

Condiciones Generales **Seguro Vivienda BBVA**

Índice

Capítulo Preliminar	3
Capítulo I - Definiciones.....	3
Capítulo II - Intereses Asegurables	5
Capítulo III - Criterios de Valoración.....	6
Capítulo IV - Modalidades Aseguramiento	6
Capítulo V - Coberturas Aseguradas.....	7
Capítulo VI - Asistencia En La Vivienda.....	13
Capítulo VII - Exclusiones Generales	14
Capítulo VIII - Cláusula de Indemnización de Las Pérdidas Derivadas de Acontecimientos Extraordinarios Acaecidos en España en Seguros de Daños en los Bienes.....	15
Anexo I - Servicio Asistencia Informática.....	18
Anexo II - Servicio Mantenimiento del Hogar “Manitas”	21
Anexo III - Servicio Mantenimiento por uso y deterioro.....	23
Anexo IV - Servicio Reparación de Avería Línea Blanca	24
Capítulo I - Definiciones.....	24
Capítulo II - Objeto del Contrato	24
Capítulo III. Procedimiento en caso de Siniestros.....	25
Capítulo IV. Garantías Aseguradas.....	25
Capítulo V - Limitaciones y exclusiones del riesgo y cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado	26
Anexo V - Servicio Express	28
Anexo VI - Servicio de Defensa Jurídica.....	29

Capítulo Preliminar

Legislación aplicable

El presente contrato de Seguro se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, así como por lo establecido por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y, en su caso, por la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Instancias de Reclamación

Independientemente de la vía judicial ordinaria, el Tomador, el Asegurado, Beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de la Entidad Aseguradora (Teléfono gratuito: 900.816.955). A falta de respuesta de dicho servicio en el plazo de dos meses, o si la misma no fuese satisfactoria para los intereses del reclamante, puede solicitar el pronunciamiento del Defensor del Cliente de la entidad (apartado de correos nº 14460, 28080-Madrid), conforme al Reglamento para la Defensa del Cliente que regula esta institución y el S.A.C. o bien directamente, en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora dirigiéndose al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 – Madrid. Incluso en el caso de haber solicitado el criterio del Defensor del Cliente, podrá posteriormente efectuar reclamación al Comisionado para la Defensa del Asegurado en el caso de que la reclamación se refiera a la condición de usuario de servicios financieros de la entidad aseguradora.

BBVA SEGUROS no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

Capítulo I - Definiciones

A efectos de la presente póliza de seguro, se entiende por:

1.1. ENTIDAD ASEGURADORA

Es BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, con domicilio social en calle Gran Vía D. López de Haro nº 12, 48001 Bilbao y con oficina principal en calle Azul nº 4, 28050 Madrid, inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la clave C-502, correspondiendo a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa del Estado Español el control de su actividad. Es la Compañía Aseguradora que asume las obligaciones y los riesgos pactados en este contrato, en adelante "la Compañía".

1.2. MEDIADOR

BBVA MEDIACIÓN, OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.A., con domicilio social en Madrid, C/ Azul nº 4, inscrita en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, organismo dependiente del Ministerio de Economía y Empresa del Estado Español con la clave OV-0060, no estando obligado a realizar la actividad de mediación de seguros exclusivamente para BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, ni a facilitar asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo que se impone a los corredores de seguros, el asesoramiento que se presta es para contratar un contrato de seguro, pudiendo solicitar información sobre las entidades aseguradoras para las que media.

Tiene concertado Seguro de Responsabilidad Civil y constituida garantía financiera.

1.3. TOMADOR

Es la persona física o jurídica que suscribe este contrato con la Entidad Aseguradora. Corresponden al Tomador las obligaciones que del contrato se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

1.4. ASEGURADO

Es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, si es distinto del Tomador, asume las obligaciones del contrato en defecto de éste.

Cuando el Tomador sea una persona jurídica, se considera también como Asegurado a la persona usuaria habitual de la vivienda en los mismos términos y condiciones que si ésta hubiese sido el Tomador.

Cuando se trate de una póliza de una vivienda destinada al alquiler cuyo Tomador es el propietario, si éste opta por incluir el interés asegurado de contenido general, también se considera como Asegurado a la persona alquilada (arrendatario) y quienes convivan con ella.

