

Condicions Generals Seguro Vivienda BBVA Allianz

Index

Capítol Preliminar	5
Capítol I - Definicions	5
Capítol II - Interessos Assegurables	7
Capítol III - Criteris de Valoració	8
Capítol IV - Modalitats d'Assegurament	8
Capítol V - Cobertures Assegurades	8
Capítol VI - Assistència a l'Habitatge	15
Capítol VII - Exclusions Generals	16
Capítol VIII - Clàusula d'Indemnització de les Pèrdues Derivades d'Esdeveniments Extraordinaris Succèits a Espanya en Assegurances de Danys en els Béns	17
Annex I - Servei d'Assistència Informàtica	20
Annex II - Servei de Manteniment de la Llar "Manetes"	23
Annex III - Servei de Manteniment per Ús i Deteriorament	25
Annex IV - Servei de Reparació d'Avaria Línia Blanca	26
Capítol I - Definicions	26
Capítol II - Objecte del Contracte	26
Capítol III. Procediment en Cas de Sinistres	27
Capítol IV. Garanties Assegurades	27
Capítol V - Limitacions i Exclusions del Risc i Clàusules Limitadores dels Drets de l'Assegurat	28
Annex V - Servei Express	30
Annex VI - Servei de Defensa Jurídica	31

Capítol Preliminar

Legislació aplicable

Aquest contracte d'Assegurança es regeix pel que disposa la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, així com pel que estableix la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, pel Reial Decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i, si escau, per la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.

Instàncies de Reclamació

Independentment de la via judicial ordinària, el Prenedor, l'Assegurat, Beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents d'uns i altres poden presentar reclamació per escrit al Servei d'Atenció al Client de l'Entitat Asseguradora (tel. gratuït: 900 107 401). A falta de resposta d'aquest servei en el termini de 2 mesos, o si aquesta no fos satisfactòria per als interessos del reclamant, pot sol·licitar el pronunciament del Defensor del Client de l'entitat (l'adreça electrònica: ddc@bbvaallianz.es), d'acord amb el Reglament per a la Defensa del Client que regula aquesta institució i el Servei d'Atenció al Client o bé directament, en el cas que la reclamació es refereixi a la condició d'usuari de serveis financers de l'entitat asseguradora adreçant-se al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046-Madrid. Fins i tot en el cas d'haver sol·licitat el criteri del Defensor del Client, podrà posteriorment reclamar al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat en el cas que la reclamació es refereixi a la condició d'usuari de serveis financers de l'entitat asseguradora.

BBVA ALLIANZ SEGUROS no està adherit a una junta arbitral de consum per a la resolució de conflictes relacionats amb aquest contracte.

Capítol I - Definicions

A efectes d'aquesta pòlissa d'assegurança, s'entén per:

1.1. ENTITAT ASSEGURADORA

És BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A, amb domicili social al carrer Ramírez de Arellano, 35 28043 Madrid, inscrita al Registre de la Direcció General de Assegurances i Fons de Pensions, amb la clau C0807, el control de l'activitat de la qual correspon a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia i Competitivitat de l'Estat Espanyol. És la Companyia Asseguradora qui assumeix les obligacions i els riscos pactats en aquest contracte, d'ara endavant "la Companyia".

1.2. PRENEDOR

És la persona física o jurídica que subscriu aquest contracte amb l'Entitat Asseguradora. Corresponen al Prenedor les obligacions que es derivin del contracte, llevat de les que, per la seva naturalesa, hagin de ser complertes per l'Assegurat.

1.3. ASSEGURAT

És la persona física o jurídica titular de l'interès objecte de l'assegurança i que, si és diferent del Prenedor, assumeix les obligacions del contracte si aquest no hi és.

Quan el Prenedor sigui una persona jurídica, es considera també Assegurat la persona usuària habitual de l'habitatge en els mateixos termes i condicions que si aquesta fos el Prenedor.

Quan es tracti d'una pòlissa d'un habitatge destinat al lloguer el Prenedor del qual n'és el propietari, si aquest opta per incloure l'interès assegurat de contingut general, també es considera Assegurat la persona llogada (arrendatari) i les que convisquin amb ella.

També es consideren Assegurats les persones que conviuen habitualment amb l'Assegurat, llevat del personal domèstic, excepte per a la cobertura de Responsabilitat Civil.

1.4. TERCER

S'entén per Tercer qualsevol persona, física o jurídica, diferent del Prenedor i de l'Assegurat.

1.5. HABITATGE FABRICAT DE FUSTA

A l'efecte d'aquesta assegurança, es considera habitatge fabricat de fusta aquell que té columnes, bigues, murs de càrrega i d'altres elements portants i de tancament, o només els de tancament, majoritàriament de fusta.

1.6. HABITATGE HABITUAL

És l'habitatge utilitzat com a residència per l'Assegurat durant més de 6 mesos dins de l'any natural.

Així mateix, no tenen el caràcter d'habitatge habitual els habitatges de vacances o de cap de setmana o els destinats a lloguer. Si el Prenedor és llogater, és la seva residència habitual la que ocupa com a arrendatari en les mateixes condicions expressades anteriorment.

1.7. HABITATGE SECUNDARI

És l'habitatge que s'utilitza esporàdicament, en caps de setmana, vacances o altres períodes de durada inferior a 6 mesos dins de l'any natural.

1.8. HABITATGE DESHABITAT

És l'habitatge propietat de l'Assegurat que no està habitat; és a dir, que no és la seva residència habitual ni secundària, ni està llogat a altres persones.

1.9. HABITATGE ARRENDAT O DESTINAT A LLOGUER

És l'habitatge propietat de l'Assegurat que té en lloguer a altres persones.

1.10. HABITATGE EN DESPOBLAT

És qualsevol edifici destinat a habitatge situat a una distància de més de 3 km des del límit d'un nucli urbà i que no reuneix les condicions i característiques d'una urbanització, entesa com a tal una edificació o conjunt d'edificacions que disposi de tots i cada un dels serveis públics següents: enllumenat, aigua i clavegueram.

1.11. FALTA DE MANTENIMENT

És l'absència o el defecte d'aplicació de les operacions i la cura necessàries perquè les instal·lacions de l'habitatge assegurat puguin continuar funcionant adequadament de manera continuada i sense produir desperfectes.

1.12. MESURAMENT DELS FENÒMENS METEOROLÒGICS

Les dades dels fenòmens meteorològics que es preveuen en les cobertures d'aquesta assegurança es verificaran mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal o Autònoma de Meteorologia, a partir de dades obtingudes de mesuradors situats a la població en què se situa el risc o una altra de propera (dins d'un radi de 20 quilòmetres). En cas que no hi hagi mesurador, es tindran en compte com a prova altres documents d'organismes públics amb serveis de meteorologia, notícies de premsa o l'existència de danys similars en edificacions semblants i properes a l'assegurada.

1.13. LLOGATER

Es considera llogater el Prenedor d'una pòlissa modalitat "Protecció llogater" que viu en un habitatge que no és de la seva propietat ni dels seus familiars directes.

1.14. SINISTRE

Conjunt de fets o esdeveniments coberts per la pòlissa. S'entendrà com un únic sinistre qualsevol dany causat pel mateix esdeveniment.

1.15. ANIMALS DOMÈSTICS

Qualsevol animal que visqui en companyia de l'Assegurat a l'habitatge assegurat i la tinença del qual compleixi les disposicions de tota mena donades per les Administracions públiques, i que, a més, no sigui utilitzat en activitats professionals o empresarials.

S'haurà d'acreditar la propietat dels animals causants dels danys per qualsevol mitjà admès en dret (com identificació pel número de xapa, tatuatge, microxip o documents de compra amb declaració de titularitat).

Capítol II - Interessos Assegurables

2.1. CONTINENT - ZONA HABITABLE

El conjunt format per la construcció principal. S'inclouen les instal·lacions fixes i els aparells fixos per a serveis de l'habitatge, que no estiguin inclosos a l'apartat 2.5 CONTINGUT GENERAL. És aplicable en els casos en què es trobi contractat expressament en la pòlissa.

2.2. CONTINENT - ANNEXOS

El conjunt format pels elements edificats/edificables propietat privativa de l'Assegurat i complementaris a la zona habitable, com, per exemple, trasters, garatges, casetes, construccions auxiliars, etc. És aplicable en els casos en què es trobi contractat expressament en la pòlissa.

2.3. CONTINENT - ELEMENTS COMUNS

Sempre que els elements comuns constin contractats expressament en la pòlissa s'asseguraran, **sota les mateixes condicions que els annexos**, definits en coeficient de participació. La seva existència es podrà comprovar mitjançant cadastre o escriptura pública.

2.4. CONTINENT - INSTAL·LACIONS ADDICIONALS

El conjunt format per elements i instal·lacions de tota mena (d'esbarjo, instal·lacions esportives, piscines, enjardinament, tanques, murs, tanques, pèrgoles fixes, etc), destinats a l'habitatge, que no són edificacions. És aplicable en els casos en què es trobi contractat expressament en la pòlissa.

2.5. CONTINGUT GENERAL

Béns mobles, mobiliari de cuina i placa de cocció, electrodomèstics, estris domèstics d'ús personal, roba, queviures i provisions i altres objectes que es trobin dins del Continent objecte de l'assegurança que siguin propietat de l'Assegurat o de les persones que amb ell convisquin. És aplicable en els casos en què es trobi contractat expressament en la pòlissa.

No s'inclouen en el Contingut General ni els animals vius, ni els vehicles de motor, ni els remolcs, ni les caravanes.

Tampoc no hi estan inclosos els diners en efectiu ni els béns especials, definits en els apartats 2.6 i 2.7 següents.

2.6. CONTINGUT - DINERS EN EFECTIU

Les monedes i bitllets de curs legal que siguin propietat de l'Assegurat o de les persones que convisquin amb ell.

2.7. CONTINGUT - BÉNS ESPECIALS

Qualsevol bé moble de valor unitari superior a 3.000 EUR, que pugui ser transportat per una sola persona sense necessitat d'ajudar-se de cap estri o maquinària. A efectes del seu valor unitari, les col·leccions, jocs i conjunts es consideren un sol bé. És aplicable en els casos en què es trobi contractat expressament en la pòlissa.

Capítol III - Criteris de Valoració

VALOR CONTINENT (ZONA HABITABLE, ANNEXOS I INSTAL·LACIONS): Inclou tots els costos necessaris per a la total reconstrucció de totes les construccions, edificis o instal·lacions.

VALOR DEL CONTINGUT (GENERAL I BÉNS ESPECIALS): Inclou tots els costos necessaris per a la reposició, considerant tant l'adquisició dels béns nous o sense utilitzar d'igual o similars característiques, com el transport i la instal·lació al domicili assegurat.

Capítol IV - Modalitats d'Assegurament

4.1. MODALITAT D'ASSEGURAMENT PER A CONTINENT (ZONA HABITABLE I ANNEXOS) I CONTINGUT (GENERAL, EFECTIU I BÉNS ESPECIALS): INDEMNITZACIÓ TOTAL LIMITADA

Aquesta modalitat d'assegurament suposa la indemnització del dany o pèrdua sofert pels béns assegurats amb el límit de la indemnització màxima per esdeveniment establerta en les Condicions Particulars per a cada un dels interessos de forma individual, sense perjudici dels límits de cobertura establerts en el capítol V, denominat "Cobertures Assegurades".

Sota aquesta modalitat d'assegurament, la Companyia renuncia a l'aplicació de la regla proporcional per infraassegurança. No obstant, en cas de declaració incorrecta de les superfícies construïdes, la indemnització es veurà reduïda de la manera següent:

- Per a la indemnització corresponent a la zona habitable i el contingut general situat en aquesta, s'aplicarà una reducció proporcional a la diferència entre els metres quadrats construïts i els declarats a la pòlissa en el concepte de zona habitable.
- Per a la indemnització corresponent als annexos i el contingut general situat en aquests, s'aplicarà una reducció proporcional a la diferència entre els metres quadrats construïts i els declarats a la pòlissa en el concepte d'annexos.

La indemnització corresponent als diners en efectiu i als béns especials no es veurà afectada.

4.2. MODALITAT D'ASSEGURAMENT PER A INSTAL·LACIONS ADDICIONALS (CONTINENT): INDEMNITZACIÓ EN FUNCIÓ DEL VALOR DECLARAT

Aquesta modalitat d'assegurament suposa la indemnització del dany o pèrdua sofert pels béns assegurats, amb el límit de la indemnització màxima per sinistre establerta en les Condicions Particulars, sense perjudici dels límits que estableix el capítol V, denominat "Cobertures Assegurades" i amb la possibilitat de reducció de la indemnització en cas d'aplicació de la regla proporcional per infraassegurança en funció del valor declarat i del valor en el moment del sinistre.

4.3. ACTUALITZACIÓ DE PRIMES

L'import de la prima serà revisat cada any per l'Assegurador amb caràcter general, a partir dels principis d'equitat i suficiència que estableix la normativa asseguradora. El criteri per determinar la nova prima es fonamenta en estudis tecnicoactuarials, tenint en compte, addicionalment, les causes d'agreuaments o disminucions del risc i les possibles modificacions de cobertures.

Capítol V - Cobertures Assegurades

S'estableixen 5 grups de cobertures, en funció de les modalitats contractades segons el que estableixen les **Condicions Particulars**: 1. Protecció bàsica i Responsabilitat Civil. 2. Trencaments, danys elèctrics i béns refrigerats. 3. Protecció ampliada i robatori. 4. Ampliacions alt valor. 5. Protecció llogaters.

No es pot contractar cap de les modalitats addicionals compreses entre els números 2 i 5 sense contractar la modalitat 1. Protecció bàsica i Responsabilitat Civil.

5.1. PROTECCIÓ BÀSICA I RESPONSABILITAT CIVIL

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat pels danys materials sobtats, accidentals i directes que pateixin els béns assegurats a conseqüència directa de:

5.1.1. INCENDI, EXPLOSIÓ, CAIGUDA DE LLAMP I FUM

5.1.2. INUNDACIÓ I DANYS PER LÍQUIDS

1. Es considera inundació i danys per líquids:

- Afectació per líquids en produir-se fuites, vessaments o desbordaments procedents d'aparells o dipòsits fixos, o d'instal·lacions fixes.
- Afectació per líquids en produir-se omisió de tancament de claus de pas o d'aixetes.

2. Encara que no es tracti de danys materials o sobtats, també s'indemnitzaran per aquesta cobertura:

- Les despeses de localització i reparació de l'avaria en la instal·lació pròpia causant del dany, quan aquest existeixi o quan calgui tancar la clau de pas general per evitar-ne l'aparició.
- El cost de l'excés de despesa d'aigua, mesurat per comptador, pagat per l'Assegurat arran d'un fet accidental cobert, amb el límit per any establert en les Condicions Particulars.
- La localització i reparació de les fuites o fuites de canonades afectades per corrosió o oxidació, així com la reparació dels desperfectes directes causats per l'esmentada localització, sempre que aquesta corrosió o oxidació no hagués pogut ser coneguda per endavant per l'Assegurat.

5.1.3. PLUJA ABUNDANT, VENT FORT, PEDRA O EXCÉS DE PES DE NEU ACUMULADA

Es considera pluja abundant qualsevol precipitació registrada superior a 40 litres per metre quadrat i hora.

