



# HOGAR COMPROMISO

## CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA

Para declarar un siniestro sólo tiene que llamar y comunicarnos su nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesita.

Llame al: **902 31 12 31**

Disponible 24 horas al día, 365 días al año.

pelayo

## ÍNDICE

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## Índice

▷ Carta del Presidente	07	▶ <i>Actos de vandalismo o malintencionados</i>	49
▷ Certificado de Garantía	09	▶ <i>Revisión de Caldera</i>	50
▷ Compromiso A Tiempo	13	▶ <i>Inhabitabilidad de la vivienda</i>	51
▷ Definiciones de interés para la comprensión de la póliza	17	▶ <i>Pérdida de alquileres</i>	51
▷ Resumen coberturas de la póliza	25	▶ <i>Infidelidad de empleados del hogar</i>	51
▷ Marco jurídico de la póliza	33	▶ <i>Soluciones estéticas vivienda</i>	52
▷ Garantías y Coberturas	37	▶ <i>Soluciones estéticas enseres</i>	52
▶ <i>Incendio</i>	39	▶ <i>Soluciones estéticas en las roturas</i>	52
▶ <i>Reconstrucción de Jardines</i>	40	▶ <i>Reposición de documentos públicos y documentos personales acreditativos</i>	52
▶ <i>Gastos de demolición, desescombros y salvamento</i>	40	▶ <i>Equipaje</i>	52
▶ <i>Caída de árboles, postes y antenas</i>	40	▶ <i>Pérdida de equipaje</i>	53
▶ <i>Fenómenos meteorológicos e impactos</i>	41	▶ <i>Responsabilidad Civil</i>	54
▶ <i>Daños producidos por la electricidad</i>	42	▶ <i>Animales domésticos</i>	56
▶ <i>Avería de electrodomésticos</i>	42	▶ <i>Protección Jurídica</i>	57
▶ <i>Alimentos refrigerados</i>	44	▷ <i>Servicios para el Hogar</i>	61
▶ <i>Daños por agua</i>	44	▶ <i>Servicio de Manitas</i>	63
▶ <i>Reparación de tuberías privadas sin causar daños</i>	45	▶ <i>Personal de Seguridad</i>	65
▶ <i>Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilato</i>	45	▶ <i>Restaurante</i>	65
▶ <i>Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina</i>	46	▶ <i>Lavandería</i>	65
▶ <i>Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales</i>	46	▶ <i>Asesoría del hogar</i>	66
▶ <i>Rotura de aparatos sanitarios fijos</i>	46	▶ <i>Nuestros profesionales a su servicio</i>	66
▶ <i>Robo y expoliación</i>	47	▶ <i>Asistencia informática</i>	67
▶ <i>Atraco fuera del hogar</i>	47	▷ <i>Condiciones comunes a todas las garantías</i>	73
▶ <i>Hurto</i>	48	▷ <i>Los riesgos extraordinarios y el consorcio de compensación de seguros</i>	79
▶ <i>Sustitución de cerraduras</i>	48	▷ <i>Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza</i>	91
▶ <i>Uso indebido de tarjetas</i>	48		

Apreciado mutualista:

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

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

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

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

Queremos que el cliente sepa qué puede esperar de nosotros cuando utilice su seguro, y lo hacemos mediante el cumplimiento estricto de unos niveles de servicio que garanticen una correcta gestión en los plazos de atención e intervención de prestaciones que consideramos fundamentales.

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

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

Gracias por su confianza.



**José Boada Bravo**  
*Presidente*

pelayo

**CERTIFICADO DE GARANTÍA**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**



pelayo

## CERTIFICADO DE GARANTÍA

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

Pero nuestro principal compromiso es con los clientes, ofreciéndoles la máxima calidad en los servicios ofrecidos. Prueba de ello es que, hemos sido distinguidos con el sello de calidad de Madrid Excelente, que reconoce a las empresas que destacan por su calidad y excelencia en su relación con los empleados, los clientes y la sociedad. Asimismo, los centros de Atención al Cliente de Madrid y Ávila han renovado la certificación del sistema de Calidad ISO 9001:2008 de AENOR, sello que garantiza en todos los procesos de la entidad el mismo nivel de calidad. También la Mutua ha sido reconocida como la séptima empresa mejor valorada del sector asegurador, según el Informe MERCO 2009 (Monitor Español de Reputación Corporativa) que evalúa el prestigio y la imagen corporativa de las empresas, teniendo en cuenta los resultados, la responsabilidad social corporativa y ética.

Sin embargo, si Usted considera que no hemos conseguido darle una solución satisfactoria o con el nivel de calidad que nos hemos exigido, le informamos que puede hacérselo constar presentando una queja o reclamación formal siguiendo nuestra Guía de la Reclamación.

### Guía de la reclamación.

*¿Qué debe hacer si ha decidido interponer una queja o reclamación?*

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

Si lo desea, puede presentar su reclamación directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, que se resolverá en el plazo máximo de dos meses.

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Apdo. de Correos: 10.112 • 28080 Madrid  
[garantia@pelayo.com](mailto:garantia@pelayo.com)

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

**DEFENSOR DEL CLIENTE**  
Apdo. de Correos: 10.927 • 28080 Madrid  
[pelayodefensor@pelayo.com](mailto:pelayodefensor@pelayo.com)

- Puede Usted utilizar cualquiera de las instancias citadas anteriormente, pero debe tener en cuenta que no puede dirigirse simultáneamente al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, debiendo optar por una de estas dos figuras.

Por último, le recordamos que, si una vez finalizado el procedimiento en cualquiera de las instancias anteriores no está conforme con el resultado del pronunciamiento o no le ha sido totalmente favorable a sus intereses, puede dirigirse a:

**DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS**  
Servicio de Reclamaciones  
Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid

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

### CERTIFICADO DE GARANTÍA.

El certificado de garantía es el compromiso de Pelayo con sus clientes, por el que no se cobrará el precio del seguro el próximo año, cuando el asegurado o mutualista haya interpuesto una reclamación al entender que no hemos cumplido lo pactado en el contrato, y la misma haya sido estimada totalmente a su favor, debiendo por ello Pelayo rectificar además su postura. El certificado de garantía no es acumulable a ninguno de los demás compromisos ofertados por Pelayo. La solicitud de la compensación por el certificado de garantía deberá realizarse por el asegurado ante el servicio de atención al cliente por correo certificado o electrónico, en un plazo máximo de 30 días naturales, a contar desde el día siguiente a la fecha en que se tenga conocimiento de la resolución.

Será necesario el cumplimiento de este plazo para la tramitación de la solicitud de compensación. Pelayo responderá en el plazo de cinco días laborables desde su solicitud. Es decir, en dicho plazo se indicará si el tomador de la póliza será compensado o no. Esta comunicación se realizará también por correo.

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

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

pelayo

**COMPROMISO A TIEMPO**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

**pelayo**  
Aseguradora Oficial de la Selección

pelayo

## COMPROMISO A TIEMPO

En aplicación de este compromiso y siempre que se solicite por parte del mutualista o asegurado, Pelayo no cobrará el recibo del seguro de la siguiente anualidad en caso de incumplir al menos uno de los siguientes niveles de servicio y condiciones:

### Niveles de servicio

#### *Siniestros Urgentes*

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

- **Intervención 3 horas:** En este plazo máximo, el profesional adecuado se personará en el domicilio de la vivienda para solucionar la urgencia, siempre y cuando se encuentre el asegurado o persona que le permita el acceso a la misma.