También se consideran Asegurados a las personas que conviven habitualmente con el Asegurado, con excepción del personal doméstico salvo para la cobertura de Responsabilidad Civil.

1.5. TERCERO

Se entiende por Tercero toda aquella persona, física o jurídica, distinta del Tomador y del Asegurado.

1.6. VIVIENDA FABRICADA DE MADERA

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

1.7. VIVIENDA HABITUAL

Es la vivienda utilizada como residencia por el Asegurado durante más de 6 meses dentro del año natural.

Asimismo, no tienen el carácter de vivienda habitual las viviendas de vacaciones o de fin de semana o las destinadas a alquiler. Si el Tomador es inquilino, es residencia habitual la que éste ocupa como arrendatario en las mismas condiciones anteriormente expresadas.

1.8. VIVIENDA SECUNDARIA

Es la vivienda que se utiliza esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos de duración inferior a 6 meses dentro del año natural.

1.9. VIVIENDA DESHABITADA

Es la vivienda propiedad del Asegurado que no está habitada; es decir, no es su residencia habitual, ni secundaria, ni está alquilada a otras personas.

1.10. VIVIENDA ARRENDADA O DESTINADA A ALQUILER

Es la vivienda propiedad del Asegurado que éste tiene en alquiler a otras personas.

1.11. VIVIENDA EN DESPOBLADO

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

1.12. FALTA DE MANTENIMIENTO

Es la ausencia o el defecto de aplicación de las operaciones y los cuidados necesarios para que las instalaciones de la vivienda asegurada puedan seguir funcionando adecuadamente de forma continuada y sin producir desperfectos.

1.13. MEDICIÓN DE LOS FENÓMENOS METEOROLÓGICOS

Los datos de los fenómenos meteorológicos que se contemplan en las coberturas de este seguro, se verificarán mediante informes expedidos por la Agencia Estatal o Autonómica de Meteorología, a partir de datos obtenidos de medidores situados en la población en la que se sitúa el riesgo u otra cercana (dentro de un radio de 20

kilómetros). En caso de no existir medidor, se tendrán en cuenta como prueba otros documentos de organismos públicos con servicios de meteorología, noticias de prensa o la existencia de daños similares en edificaciones similares y próximas a la asegurada.

1.14. INQUILINO

Se considera inquilino al Tomador de una póliza modalidad "Protección inquilino" que habita una vivienda que no es de su propiedad ni de sus familiares directos.

1.15. SINIESTRO

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

1.16. ANIMALES DOMÉSTICOS

Cualquier animal que viva en compañía del Asegurado en la vivienda asegurada y cuya tenencia cumpla las disposiciones de cualquier tipo dadas por las Administraciones públicas, y además no sea utilizado en actividades profesionales o empresariales.

Se deberá acreditar la propiedad de los animales causantes de los daños por cualquier medio admitido en derecho (como identificación por el número de chapa, tatuaje, microchip o documentos de compra con declaración de titularidad).

Capítulo II - Intereses Asegurables

2.1. CONTINENTE - CONSTRUCCIÓN PRINCIPAL

El conjunto formado por la construcción principal (cimientos y muros, terrazas, forjados, vigas y pilares, paredes, techos y suelos, cubiertas y fachadas, puertas y ventanas). Se incluyen las instalaciones fijas y los aparatos fijos para servicios de la vivienda, que no estén incluidos en el apartado 2.5 CONTENIDO GENERAL. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

2.2. CONTINENTE - ANEXOS

El conjunto formado por los elementos edificados propiedad privativa del Asegurado y complementarios a la construcción principal, ubicados en el mismo edificio, urbanización o parcela que la vivienda, como por ejemplo, trasteros, garajes, casetas, construcciones auxiliares, etc. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

2.3. CONTINENTE - ELEMENTOS COMUNES

Siempre que los elementos comunes consten contratados expresamente en la póliza se asegurarán, **bajo las mismas condiciones que los anexos**, definidos en coeficiente de participación. Su existencia se podrá comprobar mediante catastro o escritura pública. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

2.4. CONTINENTE - INSTALACIONES ADICIONALES

El conjunto formado por elementos e instalaciones de toda clase (de recreo, instalaciones deportivas, piscinas, ajardinamiento, vallados, muros, cercas, pérgolas fijas, etc), afectos a la vivienda, que no son edificaciones. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