Es considera vent fort qualsevol amb ratxes de velocitat registrades superiors a 70 quilòmetres per hora. També es cobreixen els danys causats pels objectes que hagi arrossegat o abatut.

5.1.4. DESPESES DE RESTAURACIÓ ESTÈTICA

Adicionalment, s'ha d'indemnitzar l'Assegurat per les despeses necessàries per restablir la composició estètica dels béns assegurats en haver-se malmès per la reparació de danys produïts per un fet accidental cobert. Aquestes despeses inclouran la reparació o substitució de béns assegurats, a la mateixa estança sinistrada, utilitzant materials de similars característiques als que existien en el moment immediatament anterior a l'ocurrència del fet cobert, sempre que la composició estètica no estigués ja alterada com a conseqüència d'una situació aliena a l'esdeveniment del fet accidental cobert.

La indemnització corresponent a les despeses esmentades té un límit per sinistre que s'estableix en les Condicions Particulars.

5.1.5. DESPESES DE DESENRUNAMENT, SALVAMENT I TAXA DE BOMBERS

Adicionalment, s'ha d'indemnitzar l'Assegurat per les despeses en què incorri per la demolició i desenrunament dels béns assegurats danyats i les originades per mesures per a salvament o minoració dels danys quan es produeix el fet cobert. També se l'indemnitzarà per la taxa que li facturi el servei de bombers quan actuï per un esdeveniment cobert. Aquestes despeses s'indemnitzaran addicionalment als danys coberts, amb un límit màxim indemnitzable per aquestes despeses que coincideix amb la indemnització màxima corresponent als interessos assegurats de continent (zona habitable, annexos i instal·lacions addicionals) més la corresponent al contingut general i béns.

5.1.6. HABITATGE DE SUBSTITUCIÓ (HABITUAL) I REEMBORSAMENT DE LLOGUERS

5.1.6.1. HABITATGE DE SUBSTITUCIÓ (HABITUAL)

Si l'habitatge assegurat té el caràcter d'habitatge habitual de l'Assegurat i resultés inhabitable arran de l'ocurrència d'un fet accidental cobert, s'indemnitzarà l'Assegurat durant el temps necessari per reparar els danys pels conceptes següents:

- Lloguer d'un habitatge similar a l'Assegurat, amb el límit per sinistre establert a les Condicions Particulars.
- El cost d'allotjament de l'Assegurat i de les persones que habitualment conviuen amb ell, en hotel o establiment similar com a màxim durant 7 dies consecutius, a comptar des de l'ocurrència del fet cobert, amb els límits, per sinistre i per persona al dia, establerts en les Condicions Particulars.

- Despeses d'alimentació o bugaderia durant un període màxim de 7 dies consecutius, a comptar des de l'ocurrència del fet, amb els límits, per sinistre i per persona al dia, establerts en les Condicions Particulars.
- Si el motiu de la inhabilitat fos la prohibició de l'ocupació per part de l'autoritat civil com a resultat directe d'un fet cobert sobre la base del capítol V, denominat "Cobertures Assegurades" que hagi afectat llocs veïns, s'indemnitzarà l'Assegurat per les despeses d'allotjament incorregudes per al manteniment del seu nivell de vida habitual, amb els límits, per sinistre i per persona al dia, establerts en les Condicions Particulars.

5.1.6.2. REEMBORSAMENT DE LLOGUERS

- Si l'habitatge assegurat té el caràcter d'habitatge destinat al lloguer i resultés inhabitable arran de l'ocurrència d'un fet accidental cobert, s'indemnitzarà l'Assegurat durant el temps necessari per reparar els danys, amb el límit per sinistre establert en les Condicions Particulars. L'import mensual a indemnitzar es calcularà com la suma dels lloguers rebuts per l'Assegurat en els 6 mesos immediatament anteriors al fet accidental i es dividirà entre 6.

5.1.7. DANYS CAUSATS PER ROBATORI A CONTINENT

S'indemnitza l'Assegurat pels danys materials directes que pateixin els béns inclosos dins dels interessos assegurats del continent (zona habitable, annexos i instal·lacions addicionals) a conseqüència d'un robatori, o d'un intent, cobert en el punt 5.3.1. "Sostraccions il·legítimes de béns realitzades per tercers i produïdes dins de l'habitatge o als seus annexos".

5.1.8. RESPONSABILITAT CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

5.1.8.1. OBJECTE DE LA COBERTURA

S'assegura l'obligació d'indemnitzar un tercer quan l'Assegurat sigui civilment responsable pels danys o perjudicis causats en l'àmbit de la seva vida privada, al marge de tota activitat professional o empresarial i al marge de tota obligació contractual.

Quan l'habitatge objecte de l'assegurança no sigui l'habitatge habitual, l'objecte de la garantia es limita exclusivament a la Responsabilitat Civil de l'Assegurat com a propietari de l'habitatge assegurat.

No són objecte de cobertura:

- La Responsabilitat derivada de la propietat d'immobles i d'habitatges diferents de l'assegurada per aquesta pòlissa ni la responsabilitat del llogater per danys a l'habitatge llogat, llevat del que estableixin les cobertures corresponents a la modalitat "Protecció llogaters", sempre que es contracti.
- Les indemnitzacions que hagin d'estar cobertes per una assegurança obligatòria.
- La Responsabilitat per la tinença d'animals quan no es compleixin les disposicions de la Llei 50/1999 de 23 de desembre i del Reial Decret 287/2002 de 22 de març, ni la Responsabilitat per la tinença d'animals potencialment perillosos.
- No es cobreixen els danys causats per animals que no compleixin el calendari oficial de vacunacions (cartilla de vacunació) quan aquesta sigui la causa dels danys, com tampoc els danys quan els animals no estiguin sota la custòdia de l'Assegurat.
- La Responsabilitat per la tinença o utilització d'armes de foc, quan l'Assegurat no compleixi els requisits exigits per l'Autoritat Pública.
- La Responsabilitat per la conducció, pilotatge, propietat, custòdia, lloguer o utilització d'una aeronau o similar, d'un vehicle automòbil de motor, fins i tot remolcs i caravanes, així com d'embarcacions amb motor.
- La Responsabilitat derivada de la participació en competicions organitzades per Organismes Públics o per Federacions Esportives.

5.1.8.2. LÍMITS D'INDEMNITZACIÓ PER RESPONSABILITAT CIVIL

Aquesta cobertura té un límit per sinistre establert en les Condicions Particulars i constitueix el màxim de la indemnització que la Companyia pagarà a conseqüència de l'esdeveniment d'un risc cobert.

Adicionalment, s'estableix un límit d'indemnització en les Condicions Particulars per a la responsabilitat civil en què incorri l'Assegurat de conformitat amb la normativa vigent, pels danys personals soferts pels seus empleats domèstics, sempre que es justifiqui aquesta relació i que resideixin al territori espanyol.

5.1.8.3. ÀMBIT TERRITORIAL

Aquesta cobertura és vàlida arreu del món sempre que les reclamacions siguin formulades d'acord amb la legislació i tribunals espanyols. Les indemnitzacions se satisfaran en euros i a Espanya.

5.1.8.4. ABAST TEMPORAL DE L'ASSEGURANÇA

Els danys coberts haurien de tenir origen durant la vigència de la pòlissa, i les accions que se'n derivin prescriuen als 2 anys de la seva ocurrència.

5.1.8.5.- DESPESES DE DEFENSA I FIANCES CIVILS

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per les despeses de defensa i la constitució de fiances per Responsabilitat Civil en procediments penals i civils.

5.2. TRENCAMENTS, DANYS ELÈCTRICS I BÉNS REFRIGERATS

S'indemnitzarà l'Assegurat pels danys materials sobtats, accidentals i directes que pateixin els béns assegurats a conseqüència directa de:

5.2.1. TRENCAMENT DE VIDRES, LLUNES, MARBRES O SIMILARS, PISA SANITÀRIA I PLAQUES VITROCERÀMIQUES, DINS DEL CONTINENT ASSEGURAT

Es consideren llunes, vidres i marbres o similars, els objectes fabricats d'aquests materials diferents de: parament, objectes de mà, decoratius, elements d'il·luminació, plaques solars o que formin part d'equips d'imatge i so o d'aparells electrònics.

5.2.2. ONES SÒNIQUES I IMPACTES DES DE L'EXTERIOR CAUSATS PER TERCERS

5.2.3. DANYS CAUSATS PER L'ELECTRICITAT

Es consideren danys causats per l'electricitat els provocats per corrents anormals o sobretensió de la xarxa exterior de subministrament elèctric.

5.2.4. BÉNS REFRIGERATS O CONGELATS

Hi formen part el deteriorament d'aliments, de medicines i fàrmacs dipositats als aparells frigorífics de l'habitatge assegurat, a conseqüència d'un fet cobert per la pòlissa, d'una avaria de l'aparell o d'una fallada registrada del subministrament elèctric, amb el límit per any que s'estableixi en les Condicions Particulars.

5.3. PROTECCIÓ AMPLIADA I ROBATORI

5.3.1. SOSTRACCIONS IL·LEGÍTIMES DE BÉNS REALITZADES PER TERCERS I PRODUÏDES DINS DE L'HABITATGE O ALS SEUS ANNEXOS

S'indemnitzarà l'Assegurat per l'import de la pèrdua dels béns sostrets, en funció de si la sostracció es produeix:

5.3.1.1. AMB FORÇA SOBRE LES COSES O VIOLÈNCIA/INTIMIDACIÓ SOBRE LES PERSONES

S'entén que hi ha força sobre les coses o violència/intimidació sobre les persones sempre que es produeixi almenys una de les situacions següents:

- Trencament o forçament amb dany de mecanisme de tancament d'accés a l'habitatge.
- Ús comprovat de clau falsa o d'estri substitutiu que provoqui l'obertura del tancament.
- Escalament des de l'exterior.
- Violència o intimidació física sobre l'Assegurat.

En el cas de béns sostrets dels Annexos declarats en les Condicions Particulars, amb trencament/forçament de mecanisme d'accés o d'alguna mesura de seguretat, s'indemnitzarà amb el límit màxim per any establert en les Condicions Particulars.

En el cas d'habitatges secundaris, l'import de la indemnització per béns especials tindrà com a límit màxim per sinistre el que s'estableixi en les Condicions Particulars.

5.3.1.2. SENSE FORÇA SOBRE LES COSES NI VIOLÈNCIA NI INTIMIDACIÓ SOBRE LES PERSONES

En les Condicions Particulars s'estableix el límit d'indemnització màxima per sinistre, que dependrà de si la sostracció ha estat a càrrec d'empleat domèstic o de tercers.

5.3.2. ATRACAMENT A L'ASSEGURAT FORA DE L'HABITATGE HABITUAL ASSEGURAT

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import dels béns sostrets en un atracament fora de l'habitatge habitual amb intimidació o violència realitzat per un tercer sempre que l'habitatge assegurat sigui l'habitatge habitual de l'Assegurat. S'hi aplicaran els límits màxims per sinistre establerts en les Condicions Particulars, i es farà de manera diferenciada per a:

- Els diners en efectiu.
- El contingut general i béns especials de forma conjunta.

5.3.3. ÚS FRAUDULENT DE TARGETES DE CRÈDIT DURANT LES PRIMERES 24 HORES

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import sostret a conseqüència de l'ús fraudulent de targetes de crèdit o dèbit pertanyents a l'Assegurat o a persones que convisquin amb ell, dins de les primeres 24 hores des que es va produir la pèrdua o la sostracció il·legítima, amb el límit màxim per sinistre establert en les Condicions Particulars.

5.3.4. DANYS CAUSATS PER ROBATORI AI CONTINGUT

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat pels danys materials directes que pateixin els béns assegurats a conseqüència d'un robatori, o de l'intent, cobert en els punts 5.3.1 o 5.3.2.

5.3.5. SUBSTITUCIÓ DE PANY PER SOSTRACCIÓ DE CLAU

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per les despeses de substitució del pany de l'habitatge assegurat si es produeix una sostracció il·legítima coberta per l'apartat 5.3.1.1 o un atracament cobert per l'apartat 5.3.2.

5.3.6. REPOSICIÓ DE DOCUMENTS

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import de les despeses de reposició de documents particulars i d'informació emmagatzemada en suport magnètic dins de l'habitatge assegurat com a conseqüència d'un risc cobert, amb el límit màxim per sinistre establert en les Condicions Particulars.

5.3.7. ACTES VANDÀLICS O MALINTENCIONATS DE TERCERS

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat pels danys materials que pateixin els béns assegurats per actes de vandalisme o malintencionats causats per tercers.

En el cas que aquests actes siguin causats per la persona llogatera (arrendatària) de l'habitatge assegurat, s'indemnitzarà amb el límit màxim per sinistre establert en les Condicions Particulars.

5.4. AMPLIACIONS ALT VALOR

5.4.1. SOSTRACCIÓ SENSE VIOLÈNCIA NI INTIMIDACIÓ A L'ASSEGURAT FORA DE L'HABITATGE HABITUAL ASSEGURAT

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import dels béns sostrets il·legítimament sense que hi hagi violència ni intimidació fora de l'habitatge habitual realitzat per un tercer, sempre que l'habitatge assegurat sigui l'habitatge habitual de l'Assegurat. Seran d'aplicació els límits màxims per any establerts en les Condicions Particulars, que s'aplicaran de manera diferenciada per a:

- Els diners en efectiu.
- El contingut general i béns especials de forma conjunta.

5.4.2. SUBSTITUCIÓ DE PANY PER PÈRDUA DE CLAU

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per les despeses de substitució del pany de l'habitatge assegurat si es produeix la pèrdua de les claus amb el límit màxim per any establert en les Condicions Particulars.

5.4.3. INFIDELITAT D'EMPLEATS

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import de la pèrdua dels béns sostrets per un empleat domèstic aprofitant del seu accés a l'habitatge. Seran d'aplicació els límits màxims per any establerts en les Condicions Particulars, que s'aplicaran de manera diferenciada per a:

- Els diners en efectiu.
- El contingut general i béns especials de manera conjunta.

5.4.4. TRASLLAT TEMPORAL DELS BÉNS ASSEGURATS DE L'HABITATGE HABITUAL

Sempre que l'habitatge assegurat sigui l'habitatge habitual, s'indemnitzarà l'Assegurat per l'import dels danys que pateixin els béns assegurats, amb el límit màxim per any que s'hagi establert en les Condicions Particulars, per alguna de les causes següents:

- Mentre es trobin dins d'un habitatge o estada utilitzada com a residència temporal a què hagin estat traslladats com a màxim durant 3 mesos i per fets coberts en els apartats 5.1, 5.2 i 5.3.
- Com a conseqüència d'un accident del mitjà de transport en què eren traslladats.

5.4.5. GARANTIA ESPECIAL DE DANYS

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import dels danys que pateixin els béns assegurats amb motiu de l'ocurrència d'un fet previst en el capítol V d'aquesta pòlissa denominat "Cobertures Assegurades" en qualsevol de les seves modalitats contractades i si la causa hi està exclosa per algun dels motius següents: manca de manteniment de les instal·lacions o d'altres elements de l'habitatge; defecte de construcció o instal·lació; moviments estructurals de l'edifici assegurat; brots vegetals procedents del sòl; augment del nivell freàtic del subsòl.