#### *Siniestros No Urgentes*

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

- **Intervención 12 horas:** En este plazo máximo, Pelayo contactará con el asegurado para concertar la visita a la vivienda del profesional.
- **Intervención 48 horas:** En este plazo máximo, el profesional realizará la primera visita, e iniciará el proceso de reparación en los casos que sea necesario, salvo que de común acuerdo con el asegurado se haya establecido otra fecha posterior.
  - a) Para el límite de 12 horas, se considerará que en los siniestros declarados a la compañía antes las 14:00 horas de lunes a viernes, se contactará con el asegurado en la tarde de ese mismo día de la declaración. En los siniestros declarados a partir de las 14:00 horas del día, el contacto se producirá como muy tarde antes de las 12:00 horas del día siguiente al de la declaración.
  - b) Los plazos de 12 o 48 horas, se considerarán en días laborables de lunes a viernes, por lo que cuando por medio del plazo haya un día festivo o un fin de semana, el compromiso continuará el primer día hábil posible.
  - c) Estos plazos no serán de aplicación cuando exista una causa de fuerza mayor no imputable a Pelayo.
  - d) En los siniestros cuya tipología sea de fenómenos meteorológicos, protección jurídica, responsabilidad civil, o que proceda indemnizar directamente, la intervención del profesional necesario, se realizará una vez se tenga toda la información necesaria para la confirmación de la cobertura del siniestro.

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

Cuando el mutualista o asegurado, entienda que ha existido un incumplimiento de los niveles de servicio anteriormente descritos (cualquiera de ellos), éste, deberá indicarlo a través del número de teléfono 902 35 22 35, el cual ha sido habilitado a tal efecto.

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

### Respuesta y resolución

Pelayo responderá al asegurado en el plazo máximo de tres días laborables desde su solicitud. En dicho plazo se indicará si el tomador de la póliza será compensado por el incumplimiento del compromiso o no. Esta comunicación se realizará telefónicamente.

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

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

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

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

Si para la solicitud del incumplimiento se utilizara la vía de la reclamación, ésta se gestionará según la legalidad vigente y con los plazos establecidos por Ley. En este caso y cuando la reclamación sea estimada, únicamente se compensará por medio del Compromiso A Tiempo, ya que en este caso, entendemos que se darán por atendidas, las obligaciones adquiridas con respecto al incumplimiento de estos niveles de servicio.

pelayo

**DEFINICIONES DE INTERÉS PARA  
LA COMPRENSIÓN DE LA PÓLIZA**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## DEFINICIONES DE INTERÉS PARA LA COMPRESIÓN DE LA PÓLIZA

- El ASEGURADOR es Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, persona jurídica que asume los riesgos cubiertos en la póliza (en adelante Pelayo).
- Se denomina MUTUALISTA o TOMADOR a la persona física o jurídica que contrata la póliza con Pelayo.
- El ASEGURADO es la persona física o jurídica propietaria de los bienes asegurados.
- Se denomina BENEFICIARIO a la persona física o jurídica que tiene derecho a la indemnización.
- Se llama PÓLIZA al conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y posteriores suplementos por modificación del contrato.
- La SUMA ASEGURADA es el valor atribuido por el asegurado a los bienes protegidos por el seguro y así fijada en las Condiciones Particulares para cada una de las garantías de la Póliza, que constituye el límite máximo de indemnización a pagar por PELAYO en caso de accidente.
- Se entiende por LÍMITE DE COBERTURA el importe máximo indemnizable por accidente en cada garantía.
- Un ACCIDENTE es un hecho violento, súbito, externo y ajeno a la intencionalidad del asegurado, cuyas consecuencias pueden estar cubiertas por alguna garantía del seguro. Constituye un solo y único accidente el conjunto de daños derivados de un mismo hecho.
- Se consideran SINIESTROS URGENTES, aquellos ocurridos en la vivienda asegurada que necesariamente requieran de reparación con carácter inmediato, al objeto de minimizar los perjuicios al asegurado y que cumplan los siguientes criterios:
  - Cerrajería. Cuando el asegurado no puede acceder a la vivienda, bien por daños en la cerradura o por robo o extravío de las llaves.
  - Electricidad. Por falta de energía eléctrica en toda la vivienda, o en la cocina o en el baño, siempre que la avería tenga su origen en la instalación de la vivienda.
  - Fontanería. Por la rotura de alguna de las conducciones fijas de agua de la vivienda que produzca daños a los bienes del asegurado o de terceras personas y, que requiera del cierre de la llave de paso del suministro de agua.
  - Cristalería. La rotura de cristales que formen parte del cerramiento de la vivienda, que provoquen falta de protección por fenómenos meteorológicos o de algún acto mal intencionado por terceras personas.

- **TERCEROS**

Toda persona física o jurídica distinta de:

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

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

- La **VIVIENDA** está formada por:

El conjunto de muros, suelos, paredes, tabiques, cimentaciones, techos, cubiertas y dependencias construidos con materiales sólidos e incombustibles.

Las instalaciones fijas como las de gas, electricidad, teléfono, sanitarias y refrigeración hasta su conexión con la red pública. Antena de televisión y radio. Calderas y calentadores de agua, gas o electricidad instalados de forma fija en la vivienda.

Las instalaciones de energía solar, destinadas a los servicios domésticos de la vivienda. Las placas solares que estén incorporadas de manera fija e inamovible a la construcción de la vivienda.

Las instalaciones de ornato del interior de la vivienda: parquet, pintura, papel pintado, moquetas, muebles de pladur, armarios empotrados.

Las instalaciones deportivas como piscinas, pistas de tenis, etc, plazas de garaje, muros, vallas, verjas, cercas y muros de contención de tierras siempre que pertenezcan a la vivienda descrita en las condiciones particulares del seguro.

Los anexos privados entendiéndose por tales cualquier edificación auxiliar que, estando unida a la vivienda asegurada o formando parte de ésta, sea de uso privativo, disponga de acceso independiente y exclusivo del Asegurado, esté cerrada con llave y con mínimas medidas de seguridad.

*No tendrán consideración de Vivienda:*

*Los jardines (árboles, plantas y césped) salvo lo estipulado para los mismos en la garantía de Incendio, Explosión y Caída de Rayo.*

- **PARTES COMUNES DE LA VIVIENDA.** Si el asegurado es copropietario, el seguro comprende también la proporción que le corresponda de la propiedad indivisa en el caso de que no exista seguro establecido por cuenta de los copropietarios o este resulte insuficiente.

- Los **ENSERES** son el conjunto de útiles domésticos o de uso personal, víveres, bienes muebles, toldos y demás cosas u objetos que se encuentren dentro de la vivienda o en los anexos privados, y que sean propiedad del asegurado o de las personas que con él convivan, incluido el personal doméstico a su servicio.
- **BIENES ESPECIALES Y OBJETOS DE VALOR**, entendiéndose por tales a los objetos de arte, tapices, alfombras, objetos de plata o de marfil, bisutería, prendas de piel, cualquier tipo de colección, equipos de visión, sonido, fotografía o telefonía y equipos informáticos, así como los equipamientos y elementos deportivos, cuando su valor unitario es superior a 2.000 euros.
- **JOYAS.** Son los objetos compuestos de metales preciosos, perlas, o piedras preciosas destinados al uso o adorno personal.

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

*No tendrán la consideración de ENSERES:*

- *Los vehículos a motor, remolques, caravanas y embarcaciones y, cualquiera de sus partes o componentes.*
- *Animales vivos de cualquier clase.*
- *El dinero en efectivo, efectos de comercio, billetes de lotería, sellos de correo, timbres y efectos timbrados, valores mobiliarios, títulos, escrituras, y, en general, cuantos documentos representen garantía de dinero, salvo lo estipulado para estos bienes en las garantías de Robo, Atraco y Explotación en el Interior de la Vivienda Atraco o Explotación fuera de la Vivienda y Reposición de Documentos*
- *Mobiliario, ajuar y materiales propios de cualquier actividad profesional, así como muestrarios y objetos destinados a fines comerciales, salvo que figure de forma expresa en las condiciones particulares del seguro.*

- Se llama **EQUIPAJE** a aquellos objetos que habitualmente un particular lleva consigo en un desplazamiento temporal, como por ejemplo vacaciones, a otra vivienda o un hotel. En ningún caso se considerará como tal a las joyas.
- La **FRANQUICIA** es la cantidad a cargo del asegurado en caso de accidente, cuando así se contrata.
- Las **TUBERÍAS PRIVADAS** son aquellas que partiendo del accesorio de unión a la conducción general, dan servicio exclusivamente a la vivienda asegurada. Dicho accesorio de unión no se considera privado (Ley de Propiedad Horizontal).
- Se entiende por **VALOR DE NUEVO DE LA VIVIENDA** el valor de construcción.
- Se entiende por **VALOR DE NUEVO DE LOS ENSERES** el precio de venta al público en estado de nuevo.