2.5. CONTENIDO GENERAL

Bienes muebles, mobiliario de cocina y encimeras, electrodomésticos, enseres domésticos de uso personal, ropa, víveres y provisiones y demás objetos que se hallen dentro del Continente objeto del seguro que sean propiedad del Asegurado o de las personas que con él convivan. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

No se incluyen en el Contenido General los animales vivos, ni los vehículos a motor, ni los remolques, ni las caravanas. Tampoco se incluye el dinero en efectivo ni los bienes especiales, definidos en los apartados 2.6 y 2.7 siguientes.

2.6. CONTENIDO - DINERO EN EFECTIVO

Las monedas y billetes de curso legal que sean propiedad del Asegurado o de las personas que convivan con él.

2.7. CONTENIDO - BIENES ESPECIALES

Cualquier bien mueble de valor unitario superior a 3.000 EUR que pueda ser transportado por una sola persona sin necesidad de ayudarse de algún utensilio o maquinaria. A efectos de su valor unitario, las colecciones, juegos y conjuntos se entenderán como un solo bien. Será de aplicación en los casos en los que se encuentre contratado expresamente en la póliza.

Capítulo III - Criterios de Valoración

VALOR DE CONTINENTE (CONSTRUCCIÓN PRINCIPAL, ANEXOS E INSTALACIONES): Incluye todos los costes necesarios para la total reconstrucción de todas las construcciones, edificios o instalaciones.

VALOR DEL CONTENIDO (GENERAL Y BIENES ESPECIALES): Incluye todos los costes necesarios para la reposición, considerando tanto la adquisición de los bienes nuevos o sin utilizar de igual o similares características, como el transporte y la instalación en el domicilio asegurado.

Capítulo IV - Modalidades Aseguramiento

4.1. MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO PARA CONTINENTE (CONSTRUCCIÓN PRINCIPAL Y ANEXOS) Y CONTENIDO (GENERAL, EFECTIVO Y BIENES ESPECIALES): INDEMNIZACIÓN TOTAL LIMITADA

Esta modalidad de aseguramiento supone la indemnización del daño o pérdida sufrido por los bienes asegurados con el límite de la indemnización máxima por evento establecida en las Condiciones Particulares para cada uno de los intereses de forma individual, sin perjuicio de los límites de cobertura establecidos en el capítulo V, denominado "Coberturas Aseguradas".

Bajo esta modalidad de aseguramiento, la Compañía renuncia a la aplicación de la regla proporcional por infraseguro. No obstante, en caso de declaración incorrecta de las superficies construidas, la indemnización se verá reducida de la siguiente forma:

- Para la indemnización correspondiente a la construcción principal y el contenido general situado en la misma, se le aplicará una reducción proporcional a la diferencia entre los metros cuadrados construidos y los declarados en la póliza en el concepto de construcción principal.
- Para la indemnización correspondiente a los anexos y el contenido general situado en los mismos, se le aplicará una reducción proporcional a la diferencia entre los metros cuadrados construidos y los declarados en la póliza en el concepto de anexos.

La indemnización correspondiente al dinero en efectivo y a los bienes especiales no se verá afectada.

4.2. MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO PARA INSTALACIONES ADICIONALES (CONTINENTE): INDEMNIZACIÓN EN FUNCIÓN DEL VALOR DECLARADO

Esta modalidad de aseguramiento supone la indemnización del daño o pérdida sufrido por los bienes asegurados, con el límite de la indemnización máxima por evento establecida en las Condiciones Particulares, sin perjuicio de los límites establecidos en el capítulo V, denominado "Coberturas Aseguradas" y con la posibilidad de reducción de la indemnización en caso de aplicación de la regla proporcional por infraseguro en función del valor declarado y el valor de las mismas en el momento del siniestro.

4.3. ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

El importe de la prima será revisado cada año por el Asegurador con carácter general, en base a los principios de equidad y suficiencia establecidos en la normativa aseguradora. El criterio para determinar la nueva prima se fundamentará en estudios técnico-actuariales, teniendo en cuenta, adicionalmente, las causas de agravaciones o disminuciones del riesgo y posibles modificaciones de coberturas.