S'indemnitzarà també a l'Assegurat per l'import de les despeses necessàries per localitzar, reparar o reemplaçar la part dels béns assegurats que hagi ocasionat els danys. En particular es cobreix: la substitució de canonades per corrosió origen dels danys, la reparació d'elements constructius o instal·lacions fixes de l'habitatge amb defectes o que estiguin en mal estat de conservació i hagin originat els danys.

La indemnització màxima per any per a aquesta garantia serà la que s'estableixi en les Condicions Particulars.

5.4.6. TOT RISC ACCIDENTAL

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat pels danys materials directes en els béns assegurats a conseqüència de qualsevol fet que es produeixi de forma sobtada i espontània, aliè a la voluntat de l'Assegurat i la causa del qual sigui diferent de les detallades en el capítol V d'aquesta pòlissa, denominat "Cobertures Assegurades", en qualsevol de les seves modalitats contractades.

Aquesta cobertura tindrà uns límits màxims per any establerts en les Condicions Particulars, que s'aplicaran de manera diferenciada en funció de si:

- Es tracta de danys en aparells elèctrics o electrònics, equips informàtics i béns especials.
- Es tracta d'un dany per ús o causa inclosa dins de les següents:
 - Raspadures, esgarrapades, ratllades, escrostonaments, esquerdes i, en general, qualsevol deteriorament de la superfície dels béns, llevat que es derivin d'altres danys de més entitat emparats per l'assegurança.
- Els danys que siguin conseqüència de qualsevol mena de contaminació.
- Confiscació, expropiació, nacionalització, requisada o danys en els béns per imperatiu de qualsevol govern o autoritat (de fet o de dret).
- Col·lapse d'estructures, llevat que les produeixin agents externs.

5.4.7. ASSISTÈNCIA EXTRAORDINÀRIA

En els fets no contemplats per la resta de cobertures assegurades en el capítol V d'aquesta pòlissa denominat "Cobertures Assegurades" en qualsevol de les seves modalitats contractades, s'indemnitza l'Assegurat per les despeses de reparació dels béns assegurats sempre que s'utilitzin els serveis de la pròpia Companyia relacionats tot seguit: Lampisteria, Obra, Escaiola, Electricitat, Pintura, Serralleria, Fusteria (de fusta o metàl·lica), Cristalleria, Persianes, Emmoquetat, Parquet, Tapisseria i Vernís.

L'import assumit en cada cas tindrà un màxim establert en les Condicions Particulars, quedant a càrrec de l'Assegurat el cost que excedeixi d'aquest import.

El límit d'utilització per cada anualitat d'assegurança d'aquesta cobertura s'estableix, així mateix, en aquestes Condicions Particulars.

5.5. PROTECCIÓ LLOGATERS

5.5.1. COBERTURES RELATIVES AL CONTINENT

5.5.1.1. RESPONSABILITAT CIVIL LOCATIVA: DANYS ACCIDENTALS A L'HABITATGE CAUSATS PEL LLOGATER

S'indemnitzarà el propietari de l'habitatge pels danys accidentals que causi l'Assegurat (llogater) en els béns propietat del propietari i situats dins de l'habitatge, amb el límit màxim per sinistre establert en les Condicions Particulars.

5.5.1.2. GARANTIA ESPECIAL DE DANYS A L'HABITATGE

S'indemnitzarà el propietari de l'habitatge pels danys accidentals que pateixi l'habitatge com a conseqüència dels fets coberts en els punts: 5.1.1 (Incendi, explosió, caiguda del llamp i fum), 5.1.2 (Inundació i danys per líquids) 5.1.3 (Pluja abundants, vent fort, pedra o excés de pes de neu acumulada), 5.1.7 (Danys causats per robatori al continent) establerts en la modalitat "Protecció bàsica i Responsabilitat Civil", 5.2.1 (trencament de vidres, vidres, marbres o similars, pisa sanitària i plaques vitroceràmiques a l'interior de l'habitatge), 5.2.2 (Ones sòniques i impactes des de l'exterior causats per tercers) i 5.2.3. (Danys causats per l'electricitat) establerts en la modalitat "Trencaments, danys elèctrics i béns refrigerats" amb el límit màxim per sinistre establert a les Condicions Particulars.

5.5.1.3. DANYS ACCIDENTALS AL CONTINENT PROPIETAT DE L'ASSEGURAT/LLOGATER

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat per l'import corresponent als danys causats a béns pertanyents al continent amb les mateixes condicions i cobertures establerts en les modalitats "Protecció bàsica i Responsabilitat civil" i "Trencaments, danys elèctrics i béns refrigerats", amb un límit màxim per sinistre en funció de la indemnització màxima establerta per a l'interès assegurat "Contingut General" establert en les Condicions Particulars.

5.5.1.4. COBERTURES INCLOSES EN L'APARTAT REFERENT A LA MODALITAT DE "PROTECCIÓ AMPLIADA I ROBATORI"

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat amb les mateixes condicions i límits que els establerts en la modalitat "Protecció Ampliada i Robatori" assegurats per la cobertura de:

- SUBSTITUCIÓ DE PANY PER SOSTRACCIÓ DE CLAU.

5.5.2. COBERTURES RELATIVES AL CONTINGUT

5.5.2.1. COBERTURES INCLOSES EN L'APARTAT REFERENT A LA MODALITAT "TRENCAMENTS, DANYS ELÈCTRICS I BÉNS REFRIGERATS"

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat amb les mateixes condicions i límits que els establerts en la modalitat "Trencaments, danys elèctrics i béns refrigerats" assegurats per les cobertures de:

- TRENCAMENT DE VIDRES, VIDRES, MARBRES O SIMILARS, PISA SANITÀRIA I PLAQUES VITROCERÀMIQUES DINS DE L'HABITATGE.
- ONES SÒNIQUES I IMPACTES DES DE L'EXTERIOR CAUSATS PER TERCERS.
- DANYS CAUSATS PER L'ELECTRICITAT.
- BÉNS REFRIGERATS O CONGELATS.

5.5.2.2. COBERTURES INCLOSES EN L'APARTAT REFERENT A LA MODALITAT DE "PROTECCIÓ AMPLIADA I ROBATORI"

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat amb les mateixes condicions i límits que els establerts en la modalitat "Protecció ampliada i Robatori" assegurats per les cobertures de:

- SOSTRACCIONS IL·LEGÍTIMES DE BÉNS REALITZADES PER TERCERS I PRODUÏDES DINS DE L'HABITATGE O ALS SEUS ANNEXOS.
- ATRACAMENT A L'ASSEGURAT/S FORA DE L'HABITATGE HABITUAL ASSEGURAT.
- DANYS CAUSATS PER ROBATORI AL CONTINGUT.
- ÚS FRAUDULENT DE TARGETES DE CRÈDIT EN LES PRIMERES 24 HORES.
- REPOSICIÓ DE DOCUMENTS.

5.5.2.3. COBERTURES INCLOSES EN L'APARTAT REFERENT A LA MODALITAT D' "AMPLIACIONS ALT VALOR"

S'ha d'indemnitzar l'Assegurat amb les mateixes condicions i el límit per any establerts en les Condicions Particulars, que els establerts en la modalitat "Ampliacions alt valor" assegurades per les cobertures de:

- TRASLLAT TEMPORAL DELS BÉNS ASSEGURATS A L'HABITATGE HABITUAL.

Capítol VI - Assistència a l'Habitatge

6.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

La Companyia posa a disposició de l'Assegurat una xarxa d'assistència que està permanentment en condicions de facilitar, amb una simple petició telefònica, els serveis de professionals qualificats en les especialitats següents:

01. Lampisteria	11. Escaioles
02. Electricitat	12. Emmoquetat
03. Cristalleria	13. Indústria del parquet
04. Fusteria	14. Fusteria metàl·lica
05. Serralleria	15. Tapisseria
06. Antenes	16. Envernissat
07. Porters automàtics	17. Neteges de vidres
08. Obres de paleta	18. Electrodomèstics
09. Pintura	19. Personal de Seguretat
10. Persianes	

6.2. CONDICIONS I PRESTACIONS DEL SERVEI

La Companyia posa a disposició de l'Assegurat aquest servei amb les característiques següents:

Existència i funcionament, 24 hores al dia i tots els dies de l'any, d'una centraleta telefònica a través de la qual l'Assegurat pot sol·licitar la prestació dels serveis oferts.

L'organització i manteniment d'una xarxa d'assistència capaç de prestar els serveis requerits. L'enviament al domicili assegurat del professional sol·licitat sense cost per a l'Assegurat.

En el cas que es tracti d'un fet cobert per la pòlissa, si l'Assegurat ho sol·licita així, la Companyia podrà fer el pagament per compte de l'Assegurat a compte de la indemnització que li correspon.

En el cas de fets no coberts, les factures aniran a càrrec de l'Assegurat.

6.3. BENEFICIARI DEL SERVEI

El propietari dels béns assegurats.

6.4. ÀMBIT DEL SERVEI

A l'habitatge assegurat.

6.5. SERVEIS ESPECIALS - DESPLAÇAMENT I MÀ D'OBRA

- Serralleria Urgent: en cas que l'Assegurat no pugui accedir a l'interior de l'habitatge assegurat o no pugui sortir-ne a conseqüència d'un fet accidental no garantit per les cobertures de la pòlissa, s'atendrà l'Assegurat mitjançant el servei que inclou el desplaçament urgent d'un operari i també el cost de la mà d'obra, **amb un límit de 3 hores**.
- Electricitat d'emergència: Quan es produeixi falta d'energia elèctrica a l'habitatge a conseqüència d'avaría en les instal·lacions particulars de l'Assegurat, s'atendrà l'Assegurat mitjançant el servei que inclou el desplaçament urgent d'operari que restableixi el fluid, sempre que l'estat de les instal·lacions ho permeti, així com del cost de la mà d'obra, **amb un límit de 3 hores**.
- Personal de Seguretat: Quan l'habitatge assegurat resulti fàcilment accessible des de l'exterior, s'indemnitzarà l'Assegurat per les despeses ocasionades per l'enviament de personal de seguretat qualificat. En el cas que la causa de l'accessibilitat sigui un fet cobert per la pòlissa, el servei es mantindrà fins que se solucioni el problema. Altrament, la indemnització tindrà **un límit de 48 hores**.

Capítol VII - Exclusions Generals

- Aquells danys que no constin expressament com a coberts en la pòlissa.
- Els danys a conseqüència de mala conservació, per falta de manteniment o per defecte de construcció o d'instal·lació a l'habitatge assegurat, llevat del que estableixen les cobertures corresponents en la modalitat "Ampliacions d'alt valor", sempre que es contracti.
- Els danys en objectes que estiguin sota garantia de fabricant o que disposin d'una assegurança específica.
- Els danys deguts a la mera acció del temps, pel deteriorament o desgast inherent a l'ús dels béns o per l'oxidació o corrosió de les canonades, excepte el que estableixin les cobertures corresponents a la modalitat "Ampliacions d'alt valor", sempre que es contracti.
- Els danys a conseqüència de moviments estructurals de l'edifici assegurat, de brots vegetals procedents del sòl o de l'augment del nivell freàtic del subsòl, llevat del que estableixin les cobertures corresponents a la modalitat "Ampliacions d'alt valor", sempre que es contracti.
- Danys que tinguin el seu origen en la infracció o incompliment voluntari de les normes que regeixen les activitats assegurades, o els ocasionats per actes dolosos o per negligència greu de l'Assegurat.
- Danys per fets de guerra civil o internacional, conflictes armats amb mediació o no de declaració de guerra.
- Qualsevol dany relacionat amb radiació nuclear o contaminació radioactiva, o els originats per qualsevol tipus de pol·lució o contaminació.
- Qualsevol dany cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Qualsevol pèrdua relacionada amb els riscos propis de la Tecnologia Informàtica.
- Qualsevol dany en habitatges:
 1. Fabricats de fusta: amb columnes, bigues, murs de càrrega i altres elements portants i de tancament, o només els de tancament, majoritàriament de fusta.
 2. Habitatge deshabitat més de 12 mesos consecutius.
 3. Habitatge en despoblat: qualsevol edifici destinat a habitatge situat a una distància de més de 3 km des del límit d'un nucli urbà i que no reuneixi les condicions i característiques d'una urbanització, entenent com a tal una edificació o conjunt d'edificacions que disposi de tots i cadascun dels serveis públics següents: enllumenat, aigua i clavegueram.
 4. Habitatge en multipropietat.
 5. En què es desenvolupi una activitat professional o comercial.
- Qualsevol dany en el continent en el cas que l'Assegurat en sigui llogater, amb l'excepció del que estableixen les cobertures corresponents a la modalitat "Protecció llogaters", sempre que es contracti.

Capítol VIII - Clàusula d'Indemnització de les Pèrdues Derivades d'Esdeveniments Extraordinaris Succeïts a Espanya en Assegurances de Danys en els Béns

D'acord amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, el Prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar obligatòriament recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública empresarial té la facultat d'acordar la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que reuneixi les condicions exigides per la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris esdevinguts a Espanya i que afectin riscos al seu territori seran pagades pel Consorci de Compensació d'Assegurances quan el Prenedor hagi satisfet els corresponents recàrrecs al seu favor i es produïu alguna de les situacions següents:

- Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'entitat asseguradora.
- Que, tot i estar emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no es puguin complir per haver estat declarada judicialment en concurs o per estar subjecta a un procediment de liquidació, intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d'Assegurances.

El Consorci de Compensació d'Assegurances ajustarà la seva actuació al que disposa l'esmentat Estatut legal, en la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança, en el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, aprovat pel Reial Decret 300/2004, de 20 de febrer, i en les disposicions complementàries.

8.1. RESUM DE LES NORMES LEGALS

8.1.1. Esdeveniments extraordinaris coberts:

- Els següents fenòmens de la naturalesa: terratrèmols i sismes submarins; inundacions extraordinàries, incloses les produïdes per embats de mar; erupcions volcàniques; tempesta ciclònica atípica (inclosos vents extraordinaris de ratxes superiors a 120 km/h i els tornados); i caigudes de cossos siderals i aeròlits.
- Els ocasionats violentament com a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- Fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces i Cossos de Seguretat en temps de pau.

Els fenòmens atmosfèrics i sísmics, d'erupcions volcàniques i la caiguda de cossos siderals se certificaran, a instància del Consorci de Compensació d'Assegurances, mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), l'Institut Geogràfic Nacional i els altres organismes públics competents en la matèria. En els casos d'esdeveniments de caràcter polític o social, així com en el supòsit de danys produïts per fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces o Cossos de Seguretat en temps de pau, el Consorci de Compensació d'Assegurances podrà demanar dels òrgans jurisdiccionals i administratius competents informació sobre els fets esdevinguts.

8.1.2. Riscos exclosos

- Els que no donin lloc a indemnització segons la Llei de Contracte d'Assegurança.
- Els ocasionats en béns assegurats per contracte d'assegurança diferent a aquells en què és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Els deguts a vici o defecte propi de la cosa assegurada, o la seva manifesta falta de manteniment.
- Els produïts per conflictes armats, encara que no hagin estat precedits de declaració oficial de guerra.
- Els derivats de l'energia nuclear, sense perjudici del que estableix la Llei 12/2011, de 27 de maig, sobre responsabilitat civil per danys nuclears o produïts per materials radioactius. No obstant això, sí que es consideren inclosos tots els danys directes ocasionats en una instal·lació nuclear assegurada, quan siguin conseqüència d'un esdeveniment extraordinari que afecti la mateixa instal·lació.
- Els deguts a la mera acció del temps, i en el cas de béns totalment o parcialment submergits de forma permanent, els imputables a la mera acció de l'onatge o corrents ordinaris.

