONES**

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

## **5. PACK SALUD**

Servicio de Asistencia Médica mediante videollamada y Chat.

### **OBJETO DE LA GARANTÍA**

Ofrecer un servicio de asistencia médica digital (on-line) inmediato e ilimitado que consiste en una orientación/acompañamiento por parte de médicos y especialistas de la salud mediante chat y/o videollamada.

Este servicio exclusivamente se presta mediante la APP **"Reale Cuídate"** a la que pueden acceder los asegurados (Tomador de la póliza + 3 familiares), que hayan contratado el Pack Salud dentro del producto Reale Hogar.

La APP **"Reale Cuídate"** podrá ser descargada tanto en APP Store como en Play Store bajo dicho nombre desde un smartphone o una tablet.

Para darse de alta en la APP **"Reale Cuídate"**, el Tomador de la póliza, como usuario principal, deberá completar los datos solicitados la primera vez que ingrese. Una vez se compruebe que el registro es correcto, podrá invitar desde su perfil al resto de usuarios. La invitación la gestionará desde la aplicación enviando el código promocional que allí se indica, será uno para cada beneficiario. El resto de los usuarios completarán su registro en la aplicación de la misma forma que el usuario principal, indicado los datos para la creación de su perfil.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de atención es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00.

## SERVICIOS CUBIERTOS

### 1. Servicio de Videollamada.

Servicio de asistencia médica digital mediante videollamadas ilimitadas para realizar consultas con médicos generalistas a través de la APP "Reale Cuídate" en las 24 del día en los 365 días del año.

### 2. Servicio de Chat.

Servicio de asistencia médica digital a distintos especialistas sin necesidad de cita previa mediante chat ilimitados a través de la APP "Reale Cuídate" en los horarios indicados a continuación:

| Especialidad            | Disponibilidad | Horario                                                                                                     |
|-------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medicina General        | 24x7x365       | Servicio de 24 horas, todos los días de la semana durante todo el año                                       |
| Pediatría               | 13h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h y los fines de semana 11h el sábado y domingo entre las 9h y las 20h |
| Nutrición               | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 8h y las 22h                                                                      |
| Ginecología             | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 22h                                                                      |
| Cardiología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Psicología              | 11h diarias    | Lunes a viernes entre las 9h y las 20h                                                                      |
| Entrenadores personales | 8h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Sexología               | 4h a diarias   | Lunes a viernes entre las 8h y las 21h                                                                      |
| Dermatología            | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |
| Alergología             | 4h diarias     | Lunes a viernes entre las 9h y las 21h                                                                      |

### 3. Servicio de Receta Electrónica privada.

Dentro de las funcionalidades de la APP "Reale Cuídate" cada médico generalista o especialistas podrá tener acceso mediante un sistema electrónico que le permite la emisión de órdenes de prescripción y tratamiento de medicamentos en el **ámbito privado** a los "pacientes", el cual es válido para la dispensación desde las oficinas de farmacias.

Esta receta electrónica, está homologada por la Organización Médica Colegial de España.

El paciente, con su DNIe/identificador, podrá obtener la dispensación de la medicación prescrita electrónicamente desde la APP en la farmacia. Además, evitará que aquellos pacientes crónicos o con largos tratamientos, requieran desplazamientos a la consulta para que se le emitan recetas en papel para la continuación de los tratamientos.

En relación con la receta que puede ser prescrita:

- 3.1. Los médicos que atienden las consultas de chat y de videollamada pueden realizar recetas electrónicas bajo el sistema de receta electrónico REMPE, homologado para su uso en España por parte de la Organización Médica Colegial española.
- 3.2. Los médicos podrán, en la misma **sala habitual de chat y videollamada** que mantengan con los pacientes, adjuntarles un documento PDF con la correspondiente receta electrónica que, en su caso hayan prescrito a favor del usuario paciente, cuando ésta sea devengada en el curso de la consulta médica sobrevenida en el interín de la conversación mantenida.
- 3.3. En cuanto a la prescripción a menores, sólo se les puede prescribir si están dados de alta como otros pacientes asociados al tomador de la póliza (Tomador + 3 familiares). De forma excepcional, en el caso de que el menor no esté dado de alta, se registran sus datos en el campo "instrucciones para el paciente", y la receta se emite a nombre del usuario principal.

### 4. Historial Médico.

El paciente tendrá acceso a un repositorio digital donde tendrá almacenado su historial clínico con las enfermedades, alergias, medicaciones e informes de los médicos para una mejor praxis médica de todos los facultativos en la aplicación "Reale Cuídate".

### 5. Alcance del servicio de asistencia médica de orientación y acompañamiento a pacientes a través de videollamada y chat.

El servicio de chat y videocall médico, es decir, las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos:

- 5.1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
- 5.2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
- 5.3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:
- 5.3.1. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
  - 5.3.2. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
  - 5.3.3. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar nombre comercial del fármaco.