Capítulo V - Coberturas Aseguradas

Se establecen cinco grupos de coberturas, en función de las modalidades contratadas según lo establecido en las Condiciones Particulares: 1.-Protección básica y Responsabilidad Civil. 2.-Roturas, daños eléctricos y bienes refrigerados. 3.-Protección ampliada y robo. 4.-Ampliaciones alto valor. 5.-Protección inquilinos.

No se puede contratar ninguna de las modalidades adicionales comprendidas en los números del 2 al 5 sin contratar la modalidad 1, Protección básica y Responsabilidad Civil.

5.1. PROTECCIÓN BÁSICA Y RESPONSABILIDAD CIVIL

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales repentinos, accidentales y directos que sufran los bienes asegurados a consecuencia directa de:

5.1.1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DE RAYO Y HUMO

5.1.2. INUNDACIÓN Y DAÑOS POR LÍQUIDOS

1. Se considera inundación y daños por líquidos:

- Mojadura por líquidos al producirse escapes, derrames o desbordamientos procedentes de aparatos o depósitos fijos, o de instalaciones fijas.
- Mojadura por líquidos al producirse omisión de cierre de llaves de paso o de grifos.

2. Aun no tratándose de daños materiales o repentinos, también se indemnizarán por esta cobertura:

- Los gastos de localización y reparación de la avería en la instalación propia causante del daño, cuando éste exista o cuando sea preciso cerrar la llave de corte general para evitar su aparición.
- El coste del exceso de gasto de agua, medido por contador, pagado por el Asegurado con motivo de un hecho accidental cubierto, con el límite por año establecido en las Condiciones Particulares.
- La localización y reparación de las fugas o escapes de tuberías afectadas por corrosión u oxidación, así como el arreglo de los desperfectos directos causados por la citada localización, siempre que dicha corrosión u oxidación no hubiera podido ser conocida de antemano por el Asegurado.

5.1.3. LLUVIA ABUNDANTE, VIENTO FUERTE, PEDRISCO O EXCESO DE PESO DE NIEVE ACUMULADA

Se considera lluvia abundante toda precipitación registrada superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.

Se considera viento fuerte todo aquel con rachas de velocidad registradas superior a 70 kilómetros por hora. También se cubren los daños causados por los objetos arrastrados o abatidos por el mismo.

5.1.4. GASTOS DE RESTAURACIÓN ESTÉTICA

Adicionalmente, se indemnizará al Asegurado por los gastos necesarios para restablecer la composición estética de los bienes asegurados al perderse ésta por la reparación de daños producidos por un hecho accidental cubierto. Estos gastos comprenderán la reparación o sustitución de bienes asegurados, en la misma estancia siniestrada, utilizando materiales de similares características a los que existían en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del hecho cubierto, siempre y cuando la composición estética no estuviera ya alterada como consecuencia de una situación ajena a la ocurrencia del hecho accidental cubierto.

La indemnización correspondiente a los citados gastos tiene un límite por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.1.5. GASTOS DE DESESCOMBRO, SALVAMENTO Y TASA DE BOMBEROS

Adicionalmente, se indemnizará al Asegurado por los gastos en que incurra para la demolición y desescombro de los bienes asegurados dañados y los originados por medidas para salvamento o aminoración de los daños cuando se produce el hecho cubierto. También se le indemnizará por la tasa que le facture el servicio de bomberos cuando actúe por un evento cubierto. Estos gastos se indemnizarán adicionalmente a los daños cubiertos, siendo el límite máximo indemnizable por dichos gastos la indemnización máxima correspondiente a los intereses asegurados de continente (construcción principal, anexos e instalaciones adicionales) más la correspondiente al contenido general y bienes.