- g) Els produïts per fenòmens de la naturalesa diferents als assenyalats en l'apartat 1.a) anterior i, en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, desprendiment de roques i fenòmens similars, llevat que aquests fossin ocasionats manifestament per l'acció de l'aigua de pluja que, al seu torn, hagués provocat a la zona una situació d'inundació extraordinària i es produïssin amb caràcter simultani a aquesta inundació.
- h) Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs de reunions i manifestacions dutes a terme d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, així com durant el transcurs de vagues legals, llevat que les esmentades actuacions poguessin ser qualificades com a esdeveniments extraordinaris dels assenyalats en l'apartat 1.b) anterior.
- i) Els causats per mala fe de l'Assegurat.
- j) Els derivats de sinistres per fenòmens naturals que causin danys als béns o pèrdues pecuniàries quan la data d'emissió de la pòlissa o d'efecte, si fos posterior, no precedeixi en 7 dies naturals al dia en què va ocórrer el sinistre, excepte que quedés demostrada la impossibilitat de contractació anterior de l'assegurança per inexistència d'interès asegurable. Aquest període de carència no s'aplicarà en el cas de reemplaçament o substitució de la pòlissa, en la mateixa entitat o en una altra, sense solució de continuïtat, excepte en la part que fos objecte d'augment o nova cobertura. Tampoc s'aplicarà per a la part dels capitals assegurats que resulti de la revaloració automàtica prevista a la pòlissa.
- k) Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, d'acord amb el que estableix la Llei de Contracte d'Assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances es trobi suspesa o l'assegurança quedi extingida per falta de pagament de les primes.
- l) Els riscos indirectes o les pèrdues derivades de danys directes o indirectes, diferents de les pèrdues pecuniàries delimitades com a indemnitzables en el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris. En particular, no queden compresos en aquesta cobertura els danys o pèrdues soferts com a conseqüència de tall o alteració en el subministrament exterior d'energia elèctrica, gasos combustibles, fueloil, gasoil, o altres fluids, ni qualssevol altres danys o pèrdues indirectes diferents dels esmentats en el paràgraf anterior, encara que aquestes alteracions derivin d'una causa inclosa en la cobertura de riscos extraordinaris.
- m) Els sinistres que per la seva magnitud i gravetat siguin qualificats pel Govern de la Nació com de «catàstrofe o calamitat nacional».

8.1.3. Franquícia

La franquícia a càrrec de l'Assegurat serà:

- a) En el cas de danys directes, en les assegurances contra danys en les coses la franquícia a càrrec de l'Assegurat serà d'un 7 per cent de la quantia dels danys indemnitzables produïts pel sinistre. No obstant això, no es farà cap deducció per franquícia en els danys que afectin habitatges, comunitats de propietaris d'habitatges o vehicles que estiguin assegurats per pòlissa d'assegurança d'automòbils.
- b) En el cas de pèrdua de beneficis, la franquícia a càrrec de l'Assegurat serà la mateixa que preveu la pòlissa, en temps o en quantia, per a danys que siguin conseqüència de sinistres ordinaris de pèrdua de beneficis. Si hi ha diverses franquícies per a la cobertura de sinistres ordinaris de pèrdua de beneficis, s'aplicaran les previstes per a la cobertura principal.
- c) Quan en una pòlissa s'estableixi una franquícia combinada per danys i pèrdua de beneficis, el Consorci de Compensació d'Assegurances liquidarà els danys materials amb deducció de la franquícia que correspongui per aplicació del que preveu l'apartat a) anterior, i la pèrdua de beneficis produïda amb deducció de la franquícia establerta en la pòlissa per a la cobertura principal, minorada en la franquícia aplicada en la liquidació dels danys materials.

8.1.4. Extensió de la cobertura

La cobertura dels riscos extraordinaris inclou els mateixos béns i les mateixes sumes assegurades que s'hagin establert en les pòlisses d'assegurança a efectes de la cobertura dels riscos ordinaris.

No obstant això anterior:

- a) En les pòlisses que cobreixin danys propis als vehicles de motor, la cobertura de riscos extraordinaris pel Consorci de Compensació d'Assegurances garantirà la totalitat de l'interès asegurable, encara que la pòlissa ordinària només ho faci parcialment.
- b) Quan els vehicles únicament disposin d'una pòlissa de responsabilitat civil en vehicles terrestres automòbils, la cobertura de riscos extraordinaris pel Consorci de Compensació d'Assegurances garantirà el valor del vehicle en l'estat en què es trobi en el moment immediatament anterior a l'ocurrència del sinistre segons preus de compra de general acceptació en el mercat.

Comunicació de danys al Consorci de Compensació d'Assegurances

1. La sol·licitud d'indemnització de danys la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances es farà mitjançant comunicació del Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat o el Beneficiari de la pòlissa, o de qui actuï per compte i nom dels anteriors, o de l'entitat asseguradora o el mediador d'assegurances amb la intervenció del qual s'hagués gestionat l'assegurança.
2. La comunicació dels danys i l'obtenció de qualsevol informació relativa al procediment i a l'estat de tramitació dels sinistres podrà realitzar-se:
 - Mitjançant trucada al Centre d'Atenció Telefònica del Consorci de Compensació d'Assegurances (952 367 042 o 900 222 665).
 - A la pàgina web del Consorci de Compensació d'Assegurances (www.consorseguros.es).
3. Valoració dels danys: La valoració dels danys que resultin indemnitzables d'acord amb la legislació d'assegurances i al contingut de la pòlissa d'assegurança la farà el Consorci de Compensació d'Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si escau, hagi fet l'entitat asseguradora que cobreixi els riscos ordinaris.
4. Abonament de la indemnització: El Consorci de Compensació d'Assegurances pagarà la indemnització al Beneficiari de l'assegurança mitjançant transferència bancària.

8.2. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ EN CAS DE SINISTRE INDEMNITZABLE PEL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES

En cas de sinistre, l'Assegurat, Prenedor, Beneficiari, o els seus respectius representants legals, directament o a través de l'Entitat Asseguradora o del mediador d'assegurances, haurà de comunicar, dins del termini de 7 dies en què l'hagi conegut, l'ocurrència del sinistre en la delegació regional del Consorci corresponent, segons el lloc on es va produir el sinistre. La comunicació es formularà en el model establert a l'efecte, que està disponible a la pàgina «web» del Consorci (www.consorseguros.es), o a les seves oficines o a les de l'entitat asseguradora, i s'hi adjuntarà la documentació que, segons la naturalesa dels danys, es requereixi. Així mateix, s'hauran de conservar restes i vestigis del sinistre per a l'actuació pericial i, en cas d'impossibilitat absoluta, presentar documentació probatòria dels danys, com ara fotografies, actes notariais, vídeos o certificats oficials. Igualment, es conservaran les factures corresponents als béns sinistrats de la destrucció dels quals no es pugui demorar. S'han d'adoptar totes les mesures que siguin necessàries per minorar els danys. La valoració de les pèrdues derivades dels esdeveniments extraordinaris anirà a càrrec del Consorci de Compensació d'Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si escau, hagi fet l'entitat asseguradora que cobreixi els riscos ordinaris. Per aclarir qualsevol dubte que pogués sorgir sobre el procediment que cal seguir, el Consorci de Compensació d'Assegurances disposa del telèfon d'atenció a l'Assegurat següent: 952 367 042 o 900 222 665.

Annex I - Servei d'Assistència Informàtica

Aquesta cobertura ofereix un pràctic servei d'ajuda i suport informàtic de gran utilitat en el dia a dia que inclou els serveis següents:

Servei de Teleassistència Tecnològica

Consisteix en donar suport a l'Assegurat des del Centre de Suport Tècnic a través d'Internet, xat, xat control remot, telèfon, correu electrònic, xarxes socials (Twitter i Facebook), i formularis web. L'objectiu és resoldre tots els dubtes o dificultats relacionats amb l'ús habitual de l'ordinador. Dissenyat per donar servei d'una manera pràctica i senzilla cobrint les necessitats de l'Assegurat sota aquesta pòlissa de llar. Les plataformes suportades són per a PC: Microsoft Windows a partir de la versió XP i MAC: Des de versió 10.6. Només es podrà gaudir d'aquest servei en 3 equips diferents. L'ús del servei, per usuari, és il·limitat.

Revisió i posada a punt PC (Test IT)

Test IT és l'aplicació que revisa, de manera automàtica, els punts crítics que afecten el funcionament normal del PC. Aquesta aplicació està integrada en la Suite i, per tant, no requereix instal·lació ni llicència addicional (les pròpies de la Suite). Només es podrà gaudir d'aquest servei en 3 equips diferents. L'ús del servei, per usuari, és il·limitat.

Assistència Online Smartphone i Tablets

L'usuari podrà realitzar consultes des del dispositiu Smartphone o Tablet a través del xat de l'aplicació o via telèfon. No caldrà que el dispositiu mòbil estigui connectat al PC per ser atès, sempre que els dispositius i S.O. dels Smartphone i Tablet ho permetin.

Les prestacions per control remot variaran en funció del fabricant del dispositiu, del sistema operatiu, versió i revisió del firmware, i les últimes versions solen ser les òptimes.

Per als dispositius als quals no es pugui prestar servei via remota, es prestarà de manera online, a través d'una finestra de diàleg tipus xat que permet establir la comunicació immediata amb els nostres tècnics experts de l'ISC (International Support Center) o via telèfon. Per a aquest cas cal que l'usuari connecti el dispositiu al PC/MAC per ser atès. El suport es farà sempre que les funcionalitats del programari de gestió del fabricant ho permetin. Només es podrà gaudir d'aquest servei en 3 equips diferents. L'ús del servei, per usuari, és il·limitat.

Servei d'Assistència Tecnològica Presencial a Domicili

És la resposta completa a les necessitats de l'usuari davant les incidències que es produeixen en els seus equips informàtics. Després d'un primer diagnòstic online, si es detecta la necessitat d'assistència in situ, un tècnic especialitzat en la matèria es podrà desplaçar al domicili de l'usuari per identificar i resoldre aquelles incidències que no s'hagin pogut solucionar de manera remota, i el desplaçament i la mà d'obra no tindran càrrec per a l'Assegurat (només es facturen peces, prèvia acceptació del pressupost).

Servei de Recuperació de Dades

És un servei que permet la recuperació de la informació de dispositius d'emmagatzematge danyats (discs durs, memòria USB, etc.) sigui quina sigui la seva antiguitat i la causa de la pèrdua. És un servei eficaç que ofereix una gran satisfacció davant d'una situació de pèrdua de dades i que destaca pel seu alt valor percebut. L'abast del servei és per a dispositius d'ús domèstic. Aquest servei no contempla dispositius d'ús professional/empresarial. Per poder dur a terme la prestació del servei de recuperació de dades, cal disposar físicament del suport d'emmagatzematge d'informació danyat. Cobertura de 2 treballs de recuperació (cada treball es fa sobre un únic dispositiu) per pòlissa i any, sobre suports anomenats domèstics.

Còpia de Seguretat i Servei d'Emmagatzematge al Núvol

El Servei de Còpia de Seguretat permet fer còpies de seguretat de la informació emmagatzemada pels ordinadors de l'usuari, en un lloc extern, concretament, en servidors allotjats en un centre de procés de dades segur. Cada usuari comptarà amb 30 GB d'espai en disc per a les còpies de seguretat, un total de 60 GB, juntament amb l'ajuda i l'assessorament necessari per poder-lo configurar de forma adequada a la seva necessitat, les còpies de seguretat en els diferents dispositius i a través de les solucions globals existents al mercat (Skydrive, Dropbox, etc.). S'atorgarà una llicència per a 2 PC de 30 GB cadascun.

Servei de Seguretat Digital

Es proporciona a l'usuari la protecció necessària i l'assistència per protegir els seus dispositius davant d'amenaques de seguretat, protegir els seus pagaments per internet, ajudar els menors a gaudir d'Internet de forma segura, juntament amb una sèrie de funcionalitats addicionals. S'atorgarà una llicència per pòlissa, que es podrà instal·lar en quatre equips diferents.

Localització i Bloqueig de Dispositius Mòbils

Aquest servei consisteix en la localització, de forma remota, de dispositius propietat de l'Assegurat amb accés a Internet que hagin estat robats o extraviats. A més, inclou el bloqueig del dispositiu, enviament d'alarmes i activació de determinades funcionalitats del portàtil, tablet o smartphone perdut o robat. Per accedir al servei cal instal·lar una aplicació en el dispositiu abans que es produeixi el succés, sol·licitant-ho a través de la pàgina web de serveis.

Servei d'Esborrament d'Identitat Digital

El servei Protecció vida digital tracta de donar solució a l'aparició d'informació personal no desitjada a Internet, gestionant-ne l'eliminació. El dret a desaparèixer d'Internet i els atacs a la privacitat relacionats amb les xarxes socials, ens motiven a prestar un servei que l'ajudi a desaparèixer d'Internet. L'Assegurat tan sols haurà d'indicar quina informació desitja modificar i els nostres experts en legislació de noves tecnologies l'ajudaran perquè els continguts negatius no el defineixin a Internet. Per a la correcta prestació del servei és indispensable que les dades siguin de caràcter personal i que la informació sigui de persones identificades o identificables. El servei es prestarà a un màxim de 6 persones assegurades per pòlissa, amb una limitació de 6 intervencions a l'any.

Servei d'Avís de Multes

El servei d'avis de multes consisteix a informar l'Assegurat de les multes publicades per l'Administració. De manera automàtica, es fan cerques en butlletins oficials per localitzar possibles sancions de trànsit a la matrícula objecte de cobertura. En cas de localització de notificacions, s'informa a l'Assegurat per SMS i/o correu electrònic amb el detall de la publicació. Les localitzacions de sancions es fan a partir d'un DNI/CIF i d'una matrícula associada, es localitzen les publicacions en què aparegui alguna d'aquestes dades. Aquest servei està limitat a 4 vehicles per pòlissa.

Servei Assistència Tecnològica Presencial a la Llar

El servei consisteix en l'assistència a domicili d'un tècnic, amb cobertura a nivell nacional, per prestar assistència tecnològica a la llar. Es prestarà servei sobre els Ordinadors, incloent la instal·lació i configuració de xarxes domèstiques, i la instal·lació i configuració de dispositius (PC, Smartphone, Tablet, Netbook, TDT, DVD, càmera digital, home cinema, video digital, TV, videoconsoles, i SMART TV). Cada assistència té una durada màxima de dues hores.

Servei Cloud de Protecció davant Vulnerabilitats

Servei d'auditoria per a l'avaluació del nivell de risc tecnològic associat als sistemes i plataformes TIC exposats com a serveis públics a Internet, basat en la detecció de vulnerabilitats conegudes de caràcter públic. El servei es desenvolupa a partir d'una plataforma de gestió de seguretat alimentada a partir de les principals bases de dades existents de vulnerabilitats reconegudes pels diferents fabricants de tecnologia TIC. Servei limitat a una adreça IP a l'any.