- Se entiende por VALOR REAL DE LOS ENSERES el valor de nuevo en el mercado menos su depreciación debida al uso, grado de utilización y estado de conservación.
- La modalidad de seguro a VALORTOTAL, es aquella por la cual el capital asegurado tiene que corresponder al total de los bienes incluidos en el seguro.
- Cuando se asegura A PRIMER RIESGO, se garantiza el riesgo hasta una cantidad determinada, independiente del valor total de los bienes. En esta forma de seguro no se produce nunca mal aseguramiento.

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

- Se produce MAL ASEGURAMIENTO, ante un accidente cubierto por la póliza cuando la suma asegurada es inferior al valor del interés asegurado y en ese caso Pelayo indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado (Artículo 30 de la Ley de Contrato de Seguro).
- REGLA PROPORCIONAL es la fórmula que se aplica para calcular la indemnización cuando el capital asegurado es inferior al valor de los bienes asegurados.

La fórmula es la siguiente:

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

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

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

- INCENDIO es la combustión y abrasamiento con llama capaz de propagarse. Una EXPLOSIÓN es una acción súbita y violenta de la presión o depresión de un gas. Un RAYO es una descarga eléctrica de origen atmosférico.
- ROBO es la sustracción de los bienes que ha asegurado, mediante actos que implican fuerza o violencia en las cosas. Cuando se trata de un robo mediante actos de intimidación o violencia personal lo denominamos ATRACO O EXPOLIACIÓN. Si la sustracción se produce sin empleo de fuerza en las cosas ni intimidación o violencia personal, estamos ante un HURTO.

- ALARMA: instalación contra robo que protege todos los huecos accesibles de la vivienda y que debe reunir como mínimo los siguientes requisitos:
  - Estar conectada a una central de alarma autorizada que se responsabilice del mantenimiento y control de la misma mediante contrato. Si tal contrato estuviera en suspenso o cancelado por causas imputables al Tomador o al Asegurado, se considerará incumplido este requisito.
  - Disponer de un sistema de baterías o análogo que garantice el funcionamiento de la instalación en caso de fallos en el suministro eléctrico.
  - Contar con sistemas o dispositivos que detecten los intentos malintencionados de bloqueo o desconexión de la instalación.
- CAJA FUERTE es aquella que se encuentra empotrada o anclada en las paredes de la vivienda o que tiene un peso superior a 100 kg.
- Entendemos por VIVIENDA HABITUAL la que no se encuentra deshabitada más de 90 días al año.

Reserva

## RESUMEN COBERTURAS DE LA PÓLIZA

En este documento figuran a continuación relacionadas y explicadas, las Garantías y Coberturas de esta póliza. Tanto las Garantías como las Coberturas sólo serán de aplicación si su contratación figura de forma expresa en las Condiciones Particulares del Seguro y hasta el límite indicado.

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## Cuadro resumen de garantías y sumas aseguradas

(Sólo serán de aplicación si su contratación figura de forma expresa en las Condiciones del Seguro y hasta el límite indicado).

COBERTURAS	HOGAR COMPROMISO		HOGAR COMPROMISO 2ª VIVIENDA	
	EN VIVIENDA	EN ENSERES	EN VIVIENDA	EN ENSERES
Incendio	100%	100%	100%	100%
Reconstrucción de Jardines	6.000€	-	6.000€	-
Gastos de demolición y desescombro	100%	100%	100%	100%
Caída de árboles, postes y antenas	100%	100%	100%	100%
Fenómenos meteorológicos e impactos	100%	100%	100%	100%
Daños producidos por la electricidad	100%	100%	100%	100%
Avería de electrodomésticos	-	INCLUIDA	-	INCLUIDA
Alimentos refrigerados	-	600€	-	-
Daños por agua	100%	100%	100%	100%
Reparación de tuberías privadas sin causar daños	150€	-	150€	-
Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilato	100%	100%	100%	100%
Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina	-	100%	-	100%
Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales	-	100%	-	100%
Rotura de aparatos sanitarios fijos	100%	-	100%	-
Robo y expoliación	100%	100%	100%	100%
- Joyas	-	2.000€	-	-
- Dinero en efectivo	-	500€	-	-

COBERTURAS	HOGAR COMPROMISO		HOGAR COMPROMISO 2ª VIVIENDA	
	EN VIVIENDA	EN ENSERES	EN VIVIENDA	EN ENSERES
Atraco fuera del hogar				
- Dinero en efectivo	-	200€	-	-
- Objetos, joyas y ropa	-	600€	-	-
- Asistencia Sanitaria	-	200€	-	-
Hurto	-	300€	-	300€
Sustitución de cerraduras	100%	-	100%	-
Uso indebido de tarjetas	-	600€	-	-
Actos de vandalismo o malintencionados	100%	100%	100%	100%
Revisión de Caldera		100€		100€
Inhabitabilidad de la vivienda	-	15%	-	15%
Pérdida de alquileres	10%	-	10%	-
Infidelidad de empleados del hogar	-	600€	-	-
Soluciones estéticas vivienda	100%	-	100%	-
Soluciones estéticas enseres	-	100%	-	-
Soluciones estéticas en las roturas	100%	100%	-	-
Reposición de documentos públicos y documentos personales acreditativos	-	100%	-	100%
Equipaje	-	1.500€	-	-

COBERTURAS	HOGAR COMPROMISO		HOGAR COMPROMISO 2ª VIVIENDA	
	EN VIVIENDA	EN ENSERES	EN VIVIENDA	EN ENSERES
Pérdida de equipaje	-	600€	-	-
Responsabilidad Civil	100%		100%	
Animales domésticos				
- RC. Animales Domésticos	100%		-	
- Asistencia Veterinaria	600€		-	
Protección Jurídica	6.000€		3.000€	
Servicio de Manitas	INCLUIDO		INCLUIDO	
Personal de Seguridad	INCLUIDO		INCLUIDO	
Restaurante	120€		120€	
Lavandería	120€		120€	
Asesoría del hogar	INCLUIDA		INCLUIDA	
Asistencia informática	INCLUIDA		INCLUIDA	

pelayo

**MARCO JURÍDICO DE LA PÓLIZA**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**



pelayo

## MARCO JURÍDICO DE LA PÓLIZA

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

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

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

### Solución de discrepancias sobre la póliza.

En caso de litigio podrá presentar reclamación:

- Por escrito en cualquiera de las oficinas de Pelayo y en el Departamento de Atención al Cliente, a través del impreso de reclamación disponible.
- Al Defensor del Cliente a través del apartado de correos correspondiente o dirección de correo electrónico.
- A través de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios tanto públicas como privadas.
- En la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través del Comisionado para la Defensa del Asegurado.
- En cualquier caso, en la vía judicial ante los Jueces y Tribunales competentes.

- El sometimiento de las partes al sistema arbitral de consumo es voluntario, por lo que en -aplicación de la legalidad vigente- Pelayo Mutua de Seguros ha optado por no someterse al mismo, de modo que no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo, al disponer de los procedimientos necesarios para dilucidar cualquier litigio o controversia que surja entre la entidad y sus asegurados. En cualquier caso, los consumidores y usuarios pueden dirigirse a las oficinas administrativas de consumo para la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de este contrato.

### Autoridad de Control.

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

pelayo

## GARANTÍAS Y COBERTURAS

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## GARANTÍAS Y COBERTURAS

### INCENDIO

#### ¿Qué se cubre?

Los daños que sufran los bienes asegurados debidos a:

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

#### ¿Qué no cubre?

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

## RECONSTRUCCIÓN DE JARDINES

### ¿Qué se cubre?

Cuando se asegure la vivienda, se cubrirán hasta el límite fijado en las condiciones particulares, la indemnización de los daños materiales que se produzcan en árboles, plantas y césped a consecuencia de incendio, explosión, implosión, autoexplosión o caída de rayo.