5.1.6. VIVIENDA DE SUSTITUCIÓN (HABITUAL) Y REEMBOLSO DE ALQUILERES

5.1.6.1. VIVIENDA DE SUSTITUCIÓN (HABITUAL)

Si la vivienda asegurada tiene el carácter de vivienda habitual del Asegurado y resultara inhabitable con motivo de la ocurrencia de un hecho accidental cubierto, se indemnizará al Asegurado durante el tiempo necesario para reparar los daños por los conceptos siguientes:

- Alquiler de una vivienda similar a la asegurada, con el límite por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.
- El coste de alojamiento del Asegurado y de las personas que habitualmente convivan con él, en hotel o establecimiento similar como máximo durante siete días consecutivos a contar desde la ocurrencia del hecho cubierto, con los límites, por siniestro y por persona al día, establecidos en las Condiciones Particulares.
- Gastos de alimentación o lavandería durante un periodo máximo de 7 días consecutivos a contar desde la ocurrencia del hecho, con los límites, por siniestro y por persona al día, establecidos en las Condiciones Particulares.
- Si el motivo de la inhabilitación fuera la prohibición de la ocupación por parte de la autoridad civil como resultado directo de un hecho cubierto en base al capítulo V, denominado "Coberturas Aseguradas" que haya afectado a lugares vecinos, se indemnizará al Asegurado por los gastos de alojamiento incurridos para el mantenimiento de su nivel de vida habitual, con los límites, por siniestro y por persona al día, establecidos en las Condiciones Particulares.

5.1.6.2. REEMBOLSO DE ALQUILERES

- Si la vivienda asegurada tiene el carácter de vivienda destinada al alquiler y resultara inhabitable con motivo de la ocurrencia de un hecho accidental cubierto, se indemnizará al Asegurado durante el tiempo necesario para reparar los daños, con el límite por siniestro establecido en las Condiciones Particulares. El importe mensual a indemnizar se calculará como la suma de los alquileres recibidos por el Asegurado en los 6 meses inmediatamente anteriores al hecho accidental y se dividirá entre 6.

5.1.7. DAÑOS CAUSADOS POR ROBO AL CONTINENTE

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales directos que sufran los bienes incluidos dentro de los intereses asegurados del continente (construcción principal, anexos e instalaciones adicionales) a consecuencia de un robo, o un intento del mismo, cubierto en el punto 5.3.1.- "Sustracciones ilegítimas de bienes realizadas por terceros y producidas en el interior de la vivienda o sus anexos".

5.1.8. RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

5.1.8.1. OBJETO DE LA COBERTURA

Se asegura la obligación de indemnizar a un Tercero cuando el Asegurado resulte civilmente responsable por los daños o perjuicios causados en el ámbito de su vida privada, fuera de toda actividad profesional o empresarial y fuera de toda obligación contractual.

Cuando la vivienda objeto del seguro no sea la vivienda habitual, el objeto de la garantía queda limitado exclusivamente a la Responsabilidad Civil del Asegurado como propietario de la vivienda asegurada.

No son objeto de cobertura:

- La Responsabilidad derivada de la propiedad de inmuebles y de viviendas distintas a la asegurada por esta póliza ni la responsabilidad del inquilino por daños a la vivienda alquilada, con la excepción de lo establecido en las coberturas correspondientes a la modalidad "Protección inquilinos", siempre que se contrate la misma.
- Las indemnizaciones que deban estar cubiertas por un seguro obligatorio.

- La Responsabilidad por la tenencia de animales cuando no se cumplan las disposiciones de la Ley 50/1999 de 23 de diciembre y del Real Decreto 287/2002 de 22 de marzo, ni la Responsabilidad por la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- No se cubren los daños causados por animales que no cumplan el calendario oficial de vacunaciones (cartilla de vacunación) cuando ésta sea la causa de aquéllos, tampoco los daños cuando no estén bajo la custodia del Asegurado.
- La Responsabilidad por la tenencia o utilización de armas de fuego, cuando el Asegurado no cumpla los requisitos exigidos por la Autoridad Pública.
- La Responsabilidad por la conducción, pilotaje, propiedad, custodia, alquiler o utilización de una aeronave o similar, de un vehículo automóvil a motor, incluso remolques y caravanas, así como de embarcaciones con motor.
- La Responsabilidad derivada de la participación en competiciones organizadas por Organismos Públicos o por Federaciones Deportivas.

5.1.8.2. LÍMITES DE INDEMNIZACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL

Esta cobertura tiene un límite por siniestro establecido en las Condiciones Particulares y constituye el máximo de la indemnización que la Compañía pagará a consecuencia de la ocurrencia de un riesgo cubierto.