Certificació Electrònica davant Violència Digital a Menors

El servei de Certificació electrònica davant la violència digital a menors es presta en relació amb menors que tinguin la condició d'Assegurat a la pòlissa i siguin objecte d'assetjament a través de qualsevol mitjà de comunicació electrònica, excepte trucades de veu, ja siguin telefòniques o a través d'Internet mitjançant qualsevol altre sistema de veu. Aquest servei es realitzarà fins a un màxim de 2 informes per pòlissa a l'any.

Aplicació AntiRansomware

Amb l'aplicació es dona resposta a la necessitat de comptar amb noves defenses davant de l'amenaça de ransomware. La majoria d'aquestes amenaces són capaces de vetar l'accés als documents, carpetes i arxius que s'emmagatzemen al PC i n'hi ha que poden fins i tot eliminar-los de l'equip. A canvi de la seva salvaguarda, demanen a l'usuari el pagament d'un rescat que pot arribar a través de plataformes de pagament electrònic, com PayPal o fins i tot mitjançant moneda digital, com bitcoins.

Servei de Suport, Configuració i Seguretat d'Elements Domòtics, de IOT

Servei que posa a disposició de l'Assegurat un seguiment en temps real dels dispositius intel·ligents a la llar. Es faran les configuracions necessàries per al correcte funcionament d'aquests dispositius, i s'aplicaran regles personalitzades de seguretat, perquè no siguin vulnerables davant dels hackers.

Servei de Validació de Contrasenyes Segures

Servei que posa a disposició de l'Assegurat una eina per validar la seguretat de les contrasenyes, d'acord amb una sèrie de paràmetres d'assegurament. Amb ella l'usuari pot comprovar si la contrasenya que utilitza per als seus afers importants és prou segura o no.

Nivell de servei

Per a la prestació dels serveis:

- Certificació Electrònica davant Violència Digital a Menors:
 - L'horari és de 09:00 a 24:00 hores en dies laborables. Dissabtes, diumenges i festius de caràcter nacional de 10:00 a 20:00 hores.
- Resta de serveis:
 - L'horari per als serveis via remota és de 00:00 a 24:00 hores, els 365 dies de l'any.
 - L'horari per als serveis a domicili és de 09:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 19:00 hores en dies laborables locals al domicili del client.

Telèfon per sol·licitar qualsevol servei o informació (91 836 20 90) o mitjançant accés a la pàgina web (<http://bbvaalianzseguros.soportedigital.es/pc/>)

Annex II - Servei de Manteniment de la Llar “Manetes”

Aquesta cobertura proporciona una ajuda professional a domicili per fer determinats treballs d'instal·lació, manteniment i adequació de la llar.

El servei es presta en horari de 9 a 19 hores de dilluns a divendres (excepte festius). S'acordarà la cita de la intervenció de comú acord entre BBVA ALLIANZ SEGUROS i l'Assegurat. Inclou desplaçament i 6 hores de mà d'obra, a distribuir entre un màxim de 3 intervencions per anualitat d'assegurança, amb un mínim d'1 hora en cada intervenció. A partir de la primera intervenció, les fraccions de temps s'han de computar en 30 min. No queden coberts els materials.

A aquests efectes, els serveis associats al “Manetes Tecnològic” es prestaran en intervencions diferents a les relacionades amb la resta de serveis, a causa de la seva naturalesa específica.

Un cop esgotada aquesta cobertura, el client pot sol·licitar al seu càrrec tants serveis addicionals com vulgui, aplicant, en aquest cas, tarifes preferencials.

Tots els treballs realitzats pels professionals, dins de “Assegurança d'Assistència Llar Manetes”, tenen una garantia de 6 mesos.

**Telèfon per sol·licitar qualsevol servei o informació:
91 836 20 90 en horari 24 h, 7 dies a la setmana, 365 dies a l'any.**

Treballs inclosos

Electricitat

- Substitució d'endolls o interruptors de llum (inclosos els seus embellidors), bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors (sense canvis d'ubicació).
- Instal·lació o substitució de làmpades i/o aplics on hi hagi punts de llum.
- Creació de nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, realitzant la instal·lació en superfície.
- Instal·lació de canaletes per ocultar cables.

Fontaneria

- Substitució d'aixetes o instal·lació d'una de nova on hi hagi presa d'aigua, així com l'ajust d'aixetes soltes.
- Petits desembussos que es puguin resoldre de manera manual o mitjançant l'ús de productes especials de tipus líquid o mitjançant desembussadors manuals.
- Canvis de mecanisme de cisterna.
- Col·locació de suport de dutxa i connexió (sense obra de fontaneria).
- Col·locació de termofluids sense necessitat de modificació elèctrica.
- Segellat amb silicona de juntes deteriorades de banyera, dutxa, lavabo o aigüera.
- Purgar radiadors.
- Ajust d'ancoratge d'elements sanitaris (lavabo, vàter, bidet).

Fusteria

- Muntatge de mobles kit, i col·locació de prestatgeries.
- Instal·lació de manetes, poms, tiradors i panys, molles i petits pestells a portes interiors.
- Canvi de frontisses en portes de mobles de cuina, bany i auxiliars de fusta.
- Col·locació de protector de cantonades de paret i tapajuntes d'unió entre 2 sòls diferents.
- Penjar o fixar quadres, miralls o figures decoratives adossades a parets.
- Col·locació d'accessoris de bany i cuina.
- Encolar cadires, taules i llits de fusta.

Altres

- Instal·lació de cortines, cortinetes, estors, estenedors, penjadors i barres d'armaris.
- Aïllament de finestres (només inclou col·locació de rivet en fulla i marc i fixació del vidre amb silicona si fos necessari).
- Arranjament d'avaries de persianes enrotllables sense mecanisme elèctric.
- Tapar petits forats en paret no enrajolada, produïts per trepant (per penjar quadres, accessoris...).
- Moviment de mobles i electrodomèstics.

Manetes tecnològic

Reparació de les instal·lacions tecnològiques interiors:

- Antenes de TV i TDT.
- Antenes parabòliques.
- Porters automàtics.
- Videoporters.
- So.
- CCTV.
- Sincronització i ajust dels TV, Smart TV, videogravadors, TDT, satèl·lit.
- Instal·lació d'accessoris: TV, TDT, DVD, so o complementaris.
- Substitució i/o reparació de preses de TV, intèrfons de porters, cables d'interconnexió.
- Fixació d'elements a parets.
- Distribució de senyals a TV secundaris. (DVD, Digital+, VCR...).
- Ajust de moduladors, amplificadors i reemissors de senyal en habitatges.
- Assessorament tècnic i tecnològic en imatge, so i satèl·lit.

Electrodomèstics

Neteja de filtres en rentadores, rentaplats i campanes extractores.

Aire condicionat

- Revisió del sistema d'aire condicionat.
- Neteja de filtres.

Neteja

Recollida i lliurament de catifes per netejar-les.

Treballs no inclosos

- Qualsevol que no es trobi descrit en aquest annex.
- Qualsevol que no es faci a l'habitatge assegurat.
- Els danys a conseqüència d'un sinistre, tant cobert com no cobert per la pòlissa.
- Els treballs que requereixin mitjans especials per dur-los a terme, com ara arnesos, bastides o similar.

Annex III - Servei de Manteniment per Ús i Deteriorament

Es duran a terme les operacions de manteniment descrites a continuació, encara que no s'hagin produït danys coberts per la pòlissa o aquests estiguin exclosos:

Operació	Descripció	Desplaçament i mà d'obra	Material
Banyeres, plats de dutxa o aigüeres	Col·locació de cordó d'impermeabilització de la banda de banyera, dutxa o aigüera	1 visita i fins a dues hores	Inclòs
Cisternes	Reparació del mecanisme de la cisterna del vàter o substitució del mecanisme si és necessari	1 visita i fins a dues hores	Inclòs
Aixetes i claus de pas	Reparació per tancament defectuós d'aixetes i claus de pas, o substitució completa si cal	1 visita i fins a dues hores. En cas de substitució, l'Assegurat ha de disposar de l'element a substituir	A càrrec de l'Assegurat en cas de substitució
Elements sanitaris	Ajust de l'ancoratge d'elements sanitaris: inodor, tapa de vàter, lavabo o bidet:	1 visita fins a dues hores	Inclòs
Vàlvules de desguàs o sobreexidor	Reparació d'ajust o substitució de la vàlvula de desguàs o sobreexidor	1 visita i fins a dues hores	Inclòs
Falques de preses d'aigua o desguassos d'electrodomèstics	Reparació o substitució dels cables de les preses d'aigua i desguassos d'electrodomèstics. Exclosos els que tinguin la connexió dins de l'aparell	1 visita i fins a dues hores	Inclòs
Radiadors	Reparació de fuites de radiadors. Exclosos els radiadors de ferro fos o, quan sigui necessari, el buidatge del circuit	1 visita i fins a dues hores	Inclòs
Desembussos de canonades	Desembús de canonades. Exclosa la intervenció del camió cisterna	1 visita i fins a dues hores	No aplica
Panys	Reparació de serralleria per ruptura de clau dins de pany o mal funcionament, a les portes d'accés a l'habitatge, al garatge o al traster, sempre que siguin accessos independents	1 visita i fins a dues hores	A càrrec de l'Assegurat en cas de substitució del cilindre del pany o del pany complet
Portes i finestres	Ajustatge per tancament defectuós de portes de pas, d'armaris, d'accés (inclòs garatge) i de finestres	1 visita i fins a dues hores	A càrrec de l'Assegurat
Persianes	Reparació de persianes. Exclosa la reparació dels sistemes elèctrics d'enrotllat de persianes	1 visita i fins a dues hores	A càrrec de l'Assegurat en cas de substitució de més de 3 lames

Aquesta Cobertura consisteix únicament en la reparació per part dels professionals assignats per BBVA ALLIANZ SEGUROS, en cap cas comportarà indemnització. L'Assegurat podrà fer ús d'aquesta cobertura una vegada per anualitat de l'assegurança.

N'estan exclosos:

- Els danys directes i/o estètics que s'hagin pogut ocasionar per la falta de manteniment.
- Aquelles operacions que exigeixin el trencament d'algun element addicional o aquelles que no garanteixin un resultat idoni a causa de l'estat dels béns assegurats.
- Els treballs que requereixin mitjans especials per a la seva realització, com ara arnesos, bastides o similar.

Annex IV - Servei de Reparació d'Avaria Línia Blanca

Capítol I - Definicions

Accident: Succés violent, sobtat, aliè a la intencionalitat de l'Assegurat i amb origen extern als equips assegurats i que els causa una avaria mecànica, elèctrica i/o electrònica.

Avaria Coberta: Avaria mecànica, elèctrica i/o electrònica d'algun dels equips assegurats, que impedeixi que l'equip funcioni correctament, sempre que la causa de l'avaría no estigui exclosa per la pòlissa.

Dany Accidental: Deteriorament o destrucció de l'equip assegurat, externament visible, que resulta d'un Accident i que impedeix que aquell funcioni correctament.

Habitatge assegurat: La consignada en les Condicions Particulars, com a domicili assegurat.

Equips assegurats: S'asseguren la Rentadora, Rentaplats o Nevera/Combi (n'estan exclosos els congeladors independents, i en el cas dels equips Side by Side o Americans, només es cobreix la Nevera, no el Congelador), utilitzats en l'habitatge assegurat.

Límit de Cobertura: L'import màxim per període anual de cobertura a què pot ascendir el valor conjunt de les reparacions/substitucions/indemnitzacions garantides per l'Asseguradora és de 1.000 EUR per anualitat de l'assegurança. El Límit de Cobertura es computa conjuntament en relació amb tots els equips assegurats.

Període de Carència: És el període inicial durant el qual les avaries dels equips assegurats no estan cobertes. El Període de Carència és de 60 dies a partir de la data d'efecte de la pòlissa o de la inclusió d'aquest servei.

Servei Tècnic Autoritzat: És el servei tècnic autoritzat per l'Asseguradora per avaluar les avaries i, si escau, reparar els equips assegurats.

Sinistre: Fet les conseqüències del qual estan cobertes per aquesta pòlissa. Constitueixen un sol i el mateix Sinistre les avaries derivades d'una mateixa causa.

Indemnització: 50% de la factura de compra. En cas que no es tingui la factura de compra, s'apliquen els imports següents:

- Nevera 150 EUR.
- Rentadora o Rentaplats 110 EUR.

En tots els casos, quan l'antiguitat d'un equip des de la data de la factura de compra és superior a 8 anys, la indemnització s'estableix en 50 EUR (per al còmput d'antiguitat es considera que els equips han estat adquirits des de la seva data de compra, llevat d'evidència documental que indiqui una altra cosa).

Capítol II - Objecte del Contracte

L'Entitat Asseguradora s'obliga a atorgar les Garanties Assegurades en aquest Annex quan es produeixi el sinistre el risc del qual és objecte de cobertura, i amb això cobreix l'interès asegurable de l'Assegurat, entès com aquelles reparacions necessàries per al correcte funcionament del conjunt dels equips així com la seva substitució o la indemnització dins dels límits i condicions del contracte.

Capítol III. Procediment en Cas de Sinistres

Així mateix, quan es produeix un Sinistre, l'Assegurat ha de:

1. Interrompre immediatament el funcionament de l'equip assegurat, fins a la seva completa reparació.
2. Vigilar i conservar, a disposició de l'Asseguradora perquè l'exameni, l'equip assegurat o les seves restes i elements danyats.
3. Donar a l'Asseguradora totes les informacions sobre les circumstàncies i conseqüències del Sinistre.
4. Notificar a l'Asseguradora, dins dels 7 dies següents d'haver-ne tingut coneixement, l'obtenció de rescats, recuperacions o rescabaments amb origen en les Avaries Cobertes.

Si l'incompliment d'alguna d'aquestes obligacions es produeix amb la manifesta intenció de perjudicar o enganyar l'Asseguradora, aquesta queda alliberada de tota prestació derivada del sinistre.

Capítol IV. Garanties Assegurades

L'Asseguradora garanteix el Servei d'Assistència, la Reparació de les Avaries Cobertes, la Substitució o Indemnització dels equips assegurats, en funció de l'antiguitat de l'electrodomèstic assegurat, com s'estableix en el quadre següent:

Antiguitat en anys en el moment del sinistre

Equip	Fins a N*	Des de N* fins a 8	Més de 8
Rentadora o Rentaplats	Servei d'Assistència durant el Període de Garantia Legal del Fabricant	Reparació o Substitució o Indemnització = 110 EUR o 50% de la factura de compra	Reparació o Indemnització = 50 EUR
Nevera / Combi		Reparació o Substitució o Indemnització = 150 EUR o 50% de la factura de compra	

* Sent "N" el nombre d'anys de vigència de la garantia legal atorgada pel fabricant

Assistència: En cas de qualsevol avaria coberta sota la garantia original, l'Assegurat podrà comunicar-la a l'Entitat Asseguradora, que s'ocuparà de concertar amb l'Assegurat una visita amb els serveis tècnics del fabricant, sempre que sigui possible.

Reparació: L'Asseguradora assumirà les despeses de reparació de l'equip assegurat, incloent peces, mà d'obra, impostos, així com les despeses de desplaçament del Servei Tècnic Autoritzat a l'Habitatge Assegurat durant la jornada laboral.