### ¿Qué no cubre?

- Los accidentes de fumador cuando no se produzca llama o cuando los objetos caigan aisladamente al fuego.
- La sola acción del calor por el contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, de acondicionamiento de aire, de alumbrados y de hogares.
- Los daños causados por la explosión de instalaciones, aparatos o sustancias distintos de los habitualmente usados en una vivienda.

## GASTOS DE DEMOLICIÓN, DESESCOMBRO Y SALVAMENTO

### ¿Qué se cubre?

En caso de siniestro cubierto por la póliza, quedan cubiertos los gastos necesarios de demolición y desescombros de los bienes asegurados, así como el salvamento de los bienes asegurados para evitar que resulten dañados.

### ¿Qué no cubre?

Los gastos de demolición cuando no esté asegurada la vivienda.

## CAÍDA DE ÁRBOLES, POSTES Y ANTENAS

Cubrimos los daños materiales y directos producidos a los bienes asegurados por la caída de árboles, postes y antenas.

## FENÓMENOS METEOROLÓGICOS E IMPACTOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados por:

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

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

### ¿Qué no cubre?

Los daños materiales directos producidos por:

- **Nieve, agua, arena o polvo que penetre por huecos o aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.**
- **Olas o mareas aun cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.**
- **Los daños producidos al Contenido de la vivienda asegurada, que se encuentre al aire libre o en el interior de construcciones abiertas, siempre que no sea su emplazamiento natural.**
- **Los daños materiales directos producidos por el desbordamiento o la rotura de presas o diques de contención.**

## DAÑOS PRODUCIDOS POR LA ELECTRICIDAD

### ¿Qué cubre?

Si se asegura la vivienda y siempre que cumpla con la normativa legal vigente relativa a la instalación eléctrica, se garantizan los daños que sufran las instalaciones eléctricas de la vivienda, debidos a la caída del rayo, cortocircuitos, sobretensiones y otros efectos eléctricos similares.

Asimismo, si se aseguran los enseres, los daños eléctricos que sufran los aparatos electrodomésticos habituales en una vivienda, debidos a cortocircuitos, sobretensiones y otros efectos eléctricos similares. En este caso el límite de indemnización será el valor real del aparato afectado.

*En el caso de sobretensión será necesario certificado de la compañía eléctrica que acredite la ocurrencia del hecho.*

### ¿Qué no cubre?

- Los daños sufridos en bombillas y aparatos de alumbrado, así como los daños eléctricos sufridos cuando la instalación eléctrica no cumpla con la normativa vigente.
- Daños que sean consecuencia de desgaste o deterioro debido al uso o funcionamiento normal, erosión, corrosión, oxidación, cavitación, herrumbre o incrustaciones.

## AVERÍA DE ELECTRODOMÉSTICOS

### ¿Que se cubre?

Cuando los enseres asegurados sean objeto de siniestro que no tengan cobertura de aplicación por la garantía de "Daños producidos por la electricidad" se garantiza el desplazamiento, la mano de obra y coste de piezas para la reparación de los daños que puedan sufrir los siguientes electrodomésticos de la vivienda asegurada con motivo de una avería en su funcionamiento y siempre y cuando tengan menos de 10 años de antigüedad:

- Cocina de gas, eléctrica, vitrocerámica o Inducción
- Lavadora, Secadora
- Frigorífico, Congelador
- Lavavajillas
- Horno
- Campana extractora
- Televisor
- Termo eléctrico

<b>Límites de cobertura</b>	<i>Horas de mano de obra</i>	<i>3 horas máximos</i>
	<i>Importe piezas sustituidas</i>	<i>Hasta 50€ (IVA incluido)</i>
	<i>Nº Siniestros por anualidad de seguro</i>	<i>Máximo 2</i>

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

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

*Este servicio debe ser solicitado a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre?

- Las tareas de conservación, limpieza, desatasco, eliminación de cuerpos extraños, des incrustaciones y obstrucciones, puesta a punto o recalibrados exigidos por uso, etc.
- Las tareas de aplicación o aclaración de normas referidas en manual de Usuario, instalación de tomas de red, de agua, etc. y de todas aquellas operaciones que el manual de usuario encomiende a éste.
- Las tareas de corrección de cualquier tipo de daños producidos por causa accidental o fuerza mayor (caída, golpe, violencia, robo, fuego, vertido de líquidos, introducción de cuerpos extraños), así como por negligencia, mal uso, utilización, instalación defectuosa o emplazamiento inadecuados, imposición de condiciones anormales.
- Las tareas de cambio de elementos desgastables o deteriorables por el normal uso como lámparas, cápsulas, burletes, gomas de puerta o de acometida y desagüe, tubos a la intemperie, así como mandos a distancia, actualizaciones de software, baterías.
- Cualquier elemento de carcasa, embellecedores, estructura, puertas, etc., sin partes mecánicas o eléctricas y por tanto imposible de sufrir avería de ningún tipo.
- El transporte del electrodoméstico al servicio técnico especializado.
- Los defectos producidos por corrosión, oxidación, causadas por el uso o circunstancias ambientales.
- Defectos estéticos.
- Reparaciones de equipos con una antigüedad superior a 10 años.
- Defectos reconocidos o aceptados por el fabricante y fallos de serie y reclamaciones de pérdida de utilidad del aparato debidas a la falta de piezas de recambio del fabricante.

## ALIMENTOS REFRIGERADOS

### ¿Qué se cubre?

Cuando se aseguren lo enseres, se cubrirán hasta el límite indicado en las condiciones particulares, las pérdidas o deterioros en los alimentos destinados al consumo familiar, que se encuentren en frigoríficos o congeladores debidos a:

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

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

## DAÑOS POR AGUA

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados por el agua a los bienes asegurados como consecuencia de:

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

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

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

### ¿Qué no cubre?

- Los daños materiales directos causados por condensaciones y/o humedad ambiental.
- La reparación o reposición de llaves de paso, radiadores y grifería, así como de los electrodomésticos causantes del daño.
- Los gastos de localización y reparación de averías, que tengan su origen en tuberías subterráneas de suministro o desagüe de agua que estén situadas fuera de la vertical de la cubierta del edificio o no sirvan en exclusividad a la vivienda asegurada y, en ningún caso, las que tengan su origen en fosas sépticas, cloacas, arquetas y alcantarillas.

## REPARACIÓN DE TUBERÍAS PRIVADAS SIN CAUSAR DAÑOS

Cuando sea necesaria la reparación de tuberías privadas debido a una rotura y estas no hayan causado ningún tipo de daño cubierto por siniestro amparado en esta póliza, se cubrirá la reparación de dichas tuberías hasta el límite fijado en las condiciones particulares.

## ROTURA DE LUNAS, ESPEJOS, CRISTALES Y METACRILATO

### ¿Qué se cubre?

#### Si está asegurada la VIVIENDA

Los gastos de reposición por rotura, incluidos los de transporte y colocación de:

- Lunas, espejos y cristales que se hallen instaladas en las puertas, ventanas, claraboyas y tragaluces de la vivienda asegurada.

#### Si están asegurados los ENSERES

Los gastos de reposición por rotura, incluidos los de transporte y colocación de:

- Lunas, espejos, cristales y metacrilatos instalados en muebles, mesas y mamparas de baño así como los instalados en paredes interiores de la vivienda asegurada.
- Lunas de acuarios de capacidad superior a 25 litros.

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

### ¿Qué no cubre?

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Objetos de decoración no fijos, lámparas, cristalerías, vajillas, estatuas, jarrones, bombillas, menaje en general, pantallas y componentes de aparatos de óptica, visión, sonido e informática y, en general, cualquier objeto de uso manual.
- Los cristales, lunas o espejos de placas solares.