## SERVICIOS EXCLUIDOS

- La atención en servicios de urgencias. En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico y/o agente de soporte que le atienda inmediatamente procederá a notificar al cliente que utilice (a elección del cliente) el servicio público telefónico de emergencias.
- Los gastos por la adquisición de fármacos por los pacientes que hayan obtenido recetas por prescripción médica a través de este servicio contratado.
- No quedan cubiertos en la contratación de este servicio los medios físicos y de soporte tecnológicos necesarios para acceder al mismo, de los cuales debe disponer el asegurado y familiares que hayan contratado este servicio, tales como: Conexión a internet, Móvil o Tablet y Sistema operativo Android o iOS.
- Prohibición de expedición de recetas en los siguientes casos:
  - Medicación psiquiátrica, incluyendo ansiolíticos, antidepresivos, psicoestimulantes, antipsicóticos, etc.
  - Medicación que precisa de informe complementario para su prescripción como por ejemplo los mórficos, fármacos anti-demenia, etc.
  - Medicación de dispensación hospitalaria como antineoplásicos, antirretrovirales o tratamientos hormonales, etc.
  - Medicación que precise de control frecuente analítico como anticoagulantes, tratamientos sistémicos para el acné, etc.
  - Medicación que precise de exploraciones obligatorias previas como fármacos que alargan el QT, tratamientos biológicos, etc.
  - Cualquier otra medicación que los médicos que atienden el servicio consideren no prescribir.
  - Cualquier medicación con riesgo de ser utilizada de forma incorrecta por abusos por parte del paciente.

## 6. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

**Objeto de la garantía:** Cualquier animal de la especie canina y/o felina, **de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado**, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

### 1. DAÑOS A ANIMALES

#### Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá habersele vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirus.

En el caso de gatos, deberá habersele vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

**Alcance de la cobertura:**

Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
- Envenenamientos e intoxicaciones.
- Daños distintos de los descritos en este apartado.
- Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.
- Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.
- Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Cesáreas o partos.

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días**.

**No se cubre:**

- Multas o sanciones.

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

**Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dicte la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:**

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.

- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

**No quedan cubiertos los gastos originados por:**

- Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.
- Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad.** Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

**No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:**

- Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.
- Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.

#### **Qué hacer en caso de siniestro**

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.
  - Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
  - Datos de la clínica donde fue atendido el animal.
- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).
  - Motivos del ingreso.

## **2. SERVICIOS**

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

**El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado.** No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual.**

### **2.1. Servicios de información**

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

- a) Hoteles en España que admiten animales de compañía
- b) Adopciones y centros de acogida

- c) Clubes de mascotas
- d) Adiestramiento
- e) Peluquerías
- f) Cuidadores a domicilio
- g) Asistencia a concursos y otros eventos
- h) Criadores
- i) Tiendas especializadas
- j) Trámites para traslados de la mascota

## 2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

## 2.3. Servicios veterinarios

### 2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

**El coste del servicio será a cargo del dueño del animal.** En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

### 2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

### 2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

**Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.**

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.



#### 2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

#### 2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

**El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.

#### 2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

### 2.4. Otros servicios

#### 2.4.1. Guardería de Animales:

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

**Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### 2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal**.

**El coste del traslado será a cargo del dueño del animal.** No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

#### 2.4.3. Comida a Domicilio:

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

**El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.**

#### 2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

#### 2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnosis veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.



## **CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Compra segura, Pack Protección menores, Pack Salud y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: [www.reale.es](http://www.reale.es). Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

## **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:
  - a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
  - b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

### **1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos**

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

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

### **2. Riesgos Excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

### **3. Franquicia**

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

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

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

#### **4. Extensión de la cobertura**

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
  - a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
  - b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.
  - c) En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en 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 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 gestionará 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 ó 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 éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

### **PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO**

#### **¿Cómo se perfecciona?**

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

#### **¿Cuándo comienza?**

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

#### **¿Cuánto dura el contrato de seguro?**

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

#### **¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?**

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

#### **¿Puede prorrogarse la póliza?**

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

### ¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

### CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica, fax o internet.

**ENTRADA EN VIGOR.** En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

**DESISTIMIENTO.** El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

**CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO.** Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

## BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

## LA PRIMA DEL SEGURO

### ¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

### ¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

### ¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

### ¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

### ¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

### ¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

### ¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900**.
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

### ¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

**En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos**, adicionalmente, denunciar los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

### ¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

## LA INDEMNIZACIÓN

### ¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

#### BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

**La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

**REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.**

#### OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

### ¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

### ¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

- En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.
- Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

### ¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital Asegurado?

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

## ACTUALIZACIÓN DE CAPITALS

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

#### 1. Revalorización de Continente y Contenido.

Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. No se revalorizarán los siguientes capitales, cuando se encuentren contratadas:

- Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.
- Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

## ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

## FICHEROS COMUNES

Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro a UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro, que los tratará como Responsable del Fichero de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Vd. La finalidad del Fichero es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) y TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, REALE Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente, sito en la calle Príncipe de Vergara, 125, (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Velázquez, nº 80, 1º D, CP. 28001 MADRID, Tf. 913 104 043, Fax 913 084 991, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, <https://www.dgsfp.mineco.es> o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.



## JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

## ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125 28002, Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

## FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.





**Mucho más** es que 2 millones de clientes  
confíen en Reale para lograr sus objetivos y  
disfrutar de su vida sin preocupaciones.

**ESTAMOS A TU LADO**

Servicio de Atención a Expatriados  
**900 299 743 / 91 278 41 37**

**[www.reale.es](http://www.reale.es)**

*Consulta con tu mediador de seguros.*