Substitució/indemnització: L'Assegurador pot reemplaçar peces originals per peces noves, procedents del fabricant de l'equip assegurat, funcionalment equivalents a la substituïda. L'Assegurador pot optar de substituir l'equip assegurat per un altre igual o de similars característiques tècniques, si ho considerés oportú un cop ocorregut un sinistre, o indemnitzar quan l'equip assegurat tingui fins a 8 anys d'antiguitat.

En tot cas, quan l'antiguitat de l'equip sigui de més de 8 anys, l'Asseguradora podrà optar a reparar o indemnitzar. En aquests casos, l'equip original passarà a ser propietat de l'Asseguradora.

Capítol V - Limitacions i Exclusions del Risc i Clàusules Limitadores dels Drets de l'Assegurat

1. L'Asseguradora no es farà càrrec de cap avaria en els casos següents:
 - Quan l'avaria hauria d'estar coberta per una garantia atorgada pel fabricant, l'Asseguradora només es farà càrrec de l'orientació per gestionar aquesta garantia, sempre que sigui possible;
 - Defectes de fabricació reconeguts o acceptats pel fabricant, o fallades en sèrie del model de l'equip assegurat;
 - Quan no es detecti cap error de funcionament en l'equip assegurat;
 - Quan derivin de defectes o vicis ja existents en entrar en vigor la cobertura;
 - Quan l'equip assegurat hagi estat sotmès a un esforç superior al normal, d'acord amb les indicacions del fabricant;
 - En continuar utilitzant l'equip assegurat després que aquest hagi tingut una irregularitat o incidència, sense haver restablert correctament la regularitat en el seu funcionament mitjançant la revisió o reparació pertinent i definitiva;
 - Danys, despeses o perjudicis causats a l'Assegurat o a altres com a conseqüència d'una avaria o dany, diferents de la pròpia Avaria Coberta de l'equip assegurat;
 - Dany Accidental de l'equip assegurat.
2. Dins de les garanties atorgades per aquest annex, l'Asseguradora no es farà càrrec de cap avaria causada per:
 - Sobretensió elèctrica, incendi, tempesta, llamp, explosió, ionització, radiació o contaminació nuclear;
 - Ones de pressió causades per avions que viatgin a velocitat supersònica o sònica;
 - Condicions climàtiques o atmosfèriques, com inundacions i enfonsaments;
 - Incompliment de les instruccions del fabricant, manteniment contrari a aquestes, o si l'equip assegurat no ha estat instal·lat per un professional, en cas que ho hagi prescrit així el fabricant;
 - Reparació o desarmament per part d'una persona diferent:
 - un servei tècnic autoritzat pel fabricant durant el període de la seva garantia o;
 - l'Asseguradora durant el període de cobertura d'aquest contracte.
 - Instal·lació, modificació o manteniment incorrecte de preses o sistemes d'electricitat i aigua;
 - Suspensió o cessament dels serveis elèctrics per fallada o acte de qualsevol persona;
 - La instal·lació o trasllat de l'equip assegurat, o les avaries ocorregudes quan aquest es trobi en un lloc diferent de l'Habitatge Assegurat;
 - Dany provocat pel sol o la humitat, inclosa oxidació i corrosió;
 - Retirada i reinstal·lació d'aparells d'encastament;
 - El desgast o l'obsolescència.
3. L'Asseguradora no es farà responsable d'una Avaria Coberta quan aquesta no sigui revisada i/o reparada per un Servei Tècnic Autoritzat, tal com aquest es defineix en el Punt 1.
4. L'Asseguradora no serà responsable del manteniment periòdic de l'equip assegurat. En particular, l'Asseguradora no es responsabilitzarà de les següents operacions de manteniment: recàrregues de gas i filtres de la Nevera.
5. L'Asseguradora no es responsabilitzarà de cap despesa o perjudici provocat per la impossibilitat d'utilitzar l'equip assegurat, ni de cap cost degut a la manca de peces o parts per reparar l'equip assegurat. En cap cas estaran coberts els productes continguts en els equips assegurats.

L'Asseguradora tampoc serà responsable de reparar i/o indemnitzar les ratllades, cops o danys estètics i, en general, qualsevol dany que no afecti el correcte funcionament dels equips assegurats, amb independència de si aquests es produeixen o no com a conseqüència o arran que s'hagi produït una Avaria Coberta.

6. No està cobert qualsevol dany cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances, per l'Asseguradora els anomenats riscos de caràcter extraordinari conforme es defineixen en el Reglament de l'Assegurança de Riscos Extraordinaris (Reial Decret 300/2004, de 20 de febrer), encara que no resultin indemnitzables pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
7. No quedaran cobertes per aquesta assegurança les avaries que puguin afectar elements consumibles previstos per ser reemplaçats per l'usuari (com ara fusibles, bateries, piles, bombetes, connexions d'arrencada, filtres, unions, cables, corretges, taps), accessoris (com ara lleixes, cobertes, suports).
8. L'Asseguradora no es responsabilitzarà de cap sinistre que sigui originat per dol o culpa greu, o en el qual hi hagi acte fraudulent o mala fe, seva o del seu cònjuge, els seus ascendents, descendents, persones que convisquin amb l'Assegurat, empleats, o representants legals; o qualsevol persona autoritzada per l'Assegurat per utilitzar o disposar de l'equip assegurat.
9. Els danys o pèrdues ocasionats per o amb motiu de vagues o conflictes col·lectius laborals o industrials de tota mena, conflictes armats, hagi estat o no declarada la guerra, rebel·lió, sedició, motí, terrorisme o esdeveniments similars, i la confiscació per part de les autoritats.
10. Si l'equip assegurat s'utilitza o s'ha utilitzat per a fins comercials o altres diferents a l'ús domèstic normal.

L'horari d'atenció al client és el següent: de 8:00 h a 22:00 h de dl-dv; dissabtes de 9:00 h a 13:00 h (excepte festius nacionals), a través del telèfon 91 836 20 90.

Annex V - Servei Express

Aquest servei està inclòs en la modalitat Cobertura Total, i és contractació opcional per a la resta de modalitats.

En cas d'incompliment dels compromisos de terminis d'atenció, li retornarem l'import de la prima d'aquest any de la seva assegurança en la propera anualitat.

Estem preparats per atendre'l quan ens necessiti de forma personalitzada i amb la màxima qualitat.

Hem creat per a vostè un servei diferencial i preferent i amb el qual ens comprometem al màxim nivell.

Amb una simple trucada ENS COMPROMETEM A ATENDRE LES SEVES NECESSITATS des de la comunicació del fet assegurat en els següents terminis:

- En cas d'urgència:
 - En 2 hores.
 - En 3 hores a poblacions de menys 20.000 habitants.
- Per a la resta de situacions en dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 22 hores:
 - En 1 hora: li donarem cita per a visita del professional.
 - En 24 hores: rebrà la visita del professional per iniciar les reparacions.
- Prestació dels serveis no urgents en HORARI AMPLIAT:
 - Començament fins a les 20:00 h, amb intervencions d'un màxim d'1 hora.
 - Dissabtes al matí, fins a les 14:00 h.

Aquest compromís no és aplicable:

- En els esdeveniments de força major, catàstrofes o els coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- En les prestacions dels Serveis complementaris (Servei Assistència Informàtica, "Servei Manetes", Servei Manteniment per Ús i Deteriorament, Servei Reparació Avaria Línia Blanca i Servei Defensa Jurídica).

Annex VI - Servei de Defensa Jurídica

I. Condicions del Servei

Definicions

En la cobertura de defensa jurídica s'entén per:

Despeses garantides o suma assegurada: Representa la quantia màxima de l'obligació de compensació de despeses que, en qualsevol cas i per tots els conceptes, assumeix l'Assegurador en cada sinistre. Aquesta quantia queda fixada en 6.000 EUR.

Quantia mínima litigiosa: És la quantitat de l'interès econòmic de la reclamació per sota del qual l'Assegurador no garanteix la via judicial. S'estableix per a aquelles Garanties de reclamació de danys en què així s'expressi i per la quantitat que s'indiqui, quedant limitada l'obligació de reclamació de l'Assegurador a la via amistosa per quanties inferiors a aquest import. La quantia mínima queda establerta en 250 EUR.

Franquícia: La quantitat o concepte que en cada sinistre, segons el que s'ha pactat en la pòlissa, per a cadascuna de les garanties cobertes, és a càrrec exclusiu de l'Assegurat.

Prestador del servei: La gestió dels sinistres de defensa jurídica es prestarà sota la modalitat descrita en el punt 1 de l'apartat h, és a dir, queda confiada a la/les societat/s especialitzada/es que figuren en les Condicions Particulars de la pòlissa, Entitat/s jurídicament diferent/s a BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

El/s prestador/s del servei no es troben vinculats a una altra entitat que practiqui algun ram de l'assegurança diferent del de vida, garantint que els membres del seu personal que s'ocupin de la gestió de sinistres de defensa jurídica o de l'assessorament jurídic relatiu a aquesta gestió no podran exercir-la simultàniament o una activitat semblant en un altre ram en què operi.

No obstant el que s'ha esmentat anteriorment, l'Assegurador podrà prestar el servei a través d'una altra entitat diferent a partir d'una data determinada en les mateixes condicions.

Assegurador: BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

Capítol 1. Assegurats de defensa jurídica

S'assegura la unitat familiar, i és assegurat cada un dels membres. Està composta per:

1. El Prenedor de l'assegurança.
2. El seu cònjuge o, si escau, la persona que, com a tal, visqui permanentment al domicili del Prenedor.
3. Ascendents d'ambdós que convisquin al domicili del Prenedor.
4. Els seus fills solters, que convisquin amb el Prenedor:
 - menors d'edat.
 - majors d'edat, sempre que no exerceixin activitat retribuïda i/o amb algun grau declarat d'incapacitat legal.

No es perd la condició d'Assegurat pel fet de viure temporalment fora del domicili del Prenedor, per raons de salut o estudis.

Capítol 2. Objecte i abast de l'assegurança de defensa jurídica

Amb els límits que en cada cas es determinen en aquest annex, es garanteix la protecció dels interessos de l'Assegurat en l'àmbit de la seva vida privada i familiar, assumint l'Assegurador les següents obligacions:

- 1ª) Prestació de serveis: prestar a l'Assegurat els serveis d'assistència jurídica judicial i extrajudicial derivats de la cobertura de l'assegurança, i realitzar les gestions amistoses i extrajudicials de reclamació o defensa dels drets protegits de l'Assegurat. La prestació la farà l'Assegurador.
- 2ª) Compensació de despeses: fer-se càrrec de les despeses que tot seguit es relacionen i en què l'Assegurat pugui incórrer com a conseqüència de la seva intervenció en un procediment administratiu, judicial o arbitral derivat de les garanties de la pòlissa, dins dels límits i abast estipulats en aquest ANNEX.

1. Les costes judicials derivades de la tramitació dels procediments garantits.
2. Els Honoraris d'advocat en qualsevol procediment garantit.
3. Els drets aranzelaris de procurador en els procediments en què la seva intervenció sigui legalment preceptiva.
4. Les despeses notariales d'atorgament de poders per a plets, si són necessaris, així com les actes, requeriments i altres actuacions necessàries per a la defensa dels interessos de l'Assegurat prèviament comunicades a l'Assegurador.
5. Els honoraris i despeses de perits designats o autoritzats per l'Assegurador.
6. La constitució, en processos penals, de les fiances exigides per aconseguir la llibertat provisional de l'Assegurat, així com per respondre del pagament de les costes judicials, **amb exclusió d'indemnitzacions, multes i fiances d'ordre civil.**

L'Assegurador ha de pagar les despeses ressenyades, excepte les despeses no autoritzades dins dels límits establerts i fins a la quantitat màxima contractada per a cada cas.

Si es tracta de diversos sinistres que tenen la mateixa causa original i s'han produït en un mateix moment, es consideren un sinistre únic i, per tant, es paga en conjunt la xifra màxima contractada corresponent a un sol cas, amb independència del nombre de reclamants o reclamacions.

L'Assegurador no es fa càrrec de les despeses derivades de gestions amistoses de reclamació realitzades, sense el consentiment de l'Assegurador, per professionals contractats directament per l'Assegurat.

Capítol 3. Despeses no garantides per aquest annex

La pòlissa en cap cas cobreix:

1. El pagament de multes i la indemnització de qualsevol despesa originada per sancions imposades a l'Assegurat per les autoritats administratives o judicials.
2. Els impostos o altres pagaments de caràcter fiscal, dimanants de la presentació de documents públics o privats davant els organismes oficials.
3. Les despeses que procedeixin d'una acumulació o reconvençió judicial, quan aquestes es refereixin a matèries no incloses en les cobertures garantides.
4. En general, les despeses de defensa de la responsabilitat civil.
No obstant això, d'acord amb l'art. 74 de la Llei 50/1.980, de 8 d'octubre, del contracte d'assegurança, l'Assegurador assumirà la direcció jurídica en l'àmbit civil davant de la reclamació del perjudicat. És a dir, l'Assegurat no podrà triar advocat i procurador quan el pagament de la possible responsabilitat civil recaigui en l'Asseguradora; en aquest cas, l'entitat assumirà la direcció jurídica de l'assumpte, juntament amb les despeses d'advocat i procurador que defensaran també a l'Assegurat; per fer-ho, l'Assegurat facilitarà totes les dades i documentació que sigui útil per a la defensa de la reclamació o demanda presentada per un "tercer".
5. Les despeses de reclamacions temeràries i recursos inviablès. Si l'Assegurat decideix exercitar-los pel seu compte i càrrec, l'Assegurador abonarà els honoraris dels professionals si s'obtinguessin indemnitzacions superiors a les ofertes pels responsables amb les mateixes proves que les comunicades a l'Assegurador per valorar-ne la viabilitat.
6. Les despeses d'intervenció de professionals no comunicades prèviament a l'Assegurador.
7. Les despeses d'habilitació, viatge, allotjament i dietes per intervenir, personar o desplaçar-se a judicis o vistes, de professionals, parts, perits o testimonis, llevat de pacte exprés per a la seva cobertura.

Capítol 4. Fiances penals

En els procediments penals garantits per la pòlissa, l'Assegurador constituirà la fiança, en qualsevol de les formes admeses en dret, que s'exigís per garantir la llibertat provisional de l'Assegurat o Beneficiari. Així mateix, dipositarà la fiança que en causa criminal li fos demanada per garantir exclusivament les costes d'ordre penal.

L'Assegurador en cap cas prestarà fiança per respondre de les multes ni de les indemnitzacions a tercers per responsabilitat civil.

Els límits de les fiances en el seu conjunt queden establerts en la suma assegurada.

Capítol 5. Definició i ocurrencia del sinistre de defensa jurídica

S'entén per sinistre tot fet o esdeveniment imprevist, sobrevingut, lesiu per a l'Assegurat, o que impliqui la necessitat de l'assistència jurídica, produït estant en vigor la pòlissa, i transcorregut el termini de carència, si n'hi hagués.

En les infraccions penals o administratives, es considera produït el sinistre en el moment en què s'hagi produït o quan es pretengui que s'hagi produït, el fet punible o sancionable.

En els supòsits de reclamació per culpa no contractual, s'entendrà produït el sinistre en el moment mateix en què el dany s'hagi causat.