## ROTURA DE ELEMENTOS VITROCERÁMICOS DE COCINA

### ¿Qué se cubre?

Cuando se aseguren lo enseres quedan cubiertas las lunas que forman parte fija de hornos, placas vitrocerámicas, frigoríficos, lavadoras, chimeneas o estufas, con exclusión de sus mecanismos de funcionamiento, salvo que éstos sean inseparables de los mismos.

### ¿Qué no cubre?

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.

## ROTURA DE MÁRMOLES, GRANITOS Y PIEDRAS ARTIFICIALES

### ¿Qué se cubre?

Si están asegurados los enseres quedan cubiertas las tapas de mármol, granito o cualquier clase de piedra decorativa, que formen parte fija de muebles tales como mesas, cómodas, muebles de baño o cocina.

### ¿Qué no cubre?

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.
- Objetos de decoración no fijos y en general cualquier objeto de uso manual.

## ROTURA DE APARATOS SANITARIOS FIJOS

### ¿Qué se cubre?

Si está asegurada la vivienda quedan cubiertos los aparatos sanitarios de loza, fibra o cualquier otro material con exclusión de sus grifos, tapas de sanitarios y accesorios.

### ¿Qué no cubre?

- Los rayados, desconchados, raspaduras y otros defectos de la superficie.
- Los marcos, molduras, monturas, soportes y muebles que contengan los bienes cubiertos por esta garantía.

## ROBO Y EXPOLIACIÓN

### ¿Qué se cubre?

Los daños y pérdidas materiales como consecuencia de:

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

### ¿Qué no cubre?

- Los daños ocasionados por cualquier persona que habite la vivienda asegurada.
- El robo de dinero en efectivo, cheques, objetos especiales o joyas, que se encuentren en anexos u otras instalaciones privadas.

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

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

## ATRACO FUERA DEL HOGAR

### ¿Qué se cubre?

Si se aseguran los enseres, quedan cubiertos los robos con violencia o intimidación personal, que sufra el asegurado, su cónyuge o compañero, siempre que en este último caso se acredite convivencia estable en el mismo domicilio, o sus hijos siempre que convivan en el mismo domicilio. Si sufren lesiones durante un atraco, la asistencia médica urgente, traslado en ambulancia y gastos de farmacia.

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

### ¿Qué hacer en caso de atraco?

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

## HURTO

### ¿Qué se cubre?

Siempre y cuando este asegurados los enseres, se cubre el hurto cometido en el interior de la vivienda asegurada hasta el límite fijado en las condiciones particulares.

### ¿Qué no cubre?

**El hurto de dinero en efectivo, cheques y joyas.**

### ¿Qué hacer en caso de hurto?

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

## SUSTITUCIÓN DE CERRADURAS

### ¿Qué se cubre?

Siempre y cuando esté asegurada la vivienda, se cubre la sustitución de cerradura y llaves de la vivienda asegurada, cuando en un robo, hurto o atraco, sustraen las llaves, o por pérdida de las mismas.

### ¿Qué no cubre?

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

## USO INDEBIDO DE TARJETAS

Cuando se aseguren lo enseres, se cubrirán hasta el límite indicado en las condiciones particulares las pérdidas patrimoniales sufridas por las personas aseguradas, a consecuencia de la utilización indebida, por terceros, de tarjetas de crédito o débito, que hubieren sido objeto de robo, hurto o atraco, dentro del territorio nacional, y cuyo uso indebido, en origen o en destino, también se produjese dentro de dicho territorio y de las 48 horas anteriores o siguientes al momento en el que se hubiese comunicado a la entidad emisora de la tarjeta, en los casos de robo y hurto, y dentro de las 48 horas siguientes, en el caso de atraco.

## ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados por actos malintencionados o de vandalismo.

### ¿Qué no cubre?

- **Solo se garantiza un accidente por anualidad de seguro en caso de daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados en las partes exteriores de la vivienda asegurada como consecuencia de pintadas, inscripciones, pegadas de carteles o hechos análogos.**
- **Los daños ocasionados por cualquier persona que habite la vivienda asegurada.**

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

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

## REVISIÓN DE CALDERA

### ¿Qué se cubre?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, Pelayo enviará al domicilio asegurado un profesional que efectúe la revisión preventiva anual obligatoria establecida por Ley en el R.D. 919/2006 del 28/07/2006 del calentador o caldera a gas instalado en la vivienda asegurada para los servicios de calefacción y/o agua caliente sanitaria. La revisión incluye:

- Limpieza del quemador.
- Limpieza del intercambiador.
- Limpieza de las bujías de encendido y la bujía de ionización.
- Comprobación de la presión de agua del circuito de calefacción.
- Revisión del vaso de expansión.
- Comprobación de estanqueidad del circuito de gas (desde la llave del aparato, incluido éste).
- Comprobación de fugas de agua en la caldera/ calentador.
- Comprobación de las presiones de gas en el quemador.
- Comprobación del buen funcionamiento de la caldera/ calentador en ACS y calefacción.
- Cálculo de potencia útil ... Kcal./hora
  - Caudal de agua sanitaria ... L./minuto
  - Temperatura agua fría ... °C
  - Temperatura agua caliente ... °C
- Análisis de combustión (\*obligatorio adjuntar ticket de analizador de gases)

*El asegurado tiene derecho a una revisión por anualidad de seguro, que deberá solicitar a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.*

### ¿Qué no cubre?

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

## INHABILIDAD DE LA VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

Siempre y cuando este asegurados los enseres, si la vivienda ha de ser desalojada temporalmente, se cubre el alquiler de otra similar y mobiliario, y el traslado de los objetos salvados y su estancia en guardamuebles, hasta un máximo de 365 días.

## PÉRDIDA DE ALQUILERES

### ¿Qué se cubre?

Si se asegura la vivienda, quedan cubiertos los alquileres que deje de percibir el asegurado, si por el accidente la vivienda ha de ser desalojada temporalmente, hasta un máximo de 365 días.

## INFIDELIDAD DE EMPLEADOS DEL HOGAR

### ¿Qué se cubre?

Cuando se aseguren lo enseres, se cubrirá hasta el límite indicado en las condiciones particulares la infidelidad de empleados, definiendo esta como la realizada por empleados del Asegurado con abuso de confianza de metálico, billetes de banco, título, cupones, cheques y valores en general que manejen por razón de su cargo, mediante hurto, malversación, cohecho, estafa, falsificación o cualquier otra figura delictiva, con carácter aislado o continuado.

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

### ¿Qué no cubre?

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

## SOLUCIONES ESTÉTICAS VIVIENDA

### ¿Qué se cubre?

Cuando esté asegurada la vivienda, igualaremos la estancia afectada por el accidente, cuando tras reparar los daños, queden diferencias estéticas entre lo reparado y lo antiguo.

## SOLUCIONES ESTÉTICAS ENSERES

### ¿Qué se cubre?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, estando asegurados los enseres, igualaremos la coherencia estética que los bienes dañados tenían antes del accidente.

## SOLUCIONES ESTÉTICAS EN LAS ROTURAS

### ¿Qué se cubre?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, queda cubierto igualar la estética del conjunto afectado perteneciente a la vivienda y/o enseres, en el caso de no existir en el mercado pieza de las mismas características que la dañada en el accidente.

## REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS Y DOCUMENTOS PERSONALES ACREDITATIVOS

### ¿Qué se cubre?

Mediante esta cobertura, cuando estén asegurados los enseres, queda cubierto el duplicado de documentos de la vivienda o personales dañados o destruidos por un accidente amparado por esta póliza.

## EQUIPAJE

### ¿Qué se cubre?

Si se aseguran los enseres queda cubierto el equipaje hasta el límite indicado en las condiciones particulares que haya sido transportado temporalmente, si el accidente se ha producido en un hotel o vivienda en alquiler.

## PÉRDIDA DE EQUIPAJE

### ¿Qué se cubre?

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, en el caso de pérdida total o parcial de equipajes y efectos personales, debida al transporte, incendio, robo y siempre que el transporte sea en avión, barco, ferrocarril o autocar, se garantiza una indemnización de hasta un máximo **300 euros por bulto** con el límite máximo por siniestro fijado en las condiciones particulares.