En els litigis sobre matèria contractual, o sobre drets relatius a l'habitatge assegurat, es considera produït el sinistre en el moment en què el Prenedor o el contrari vam iniciar o es pretén que van iniciar la infracció de les normes contractuals.

En les qüestions de dret fiscal, s'entendrà produït el sinistre en el moment de la declaració de l'impost o, si escau, en la data en què s'hauria d'haver declarat.

Si es tracta de fets que tinguin la mateixa causa i que s'hagin produït en un mateix moment, es consideraran un sinistre únic.

Capítol 6. Tramitació del sinistre de defensa jurídica

a) En els sinistres de reclamació de danys i perjudicis, acceptada la seva cobertura, l'Assegurador, prèviament a la iniciació de qualsevol tipus de procediment per part de l'Assegurat, farà les gestions per obtenir un arranjament transaccional que reconegui les pretensions o drets d'aquell.

L'Assegurador ha d'informar a l'Assegurat del resultat de les gestions amistoses i de l'última oferta obtinguda del responsable o del seu assegurador. Si la via amistosa o extrajudicial no oferís resultat positiu acceptable per a l'Assegurat, es procedirà a la tramitació per via del procediment judicial, administratiu o arbitral més adequat, sempre que ho sol·liciti l'interessat, que la pretensió no sigui temerària i que les característiques del fet ho permetin.

L'Assegurador, en aquests supòsits, informará a l'Assegurat del seu dret a la lliure elecció de professionals, que el representin i defensin en el corresponent litigi, així com de la seva facultat de designar els que li proposi l'Assegurador.

b) Per als sinistres de defensa se seguirà la mateixa tramitació que per als de reclamació, sempre que això sigui possible i conseqüent. L'Assegurador queda facultat per realitzar gestions extrajudicials tendents a evitar el conflicte, la seva solució o transacció, donant-ne compte a l'Assegurat.

Capítol 7. Resolució de discrepàncies amb la tramitació de sinistre

Quan l'Assegurador consideri que no procedeix iniciar un plet o la tramitació d'un recurs, en considerar que no hi ha possibilitats raonables d'èxit, haurà de comunicar-ho a l'Assegurat.

En cas de disconformitat, les parts podran acollir-se a l'arbitratge previst en l'article 13 d'aquestes Condicions.

L'Assegurat té dret, dins dels límits de la cobertura concertada, al reemborsament de les despeses que hi ha hagut en els plets i recursos tramitats en discrepància amb l'Assegurador o amb l'arbitratge, quan, pel seu propi compte, hagi obtingut un resultat més beneficiós.

No quedarà cobert el pagament de les despeses en què hagi incorregut l'Assegurat ni les costes de contrari que per sentència poguessin ser-li imposades, quan s'iniciés o s'oposés a un plet sense possibilitats raonables d'èxit, sempre que l'Assegurador li hagués posat de manifest la inviabilitat o que l'arbitratge hagués discrepat de les raons de l'Assegurat.

Capítol 8. Conflicte d'interessos

En cas de conflicte d'interessos o de desavinença sobre la manera de tractar una qüestió litigiosa, l'Assegurador ha d'informar immediatament a l'Assegurat de la facultat que li competeix d'exercitar els drets dels articles 9 sobre la lliure elecció d'advocat i procurador, i del 13 sobre la solució de conflictes entre les parts.

Capítol 9. Elecció d'advocat i procurador

L'Assegurat tindrà dret a triar lliurement el procurador que el representi en els processos en què sigui preceptiu i l'Advocat que dirigeixi tècnicament la defensa dels seus interessos en qualsevol classe de procediment, però en el

cas que l'advocat triat no resideixi al partit judicial on s'hagi de substanciar el procediment base de la prestació garantida, aniran a càrrec de l'Assegurat les despeses i honoraris per desplaçaments que aquest professional inclogui en la seva minuta.

Abans de procedir a la seva designació, l'Assegurat ha de comunicar a l'Assegurador el nom de l'Advocat i Procurador escollits. L'Assegurador podrà recusar justificadament el professional designat, i si es manté la controvèrsia, se sotmetrà a l'arbitratge legalment previst.

L'Assegurat tindrà, així mateix, dret a la lliure elecció d'advocat i procurador en els casos en què es presenti "conflicte d'interessos" entre les parts del contracte.

L'Advocat i Procurador designats per l'Assegurat no estaran subjectes, en cap cas, a les instruccions de l'Assegurador, sense perjudici de l'obligació d'informació de l'Assegurat sobre les circumstàncies de les accions judicials empreses i sobre els recursos que es disposi a interposar, a efectes del control econòmic del sinistre per part de l'Assegurador i del seu dret d'informació sobre aquest sinistre.

Capítol 10. Pagament d'honoraris

L'Assegurador ha de satisfer els honoraris de l'advocat que actuï en defensa de l'Assegurat, per les actuacions judicials en què hagi intervingut, amb subjecció als Criteris orientatius sobre honoraris del respectiu Col·legi d'Advocats. Els criteris orientatius d'honoraris, pels seus mínims, seran considerats com el límit màxim de l'obligació de l'Assegurador. Les discrepàncies sobre la interpretació d'aquestes normes seran sotmeses a la Comissió competent del Col·legi d'Advocats corresponent.

Els drets del procurador, en els procediments en què la seva intervenció sigui preceptiva, seran abonats d'acord amb el seu Aranzel.

Quan en la reclamació dels drets de l'Assegurat s'acudeixi a la via judicial, administrativa o arbitral si l'advocat designat per l'Assegurat per defensar-lo és elegit fora de l'àmbit de l'Organització Jurídica de l'Assegurador, es reemborsaran a l'Assegurat els honoraris que el seu advocat li hagi presentat per la seva intervenció en el procediment, sempre dins dels límits de Despeses Jurídiques Garantides en les Condicions Particulars del Contracte i subjectes a les normes professionals sobre honoraris abans referits. En els mateixos termes i límits, els aranzels del procurador se li abonaran quan la representació per part d'aquest professional sigui preceptiva en el procediment. Per fer efectiu el reintegrament d'aquestes despeses, l'Assegurat ha d'acreditar el pagament que ell hagi fet amb les corresponents minuts, factures i rebuts.

Quan l'advocat designat i triat per l'Assegurat per defensar-lo, sigui dels proposats per la Companyia, els seus honoraris professionals seran satisfets directament per part de l'Assegurador al professional.

Si, per elecció de l'Assegurat, intervingués en el procediment més d'un advocat, l'Assegurador haurà de satisfer com a màxim els honoraris equivalents a la intervenció només d'un, i això subjecte sempre a les anteriors normes sobre honoraris professionals.

L'Assegurador no abonarà honoraris, drets i despeses en què l'Assegurat hagi pogut incórrer, quan en la sentència s'imposi el seu pagament a la part contrària, llevat que es declari la insolvència d'aquesta part.

Capítol 11. Transaccions

L'Assegurat pot transigir els assumptes en tràmit, però si això produeix obligacions o despeses a càrrec de l'Assegurador, haurà de comptar amb la conformitat o autorització de l'Assegurador. L'Assegurador no ha d'assumir les despeses que es derivin de la transacció, llevat que hi hagi acord sobre la seva necessitat o conveniència entre Assegurat i Assegurador.

Capítol 12. Extensió territorial i dret aplicable

Les cobertures contractades són aplicables per fets ocorreguts dins el territori espanyol i Principat d'Andorra. Andorra s'assimilarà a Espanya als efectes de les garanties contractades.

Capítol 13. Solució de conflictes entre les parts

L'Assegurat tindrà dret a sotmetre a arbitratge qualsevol diferència que pugui sorgir entre ell i l'Assegurador sobre el contracte d'assegurança.

La designació d'àrbitres no podrà fer-se abans que sorgeixi la qüestió disputada.

Capítol 14. Suma assegurada

La suma assegurada serà de 6.000 EUR.

En els límits de despeses anteriors, la part corresponent a honoraris i despeses d'advocat serà, com a màxim, del 50% de la suma assegurada.

En cas que un mateix sinistre afecti diverses garanties, el límit màxim de despeses garantides pel conjunt de les prestacions del sinistre serà la suma assegurada abans indicada.

Quan la Defensa Jurídica de l'Assegurat impliqui la consignació de fiances penals, el límit màxim conjunt de responsabilitat de l'Assegurador no sobrepassarà la suma assegurada.

En el cas que l'Assegurat no exerceixi el seu dret a la lliure elecció d'advocat, la Companyia assumirà els honoraris derivats de l'actuació de l'advocat proposat per l'Assegurador, satisfent-los directament al professional, sense cap càrrec per a l'Assegurat, i no és aplicable el límit establert en el primer paràgraf.

Capítol 15. Terminis de carència

És el període de temps posterior a la data d'efecte de la pòlissa durant el qual, si es produeix un sinistre, no queda garantit.

En les garanties relatives a matèria contractual, el termini de carència serà de tres mesos, a comptar de la data en què va entrar en vigor l'assegurança.

No hi haurà cobertura si en el moment de formalitzar aquesta pòlissa o durant el termini de carència alguna de les parts rescindeix el contracte origen del litigi o en sol·licita la resolució, anul·lació o modificació.

Capítol 16. Sinistres no coberts per l'assegurança de defensa jurídica

No queden coberts, en cap cas, els esdeveniments següents:

- Els que tinguin el seu origen o estiguin relacionats amb el projecte, construcció, transformació o enderrocament de l'immoble o instal·lacions de l'habitatge, habitatges o immobles de propietat, usdefruit, possessió o ús del Prenedor o altres assegurats de la pòlissa. Es conceptuen com a tals els vicis o defectes de construcció, les instal·lacions lliurades amb l'immoble i totes aquelles obres per a les quals les ordenances requereixin llicència municipal i projecte tècnic.
- Els relacionats amb vehicles de motor i els seus remolcs, dels quals siguin titulars o conductors els assegurats d'aquesta pòlissa, excepte la defensa davant d'infraccions administratives de trànsit.
- Els que es produeixin en l'exercici d'una activitat professional, industrial o comercial de l'Assegurat o derivin de qualsevol activitat aliena a l'àmbit de la seva vida particular.
- Les reclamacions que puguin formular-se entre si els assegurats en aquesta pòlissa o per qualsevol d'aquests contra l'Assegurador.
- Els litigis sobre qüestions de propietat intel·lectual o industrial, així com els procediments judicials en matèria d'urbanisme, reparcel·lació o expropiació.
- Els sinistres assegurats que es declarin després de transcórrer 2 anys des de la data de la seva ocurrència, excepte en matèria fiscal, en què el termini serà de 4 anys.
- La reclamació del dany moral o immaterial, excepte com reclamació accessòria i subordinada d'una reclamació econòmica principal de dany patrimonial coberta per l'assegurança.
- Les reclamacions judicials de quantia econòmica de perjudicis inferior a la quantia mínima litigiosa, que és de 250 EUR.
- Els litigis que derivin o tinguin el seu origen en vagues, tancaments patronals, conflictes col·lectius de treball o regulacions d'ocupació.
- Els esdeveniments voluntàriament causats per l'Assegurat.
- L'emissió d'informes i dictàmens per escrit, així com la redacció de qualsevol tipus de contracte o l'emplenament d'impresos o declaracions oficials de caràcter periòdic o obligacional, singularment els serveis de gestoria, assessorament comptable i assessoria tècnica.

II. Descripció de garanties de defensa jurídica

1. Reclamació de danys

I - Reclamació de Danys Corporals i Materials

Aquesta garantia comprèn la protecció dels drets de l'Assegurat, en l'àmbit de la seva vida privada i familiar, reclamant els danys (corporals i materials), d'origen no contractual, amb resultat de lesions o danys materials en béns mobles de la seva propietat, ocasionats per tercer identificat per imprudència o dolosament.

També quedarà coberta la reclamació dels perjudicis patrimonials derivats dels danys corporals o materials abans esmentats.

Els animals de companyia s'assimilen a les coses mobles. Es reclamarà fins a esgotar la suma assegurada.

En cas de mort de l'Assegurat, poden exercir la reclamació els seus familiars, hereus o beneficiaris.

II - Reclamació de danys com a vianant

Aquesta garantia de reclamació de danys s'estén a la reclamació de danys i perjudicis soferts per l'Assegurat com a Vianant a conseqüència d'un accident de circulació, conductor de vehicle terrestre sense motor, Ocupant d'un vehicle a motor o d'embarcació d'ús particular, Passatger de qualsevol mitjà de transport terrestre, o com a Practicant no professional de qualsevol esport, no relacionat amb el motor.

També s'estén a la reclamació dels danys materials causats als vehicles terrestres sense motor propietat de l'Assegurat i que estiguin emparats per la pòlissa.

En cas de mort de l'Assegurat, poden exercir la reclamació els seus familiars, hereus o beneficiaris.

2. Defensa penal privada i familiar

Aquesta Garantia inclou la Defensa penal dels membres que integren la unitat familiar en processos que se'ls segueixin per imprudència, imperícia o negligència, per fets relacionats amb la vida privada i familiar.

La garantia s'estén a la Defensa Penal de l'Assegurat com a vianant, conductor de vehicle terrestre sense motor, ocupant de vehicle a motor o embarcació d'ús particular, passatger de qualsevol mitjà de transport terrestre, o en la pràctica no professional de qualsevol esport no relacionat amb el motor.

3. Drets relatius a l'habitatge habitual i ocupació il·legal

La cobertura d'aquesta garantia inclou la protecció dels interessos de l'Assegurat en relació amb l'Habitatge situat en territori espanyol, designat en les Condicions Particulars com a domicili habitual del Prenedor, de la qual sigui propietari, arrendatari o usufructuari, en els supòsits següents:

1. Com a propietari, llogater o usufructuari, es garanteix la reclamació:

- Per danys, d'origen no contractual, causats a l'habitatge assegurat per tercers identificats.
- Pel desenvolupament per part de veïns confrontants de l'Assegurat d'activitats prohibides en els estatuts, que perjudiquin la finca, o que contravinguin les disposicions generals sobre activitats molestes, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites.
- Per danys, d'origen no contractual, causats per tercers identificats als béns mobles propietat de l'Assegurat ubicats a l'habitatge familiar assegurat.
- Per incompliment dels contractes de serveis d'obres menors, reparació, conservació o manteniment de les instal·lacions de l'habitatge assegurat quan el pagament d'aquests serveis correspongui íntegrament i hagi estat satisfet per l'Assegurat.
- I la defensa de la responsabilitat penal de l'Assegurat en processos seguits per impudència, imperícia o negligència, amb motiu de residir a l'habitatge assegurat.

2. Com a propietari o usufructuari en relació amb:

- Els conflictes amb els seus immediats veïns per qüestions de servituds de pas, llums, vistes, distàncies, límits, parets mitgeres o plantacions.
- La defensa de la seva responsabilitat penal en processos seguits per imprudència, imperícia o negligència, com a membre de la Junta de copropietaris de l'edifici en què es trobi l'habitatge assegurat.
- La defensa i reclamació dels seus interessos enfront de la Comunitat de propietaris, sempre que estigui al corrent de pagament de les quotes legalment acordades.

La reclamació pel Prenedor davant del Venedor de l'habitatge per incompliment del Contracte de Compravenda, sempre que l'incompliment sigui conseqüència d'un fet ocorregut amb posterioritat a la data d'efecte d'aquesta garantia. No queda coberta la reclamació per defectes o vicis de construcció de l'edificació, ni per incompliment dels terminis de lliurament.