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

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

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

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

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

## RESPONSABILIDAD CIVIL

### ¿Qué se cubre?

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

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

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

- Particular. Por los actos u omisiones cometidos en su vida privada.
- Dueño de casa. Por los actos u omisiones del personal doméstico a su servicio en el cumplimiento de su trabajo y las responsabilidades por intoxicaciones alimentarias.
- Deportista. Por los accidentes causados en la práctica como aficionado de cualquier deporte con excepción del ejercicio de la caza.
- Propietario de embarcaciones de recreo sin motor, que no precisen un seguro obligatorio, siempre que la persona que tripule la embarcación posea el título reglamentario.
- Como usuario o propietario de bicicletas para uso privado.
- Peatón.
- Inquilino. Habitante de vivienda en régimen de alquiler, ya sea habitual o secundaria, causados como consecuencia de incendio o explosión.
- Como consecuencia de obras de reparación o reformas en la vivienda asegurada, siempre que hayan sido realizadas por el propio asegurado.

### Se cubre también

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

### ¿Quiénes son las personas aseguradas en esta garantía?

- El asegurado titular de la póliza.
- El cónyuge del asegurado de no estar separado legalmente o el compañero del asegurado siempre que en este último caso se acredite convivencia estable en el mismo domicilio.
- Los hijos que convivan en el mismo domicilio del asegurado.
- Los ascendientes y familiares del asegurado que convivan y dependan económicamente de él.

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

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

### ¿Qué no cubre?

La responsabilidad civil derivada de:

- **La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas, salvo en los casos probados de legítima defensa.**
- **Daños ocasionados a bienes o animales propiedad de terceros que, por cualquier razón, se hallen en poder del Asegurado o de las personas de las que éste deba de responder, salvo lo indicado para la responsabilidad civil extracontractual como arrendatario de la vivienda frente al propietario.**
- **La inobservancia de disposiciones legales, ordenanzas de policía o municipales. En ningún caso, el Asegurador responderá del pago de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.**
- **Viviendas sobre las que pese o se halle incoada una declaración de ruina inminente, total o parcial.**

## ANIMALES DOMÉSTICOS

Tendrán consideración de animales de compañía o mascotas a efecto de la cobertura de la póliza, perros no potencialmente peligrosos, gatos, u otras especies de animales que puedan convivir conjuntamente con el asegurado en el interior de la vivienda asegurada, y que además, tengan las acreditaciones legales necesarias para dicha convivencia y tenencia.

### ¿Qué se cubre?

Cuando esté contratada esta garantía:

- **Responsabilidad civil animales domésticos**

Las indemnizaciones de las que el asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes actuando en calidad de propietario de animales de compañía o mascotas que habiten en la vivienda hasta el límite fijado en condiciones particulares de la póliza.

- **Asistencia veterinaria**

Los gastos originados por las actuaciones necesarias de un veterinario, como consecuencia de un accidente sufrido por el animal del asegurado y hasta el límite máximo que figure en las Condiciones particulares del seguro.

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

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

### Documentos justificativos en caso de accidente

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

El asegurado se deberá dirigir al veterinario más cercano al lugar del siniestro y deberá aportar a Pelayo junto con la factura y la cartilla veterinaria un informe del veterinario en el que consten:

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

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

### ¿Qué no cubre?

En ambas coberturas:

- **No se consideran domésticos aquellos animales salvajes susceptibles de ser domesticado.**
- **No tienen cobertura por esta garantía los animales potencialmente peligrosos, que de acuerdo con la ley deben contar con un seguro obligatorio.**

## PROTECCIÓN JURÍDICA

### ¿Qué se cubre?

#### Defensa penal

Pelayo cubre en las causas penales dirigidas contra el asegurado derivadas de un accidente que se encuentre cubierto en la garantía de responsabilidad civil familiar:

- Los honorarios de abogado así como los derechos de procurador cuando su intervención sea preceptiva.
- El coste de los poderes procesalmente necesarios.
- La constitución de fianzas exigidas por la autoridad judicial para garantizar el pago de las costas procesales y la libertad provisional.

#### Reclamación de daños

Cuando se asegura la vivienda, Pelayo cubre la reclamación de daños y perjuicios que sufra el asegurado por:

- Daños causados a la vivienda asegurada con motivo de obras ajenas a la propia vivienda y realizadas por un tercero.
- Incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento de la vivienda asegurada, siempre que estos servicios correspondan íntegramente y hayan sido satisfechos por el asegurado.

Cuando se aseguran los enseres, Pelayo cubre la reclamación de daños y perjuicios que sufra el asegurado siempre y cuando sean causados:

- Por terceros personas físicas, actuando como particulares en su vida privada, excepto accidentes de circulación. No obstante si se garantiza la reclamación cuando el asegurado sea peatón.
- Por animales domésticos propiedad de terceras personas.
- Por embarcaciones de recreo sin motor o bicicletas tripuladas o guiadas por terceras personas.
- Como consecuencia de intoxicaciones alimentarias causadas por terceros.
- Las reclamaciones derivadas de la adquisición de bienes que formen parte de los Enseres asegurados, siempre que estos servicios correspondan íntegramente y hayan sido satisfechos por el asegurado.

La reclamación comprende:

- Los trámites y gestiones en vía amistosa.
- La asistencia jurídica para la reclamación vía arbitral o judicial, en aquellos casos en que la cuantía de los daños o reclamación es superior a 600 euros.
- Atención directa de los daños materiales reclamados, cuando Pelayo haya obtenido la conformidad de pago de la entidad aseguradora del responsable.
- La peritación de los daños materiales.

### ¿Quiénes son las personas aseguradas en esta garantía?

- El asegurado titular de la póliza.
- El cónyuge del asegurado de no estar separado legalmente o el compañero del asegurado siempre que en este último caso se acredite convivencia estable en el mismo domicilio.
- Los hijos que convivan en el mismo domicilio del asegurado.
- Los ascendientes y familiares del asegurado que convivan y dependan económicamente de él.

*No procederá ninguna reclamación contra cualquiera de las personas que son asegurados.*

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

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

### Otros aspectos de interés en el seguro de protección jurídica.

#### Libertad de elección.

El asegurado tiene derecho a elegir libremente un abogado desde el momento en que se produzca un hecho cubierto por este seguro de protección jurídica. El citado profesional gozará de la más amplia libertad en la dirección técnica del asunto. Este derecho se entiende sin perjuicio del que ya le asiste según la legislación, para elegir ante cualquier caso de procedimiento o en caso de conflicto de intereses, un abogado que le defienda y un procurador que le represente. Antes de proceder a su nombramiento, comunicará por escrito a Pelayo, el nombre del procurador y abogado elegido.

#### Arbitraje de Ley.

El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada. Según lo establecido en el art. 76° E de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.

### Deber de información.

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

### Obligaciones del asegurado en caso de buen fin de la reclamación.

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

### ¿Qué límite de cobertura tiene esta garantía?

El límite para la garantía de protección jurídica es el indicado en condiciones particulares, ampliado en lo referente a constitución de fianzas en causa penal hasta el límite de suma asegurada en la garantía de responsabilidad civil familiar.

### ¿Qué no cubre?

- El pago de indemnizaciones, multas o sanciones así como de impuestos u otros pagos de carácter fiscal.
- Los gastos que procedan de una acumulación o reconversión judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- Los gastos de habilitación o colegiación del letrado o procurador y sus gastos de viaje, hospedaje y dietas.
- Las reclamaciones y recursos inviables o temerarios. Podrá continuarlas el Asegurado por su exclusiva cuenta, pagando PELAYO los honorarios de los profesionales en el caso de que el Asegurado obtuviera, por su cuenta, un resultado más beneficioso.
- Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques que sean propiedad del Asegurado o estén bajo su responsabilidad, aunque sea ocasionalmente.
- Los que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo y los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- Los que se produzcan en el ejercicio de la profesión liberal del Asegurado o deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta garantía o por cualquiera de éstos contra PELAYO.
- Los siniestros que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o anulación de este contrato.

pelayo

**SERVICIOS PARA EL HOGAR**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

**pelayo**  
Aseguradora Oficial de la Selección

pelayo

## SERVICIOS PARA EL HOGAR

### SERVICIO DE MANITAS

#### *¿Qué se cubre?*

Cuando figure contratada en condiciones particulares esta garantía, Pelayo pone a su disposición el Servicio de Manitas que proporciona ayuda profesional en su domicilio para realizar determinados trabajos de instalación, mantenimiento y adecuación del hogar.

La actuación del profesional abarca los siguientes trabajos:

#### **Electricidad**

- Sustitución de enchufes o interruptores de luz (incluidos sus embellecedores), bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores (sin cambios de ubicación).
- Instalación o sustitución de lámparas y/o apliques donde existan puntos de luz.
- Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando la instalación en superficie.
- Instalación de canaletas para ocultar cables.

#### *Revisión eléctrica de la vivienda*

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

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

#### **Fontanería**

- Sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua, así como el ajuste de grifos sueltos.
- Pequeños desatascos que se puedan resolver de manera manual o mediante uso de productos especiales de tipo líquido o mediante desatascadores manuales.
- Cambios de mecanismo de cisterna.
- Colocación de soporte de ducha y conexión (sin obra de fontanería).
- Colocación de termo-fluidos sin necesidad de modificación eléctrica.
- Sellado con silicona de juntas deterioradas de bañera, ducha, lavabo o fregadero.
- Purgar radiadores.
- Ajuste de anclaje de elementos sanitarios (lavabo, inodoro, bidé).
- Desatracos manuales en el interior de la vivienda.

### Revisiones de fontanería

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

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

### Carpintería

- Montaje de muebles kit, y colocación de estanterías.
- Instalación de manillas, pomos, tiradores y cerrojos muelles y pequeños pestillos en puertas interiores.
- Cambio de bisagras en puertas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Colocación de protector de esquinas de pared y tapajuntas de unión entre 2 suelos diferentes.
- Colgar o fijar cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes.
- Colocación de accesorios de baño y cocina
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.

### Otros:

- Instalación de cortinas, visillos, estores, tendederos, percheros y barras de armarios.
- Aislamiento de ventanas (solo incluye colocación de burlete en hoja y marco y fijación del cristal con silicona si fuera necesario)
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...)
- Movimiento de muebles y electrodomésticos
- Arreglo o sustitución de cinta o cuerda de persianas sin mecanismo eléctrico
- Limpieza de superficies en caso de mudanza u obra

### ¿Qué no cubre?

- **Cualquiera que no se encuentre descrito en el listado anterior.**
- **Cualquiera que no se realice en la vivienda asegurada.**
- **Los daños consecuencia de un siniestro, tanto cubierto como no cubierto por la póliza.**

### Limitaciones

El asegurado tiene derecho a dos servicios de esta garantía por anualidad de seguro, que deberá solicitar a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.

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

### Condiciones del servicio

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

## PERSONAL DE SEGURIDAD

Si a consecuencia de un robo u otro accidente, la vivienda es fácilmente accesible desde el exterior le enviaremos personal de seguridad cualificado hasta que se subsane el accidente.

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

## RESTAURANTE

Si por motivo de un accidente garantizado en la póliza queda inutilizable la cocina de la vivienda, nos haremos cargo del gasto justificado de restaurante.

*Máximo 120 Euros*

## LAVANDERÍA

Si la lavadora de la vivienda queda inutilizable debido a un accidente cubierto por la póliza, nos haremos cargo del gasto justificado de lavandería.

*Máximo 120 Euros*

## ASESORÍA DEL HOGAR

### ¿Qué es?

Con La Asesoría del Hogar, Pelayo pone a disposición del asegurado un número de teléfono, a través del que se le proporcionará información y orientación verbal sobre la mejor forma de defender sus derechos y reclamar sobre los asuntos relacionados con su vivienda.

*La Asesoría del Hogar no cubre los costes de los trámites, gestiones, honorarios de abogado y derechos de procurador en vía amistosa, arbitral o judicial, sobre cuya realización o intervención decidirá y costeará el propio asegurado a partir del asesoramiento de Pelayo.*

### ¿Quién puede utilizar este servicio?

- El asegurado titular de la póliza.
- Su cónyuge o compañero.
- Sus hijos, siempre que convivan en el mismo domicilio.
- Sus ascendientes, siempre que convivan y dependan económicamente de él.

Relación de asuntos relativos a su vivienda sobre los que le proporciona asesoramiento La Asesoría del Hogar.

- Alquiler de vivienda
- Escrituras, Hipotecas
- Garantías sobre reparaciones
- Compraventa
- Comunidad de vecinos
- Plazas de garaje

*Cualquier uso de este servicio se deberá solicitar a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.*

## NUESTROS PROFESIONALES A SU SERVICIO

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

- Albañiles
- Antenistas
- Barnizadores
- Carpintero
- Carpintería Metálica
- Cerrajeros
- Escayolistas
- Fontaneros
- Limpiacristales
- Limpiezas generales
- Parquetistas
- Persianas

- Contratistas
- Cristaleros
- Electricistas
- Electrodomésticos
- Enmoquetadores
- Pintores
- Porteros automáticos
- Tapiceros
- Televisores y videos

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

## ASISTENCIA INFORMÁTICA

Pelayo pone a su disposición un servicio integral de asistencia informática y multimedia, incluyendo tanto asistencias remotas como presenciales los 365 días del año.

*Cualquier uso de este servicio se deberá solicitar a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.*

### Asistencia Remota

#### ¿Qué es?

Asistencia telefónica o telemática con control remoto si la conexión a Internet del asegurado lo permite, sobre cualquier problema informático tales como:

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

*Y además:*

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

*Consultas telefónicas ilimitadas para la resolución de incidencias de 9 de la mañana a 12 de la noche.*

**Asistencia In-situ.***¿Qué es?*

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

Este servicio se prestará bajo las siguientes premisas:

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

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

*Limitaciones*

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

**Recuperación de Datos***¿Qué es?*

Se trata de un servicio de recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos que sufran un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros) y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado.

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

- Discos duros internos y/o externos (de ordenadores de sobremesa y portátiles).
- Memorias portátiles (tarjetas flash, USB, de PDA y similares).
- Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales.

Tipo de dispositivos recuperables:

- Discos Duros: IDE, USB/ FireWire (externos), Portátil, Microdrive, PCMCIA, SATA.
- Dispositivos extraíbles: Floppy, Jazz, Zip 100/250/750, CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, Pen Drive (USB).
- Tarjetas de memoria: Flash, PCMCIA, Memory Stick, SunDisk, Microdrive.

Estos dispositivos deben ser de uso Estándar y de los Sistemas operativos Dos, Windows 3.1, Windows 95/98/Millennium, Windows NT/2000/XP/7, Mac OS, 8/9/10, Linux.

El servicio incluye:

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

### Modo de uso del servicio:

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

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

### Exenciones de Responsabilidad

- Dado que tanto el soporte de almacenamiento como los datos en el grabados se encuentran deteriorados previamente, se advierte de que los esfuerzos por analizar los daños y ejecutar su recuperación pueden llevar a la destrucción o posteriores daños en los mismos, sin que tal circunstancia haya de significar un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones de este contrato, y por tanto Pelayo no asume responsabilidad alguna sobre los daños adicionales que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de ejecutar la recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo.
- Pelayo no se responsabiliza del estado de los ficheros rescatados ni del contenido de los mismos, ni se garantiza la recuperación total o parcial de la información.
- En caso de pérdida o extravío, el asegurado podrá reclamar la sustitución de su dispositivo por otro de similares características.

### Limitaciones

La recuperación de datos quedará limitada a una vez al año por póliza.