3. Com a llogater en relació amb:

Els conflictes derivats del contracte de lloguer. No queden coberts els judicis de desnonament per falta de pagament o de reclamació de rendes impagades.

4. Ocupació Il·legal

La defensa en relació amb els conflictes sorgits per l'ocupació il·legal de l'habitatge assegurat per terceres persones amb les que no existeixi o hagi existit vincle contractual o relació de parentiu en qualsevol grau. L'Assegurador assumeix les despeses de defensa necessaris per recobrar la possessió de l'habitatge. No es garanteix la situació de precari consentit existent a l'inici de la pòlissa o durant la seva vigència. S'estableix un termini de carència de 6 mesos a comptar de la data en què va entrar en vigor l'assegurança.

4. Contractes de subministraments

Aquesta Garantia inclou la reclamació per incompliment dels Contractes de Subministraments de l'habitatge, com ara aigua, gas, electricitat o telèfon.

Per a l'efectivitat de la garantia serà condició que la quantia de la reclamació sigui superior a l'import de la quarta part del Salari Mínim Interprofessional vigent en cada moment.

5. Defensa en infraccions administratives

Aquesta garantia inclou la defensa de l'Assegurat en el procediment administratiu sancionador davant denúncies i sancions que l'Administració li imputi o imposi com a particular, per presumptes infraccions administratives.

La garantia s'estén a la defensa de l'Assegurat en les sancions administratives que puguin ser-li imposades, personalment o en relació amb els vehicles terrestres sense motor emparats per la pòlissa, que condueixi o dels quals sigui propietari, per presumptes infraccions de les disposicions reguladores del trànsit i circulació de vehicles a motor.

La prestació de l'Assegurador consistirà en la redacció dels escrits de descàrrec i de recursos que siguin procedents en via administrativa.

No queda garantida la defensa en la via contenciosa administrativa.

En tot cas correspondrà a l'Assegurat el pagament de la sanció econòmica que definitivament pogués ser-li imposada.

6. Defensa laboral

Aquesta garantia comprèn la defensa de l'Assegurat en la reclamació dels drets laborals de l'Assegurat en els conflictes individuals de treball, contra l'Empresari privat o organismes públics per als que presti els seus serveis, per incompliment de les normes contractuals, i que hagin de substanciar necessàriament davant els Organismes de Conciliació Laboral i la Jurisdicció Social.

Quan no sigui competent la Jurisdicció laboral, la reclamació dels drets dels Funcionaris públics es limitarà al tràmit d'instrucció de l'expedient administratiu i posteriors recursos que hagin de ser resolts en via administrativa per l'Autoritat Administrativa.

Aquesta garantia inclou:

La defensa de la responsabilitat penal, per imprudència, imperícia o negligència, en processos seguits contra l'Assegurat durant i amb motiu de l'acompliment del seu treball com a assalariat.

La reclamació davant del tercer responsable, identificable, de danys corporals objectivables que es causin a l'Assegurat, per imprudència o dolosament, en l'exercici del seu treball com a assalariat.

La reclamació de prestacions socials en litigis relacionats amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social, mutualitats de previsió social, així com la reclamació en litigis amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social, dels drets derivats de la seva pensió de jubilació, viduïtat o invalidesa. Perquè tingui efecte, requerirà de Resolució administrativa prèvia expressa denegatòria de la prestació social o restrictiva dels drets de l'Assegurat.

La defensa dels interessos de l'Assegurat enfront de les reclamacions del seu Servei Domèstic davant la jurisdicció social, sempre que l'assistent estigui donat d'alta en el Règim de la Seguretat Social. **No s'inclou la defensa enfront de reclamacions per falta de pagament del salari.**

7. Contractes de serveis

Aquesta Garantia inclou la reclamació per incompliment dels següents Contractes d'Arrendament de Serveis que afectin la vida privada i familiar de l'Assegurat i dels quals sigui titular i destinatari final com a consumidor o usuari:

- Serveis de professionals titulats, universitaris amb activitat reglada legalment.
- Serveis mèdics i hospitalaris.
- Serveis de viatges, turístics i d'hostaleria.
- Serveis d'ensenyament reglat legalment i de transport escolar.
- Serveis de neteja, bugaderia i tintoreria.
- Serveis de mudances.
- Serveis tècnics oficials de reparació d'electrodomèstics expressament autoritzats pel fabricant.

No queden coberts per aquesta garantia els contractes de subministraments, com ara aigua, gas, electricitat o telèfon.

8. Contractes de béns mobles

Aquesta Garantia comprèn la reclamació dels interessos de l'Assegurat en relació amb la reclamació en litigis per incompliment dels contractes de compravenda, Dipòsit, Permuta, Pignoració i altres anàlegs, que tinguin per objecte els béns mobles de l'habitatge.

S'entén per béns mobles exclusivament els objectes de decoració i mobiliari (excepte antiguitats), aparells electrodomèstics, efectes personals i aliments, sempre que aquests béns siguin propietat de l'Assegurat i els utilitzi per al seu ús personal. Els animals de companyia queden assimilats als béns mobles.

Queden excloses de la cobertura les antiguitats, col·leccions filatèliques o numismàtiques, i les joies o obres d'art el valor unitari de les quals excedeixi de 3.000 EUR.

9. Dret fiscal

Aquesta garantia inclou la defensa dels interessos de l'Assegurat en reclamacions directament relacionades amb la declaració dels Impostos sobre la Renda de les Persones Físiques i del Patrimoni, que consistirà en la interposició de les al·legacions i recursos que siguin procedents en via administrativa davant els requeriments i resolucions de l'Agència Tributària o Administració competent.

No queda garantida la preparació, càlcul o emplenament de les declaracions d'aquests impostos.

No queda garantida la defensa en la via contenciosa administrativa.

10. Assistència jurídica telefònica i gestió documental

I. Consulta jurídica telefònica

El telèfon 91 836 20 90 estarà operatiu des de les 9:00 h fins a les 18.00 h de dilluns a divendres. No s'atenen trucades ni els caps de setmana ni els festius nacionals.

Mitjançant aquesta garantia, l'Assegurador prestarà a l'Assegurat "Assessorament Jurídic Telefònic" a través del servei d'advocats del Centre d'Assistència Jurídica, per a qualsevol qüestió legal que li sobrevingui en l'àmbit de la seva vida privada i familiar, com a consumidor o usuari, que requereixi orientació o consulta jurídica per a la millor defensa o coneixement dels seus drets.

La consulta serà atesa verbalment sense emissió de dictamen escrit. La consulta s'atendrà a l'instant, i si fos necessari estudi del cas, el termini màxim de resposta serà de 24 hores.

Per rebre la prestació, l'Assegurat contactarà per telèfon, al número 91 836 20 90, amb el Centre d'Assistència Jurídica i comptarà amb els serveis d'un advocat per assessorar-lo davant de la consulta relacionada amb les matèries següents: laboral, fiscal, automòbil, defensa i reclamació de drets, habitatge (propietat, arrendament).

II. Gestió documental

Si de la consulta jurídica realitzada, l'Advocat considera necessària la revisió de documents o correspondència, sol·licitarà a l'Assegurat remeti per correu ordinari/electrònic o fax la documentació pertinent. Examinada i revisada, serà retornada pel mateix mitjà a l'Assegurat amb les modificacions, redactat o consideracions jurídiques que l'advocat consideri convenients.

La gestió documental relacionada amb la consulta jurídica en l'àmbit privat i familiar inclou exclusivament la tipologia de documents següent:

- Redacció de model de "cartes de reclamació" a empreses privades i particulars.
- Redacció d'escrits adreçats a empreses privades i particulars refusant pagaments i obligacions.
- Revisió de documents privats.
- Revisió de clàusules contractuals.

Els advocats verifiquen els documents i ajudaran a redactar-los de la manera que millor convingui als drets de l'Assegurat en les següents reclamacions i exclusivament referides a la via amistosa de reclamació:

- Per incompliments de contractes privats, instant l'industrial, comerciant o professional a complir-los.
- Per pèrdua d'equipatges i/o retards injustificats del transportista.
- Per productes defectuosos davant del fabricant o venedor.
- Per incompliment del termini de la garantia en la compra de béns d'ús domèstic (rentadora, televisió, frigorífic, rentaplats, aparells d'alta fidelitat d'imatge i so, etc.).
- Per cobrament indegut de les Companyies de Subministraments (aigua, llum, gas i telèfon).
- Per comunicar al llogater o al propietari de l'habitatge increments de renda de lloguer o per oposar-s'hi.
- Per falta de pagament de la renda per part del llogater.
- Per a la pròrroga del Contracte d'Arrendament.
- Per sol·licitar al President de la Comunitat de propietaris punts o temes de l'ordre del dia de la Junta de Propietaris.
- Sol·licituds l'accés, rectificació i/o cancel·lació de dades personals, en fitxers informàtics, quan legalment sigui procedent.

La gestió documental no inclou:

- La signatura del document per compte de l'Assegurat, tramitació, enviament o presentació.
- L'emplenament d'impresos oficials de qualsevol tipus, instàncies a Organismes oficials o judicials, autodeclaracions d'impostos o d'obligacions legals.
- L'emissió d'informes o dictàmens escrits sobre la qüestió sotmesa a consulta jurídica.
- La defensa o representació de l'Assegurat en procediments judicials, arbitrals o administratius.
- Qüestions fiscals o de seguretat social.

La garantia té aplicació exclusivament per a aquelles qüestions amb transcendència jurídica, sobrevingudes després de l'efecte de la pòlissa, d'índole privada que afecten la vida privada i familiar de l'Assegurat i que s'hagin de resoldre d'acord amb la legislació espanyola.

11. Defensa administrativa i judicial davant infraccions administratives de trànsit

Es garanteix a l'Assegurat la defensa davant de denúncies i/o sancions administratives, relacionades amb la propietat, l'ús o la circulació del vehicle del Prenedor de la pòlissa.

El Prenedor ha de notificar la denúncia o sanció al Centre d'Assistència Jurídica com més aviat millor i, en qualsevol cas, amb una antelació mínima de 7 dies laborables a la data de finalització del termini per recórrer. Un advocat del Centre d'Assistència Jurídica assessorarà el Prenedor sobre les possibilitats d'èxit del recurs i, si considera que hi ha possibilitats, el redactarà.

S'exclou la defensa per infraccions derivades de l'exercici de qualsevol activitat sotmesa a la legislació especial de transports.

Es garanteix:

1. La redacció, presentació i tramitació dels escrits d'al·legacions i dels recursos que siguin procedents en via administrativa. Aquest servei es prestarà per advocats del Centre d'Assistència Jurídica.
2. La defensa del Prenedor en via contenciosa administrativa, sempre que la quantia discutida fos superior a la mínima litigiosa establerta en la pòlissa, la sanció imposada tingués la naturalesa de molt greu, i comportés pèrdua de punts del permís de conduir o hagués implicat la immobilització del vehicle.

12. Accés a xarxa de despatx d'advocats i gestoria post mortem

a) Defensa i reclamació amistosa

En aquells casos en què no hi hagi cobertura per aquesta pòlissa, l'Assegurador posa a disposició de l'Assegurat la possibilitat de contractar la defensa o reclamació amistosa dels seus interessos a través indistintament de la/es empresa/es que figuren en les Condicions Particulars de la pòlissa.

El cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'Assegurat.

Aquesta gestió no inclourà la defensa i reclamació en procediment administratiu, judicial o arbitral ni les despeses corresponents a informes pericials que fos convenient efectuar.

b) Defensa i reclamació en procediment administratiu, judicial o arbitral

En aquells casos en què no hi hagués cobertura per aquesta pòlissa, l'Assegurador posa a disposició de l'Assegurat la possibilitat de contractar un advocat que defensi o reclami els seus interessos en un procediment administratiu, judicial o arbitral a través de les empreses. El cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'Assegurat.

Les empreses es faran càrrec del següent:

- La gestió de la cerca i connexió del professional.
- Un cop concretada la gestió que hagi de fer l'advocat, la gestió tendent a facilitar a l'Assegurat el pressupost dels seus honoraris.

Aniran a càrrec de l'Assegurat la totalitat de les despeses judicials que es causessin, inclosos els honoraris i despeses d'advocat i/o procurador, informes pericials, fiances, taxes i costes judicials.

c) Gestoria Post Mortem

El prestador de serveis posa a disposició de l'Assegurat, a través de les empreses, la possibilitat de contractar els serveis d'una gestoria per a la tramitació en via administrativa dels següents documents, en cas de mort de l'Assegurat. El cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'Assegurat.

1. Relatiu a l'Assegurat

- Obtenció de la partida de naixement, en extracte i literal.
- Obtenció del certificat del registre d'actes d'últimes voluntats i, si escau, còpia de l'últim testament de l'Assegurat o declaració dels hereus abintestat.
- Tramitació de baixa en el llibre de família.
- Tramitació de baixa del titular en cartilla de l'INSS
- Obtenció del Certificat de defunció, en extracte i literal.

2. Relatiu al/s beneficiaris

- Obtenció de còpia del NIF del Beneficiari així com l'adreça en què resideix.
- Obtenció de certificat de matrimoni, en extracte i literal.
- Obtenció de certificat de convivència.
- Obtenció de l'auxili per defunció del INSS.
- Tramitació i obtenció de l'alta a la cartilla de l'INSS per cònjuge i els seus beneficiaris.
- Tramitació de la pensió de viduitat i orfandat.
- Obtenció del certificat de Fe de vida.
- Assessorament en la tramitació successòria no litigiosa.
- Tramitació de la carta de pagament, quantificació i gestió de la liquidació parcial, si escau, de l'impost sobre successions i donacions relatiu al capital de mort assegurat, quan la pòlissa contempla l'esmentat capital per mort de l'Assegurat, i la liquidació va a càrrec del Beneficiari.

En tots els casos, l'Assegurat haurà de facilitar les dades, autoritzacions i documentació necessària per fer la gestió en el seu nom davant els diferents Organismes Públics, i el resultat d'aquestes gestions queda supeditat al fet que els beneficiaris compleixin els requisits necessaris i facilitin la documentació adequada.


Totes les despeses corresponents a aquests serveis aniran a càrrec del Beneficiari o de la família sol·licitant del servei.

13. Reclamació en conflictes relacionats amb el comerç electrònic i internet


Es garanteix la defensa de l'Assegurat en reclamació (amistosa o en un procediment administratiu, judicial o arbitral) dels drets de l'Assegurat, amb motiu dels conflictes següents:


- Assejament, amenaces, injúries, calúrnies o ús indegut de dades de caràcter personal a través d'internet i especialment en les xarxes socials.
- Suplantació de la identitat a internet.
- Incompliment dels contractes de compravenda de productes o serveis concertats a través d'internet.
- Les anomenades estafes informàtiques realitzades a través d'internet, és a dir, els delictes en què amb ànim de lucre i mitjançant manipulació informàtica, s'aconsegueix una transferència no consentida de patrimoni Ex.: (PHISHING).

Més informació a la teva Oficina BBVA i a:

 bbva.es

 91 224 94 26

 [@bbva_esp](https://twitter.com/bbva_esp)

 facebook.com/BBVAespana