### Exclusiones

- La reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado.
- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente: Se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente, si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados, etc.
- La recuperación resulta imposible 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).
- Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, JUEGOS, ETC.
- No están incluidas en este servicio, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- Sólo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, Sistemas Operativos ni bases de datos.

*Los servicios de la Asistencia Informática deberá solicitarlos a través del teléfono 902 31 12 31, no cubriéndose ningún servicio prestado por profesional distinto de los concertados por Pelayo a través de este número.*

pelayo

**CONDICIONES COMUNES  
A TODAS LAS GARANTÍAS**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

**pelayo**  
Aseguradora Oficial de la Selección

pelayo

## CONDICIONES COMUNES A TODAS LAS GARANTÍAS

### Actualización de las prestaciones.

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

Mejora en casos de mal aseguramiento.

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

### Cobertura geográfica.

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

### Comunicación del accidente.

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

### Peritación previa a la reparación.

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

### Precio del seguro

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

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

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

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

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

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

### Impago de Recibos

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

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

### Exigibilidad de factura.

Para indemnizar, Pelayo deberá contar con las correspondientes facturas.

Repetición de Pelayo.

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

- El asegurado en caso de dolo.
- El tercero responsable de los daños.
- El asegurado y tomador por causas del contrato de seguro.

### Régimen de derramas.

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

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

pelayo

**LOS RIESGOS EXTRAORDINARIOS  
Y EL CONSORCIO DE  
COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## LOS RIESGOS EXTRAORDINARIOS

### ¿Qué es?

De acuerdo con la ley, Pelayo no cubre los hechos derivados de riesgos extraordinarios. En estos casos, aparece la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros, Entidad que indemnizará los daños a los bienes asegurados por acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y los daños a las personas aseguradas por acontecimientos extraordinarios ocurridos en España y en el Extranjero. En estos casos, será de aplicación las siguientes cláusulas que, según la legislación, deben insertarse de forma obligatoria en el contrato y que explican cuáles son esos riesgos extraordinarios.

### Primera cláusula

#### Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes.

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, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

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

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

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

## I. Resumen de normas legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, caídas de meteoritos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 km por hora. Se entenderá por racha el mayor valor de la velocidad del viento, sostenida durante un intervalo de tres segundos, y los tornados).
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

### 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 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. 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 artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gas-oil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Franquicia

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7 por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

### 4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

## II. Procedimiento de actuación en caso de siniestro indemnizable por el consorcio de compensación de seguros.

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro.

La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página «web» del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

## Segunda cláusula

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

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, 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 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.

### I. Resumen de normas legales

#### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, caídas de meteoritos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 km por hora. Se entenderá por racha el mayor valor de la velocidad del viento, sostenida durante un intervalo de tres segundos, y los tornados).
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

#### 2. Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear.
- e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

#### 3. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios

En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de conformidad con la normativa citada, la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

## II. Procedimiento de actuación en caso de siniestro indemnizable por el consorcio de compensación de seguros.

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página «web» del Consorcio ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de las lesiones, se requiera.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

## Tercera cláusula

### 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, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, 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 también, para los seguros de personas, 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:

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

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

## I. Resumen de normas legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, caídas de meteoritos, y tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios definidos como aquellos que presenten rachas que superen los 120 km por hora. Se entenderá por racha el mayor valor de la velocidad del viento, sostenida durante un intervalo de tres segundos, y los tornados).
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

### 2. Riesgos excluidos

- Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- Los ocasionados en personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. 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.
- 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 artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gas-oil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Franquicia

En el caso de daños directos en las cosas (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7 por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

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

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

### 4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de conformidad con la normativa citada, la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

### II. Procedimiento de actuación en caso de siniestro indemnizable por el consorcio de compensación de seguros.

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página «web» del Consorcio ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños o lesiones, se requiera.

Así mismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665

pelayero

**CLÁUSULAS A LAS QUE DEBERÁ  
PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN  
POR LIMITAR LA COBERTURA  
DE SU PÓLIZA**

**Condiciones Generales  
de la Póliza Hogar Compromiso**

pelayo

## CLÁUSULAS A LAS QUE DEBERÁ PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN POR LIMITAR LA COBERTURA DE SU PÓLIZA

### En todas las garantías.

Se excluyen del contrato los hechos y consecuencias siguientes:

- a) Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- b) Los causados intencionadamente por los ocupantes de la vivienda o sus familiares, así como el caso de falsedad intencionada o simulación en la declaración del accidente. La intencionalidad deberá ser demostrada por el asegurador y, en última instancia, deberá ser declarada por sentencia judicial firme.
- c) Modificación de la estructura atómica de la materia y sus efectos.
- d) Los hechos declarados por el gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".
- e) La práctica de cualquier actividad profesional, mercantil o de carácter asociativo y los daños resultantes de la dedicación de la vivienda asegurada para actividades distintas de las de casa-habitación, así como el mobiliario, ajuar, muestrarios y materiales propios de cualquier actividad comercial o profesional.
- f) Los bienes propiedad de terceras personas en poder del asegurado.
- g) Los causados por materias explosivas, tóxicas o peligrosas en general, distintas de las utilizadas en los servicios domésticos de la vivienda.
- h) Los daños como consecuencia de defecto de construcción o trabajos de reparación o mantenimiento de la vivienda.
- i) Los daños causados por termitas o roedores.
- j) Los Enseres situados en dependencias anexas como jardines, terrazas, porches o similares, patios o jardines de la vivienda en caso de robo, hurto o fenómenos meteorológicos.
- k) Los vehículos a motor, remolques o embarcaciones.
- l) En caso de sustracción de tarjetas de crédito, las pérdidas que no se hayan producido dentro de las 48 horas anteriores o posteriores al día en que se haya comunicado la sustracción a la entidad emisora de la tarjeta.
- m) Las joyas y el dinero en efectivo en caso de hurto.
- n) En la cobertura de Soluciones estéticas en Vivienda y Enseres las piscinas, muros, vallas, bibliotecas o conjuntos de bienes muebles a excepción de los muebles propiamente dichos como tresillos, muebles de cocina, etc...
- o) En las garantías de "Avería de electrodomésticos", "El manitas", "Revisión de caldera", "Asesoría del Hogar" y "Asistencia informática", los servicios de asistencia prestados por profesionales distintos de los concertados por Pelayo a través del número de teléfono 902 31 12 31, que se proporciona al asegurado en la tarjeta de Asistencia 24 horas.

La suma asegurada en Vivienda, Enseres o Responsabilidad Civil, representa el límite máximo de indemnización a pagar por Pelayo en cada accidente.

### Se excluyen los daños derivados de los siguientes hechos:

- a) Propiedad, tenencia o manipulación de cualquier tipo de armas.
- b) Las agresiones físicas, salvo en los casos probados de legítima defensa.
- c) Las responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.
- d) Trabajos de construcción o, reparación de la vivienda si no están realizados por el asegurado o por un familiar que conviva con él.

### En la garantía de Protección Jurídica.

No se cubre:

- a) La defensa de la responsabilidad civil, puesto que se cubre por la garantía de Responsabilidad Civil.
- b) Las reclamaciones y recursos invariables o temerarios. Podrá continuarlas el asegurado por su exclusiva cuenta, pagando Pelayo los honorarios de los profesionales si obtuvieran indemnizaciones superiores a las ofrecidas por los responsables.
- c) Los gastos de habilitación o colegiación del letrado o procurador y sus gastos de viaje, hospedaje y dietas.

Límite de cobertura: La cantidad establecida en Condiciones Particulares, sin sobrepasar en ningún caso, los importes de las normas orientadoras del correspondiente colegio profesional.

### Acontecimientos extraordinarios.

Se excluyen del contrato:

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: Terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caída de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

Estos riesgos están cubiertos por el Consorcio a través de "Los Riesgos Extraordinarios y el Consorcio de Compensación de Seguros".



Para declarar un siniestro sólo tiene que llamar y comunicarnos su nombre, dirección, número de póliza, teléfono y el tipo de asistencia que necesita.

Llame al:

**902 31 12 31**

Disponibile 24 horas al día, 365 días al año.