Adicionalmente, se establece un límite de indemnización en las Condiciones Particulares para la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado de conformidad con la normativa vigente, por los daños personales sufridos por sus empleados domésticos, siempre que se justifique tal relación y residan en territorio español.

5.1.8.3. ÁMBITO TERRITORIAL

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

5.1.8.4. ALCANCE TEMPORAL DEL SEGURO

Los daños cubiertos deberían tener origen durante la vigencia de la póliza y las acciones que se deriven de los mismos prescribirán a los dos años de su ocurrencia.

5.1.8.5.- GASTOS DE DEFENSA Y FIANZAS CIVILES

Se indemnizará al Asegurado por los gastos de defensa y la constitución de fianzas por Responsabilidad Civil en procedimientos penales y civiles.

5.2 .ROTURAS, DAÑOS ELÉCTRICOS Y BIENES REFRIGERADOS

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales repentinos, accidentales y directos que sufran los bienes asegurados a consecuencia directa de:

5.2.1. ROTURA DE CRISTALES, VIDRIOS, MÁRMOLES O SIMILARES, LOZA SANITARIA Y PLACAS VITROCERÁMICAS, EN EL INTERIOR DEL CONTINENTE ASEGURADO

Se consideran cristales, vidrios y mármoles o similares, los objetos fabricados de dichos materiales distintos de: menaje, objetos de mano, decorativos, elementos de iluminación, placas solares o que formen parte de equipos de imagen y sonido o de aparatos electrónicos.

5.2.2. ONDAS SÓNICAS E IMPACTOS DESDE EL EXTERIOR CAUSADOS POR TERCEROS

5.2.3. DAÑOS CAUSADOS POR LA ELECTRICIDAD

Se consideran daños causados por la electricidad aquellos provocados por corrientes anormales o sobretensión de la red exterior de suministro eléctrico.

5.2.4. BIENES REFRIGERADOS O CONGELADOS

Se considera el deterioro de alimentos, de medicinas y fármacos depositados en aparatos frigoríficos de la vivienda asegurada, a consecuencia de un hecho cubierto por la póliza, de una avería del aparato o de un fallo registrado del suministro eléctrico con el límite por año establecido en las Condiciones Particulares.

5.3. PROTECCIÓN AMPLIADA Y ROBO

5.3.1. SUSTRACCIONES ILEGÍTIMAS DE BIENES REALIZADAS POR TERCEROS Y PRODUCIDAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA O SUS ANEXOS

Se indemnizará al Asegurado por el importe de la pérdida de los bienes sustraídos, en función de si la sustracción se produce:

5.3.1.1. CON FUERZA EN LAS COSAS O VIOLENCIA/INTIMIDACIÓN SOBRE LAS PERSONAS

Se entiende que existe fuerza en las cosas o violencia/intimidación sobre las personas siempre que se dé al menos una de las siguientes situaciones:

- Rotura o forzamiento con daño de mecanismo de cerramiento de acceso a la vivienda.
- Uso comprobado de llave falsa o de utensilio sustitutivo que provoque la apertura del citado cerramiento.
- Escalamiento desde el exterior.
- Violencia o intimidación física sobre el Asegurado.

En el caso de bienes sustraídos de los Anexos declarados en las Condiciones Particulares, con rotura /forzamiento de mecanismo de acceso al mismo o de alguna medida de seguridad, se indemnizará con el límite máximo por año establecido en las Condiciones Particulares.

En el caso de viviendas secundarias, el importe de la indemnización para bienes especiales tendrá un límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.3.1.2. SIN FUERZA EN LAS COSAS NI VIOLENCIA NI INTIMIDACIÓN SOBRE LAS PERSONAS

En las Condiciones Particulares se establece el límite de indemnización máxima por siniestro que dependerá de si la sustracción ha sido realizada por empleado doméstico o por terceros.

5.3.2. ATRACO AL ASEGURADO FUERA DE LA VIVIENDA HABITUAL ASEGURADA

Se indemnizará al Asegurado por el importe de los bienes sustraídos en un atraco fuera de la vivienda habitual con intimidación o violencia realizado por un tercero, siempre que la vivienda asegurada sea la vivienda habitual del Asegurado. Serán de aplicación los límites máximos por siniestro establecidos en las Condiciones Particulares, que se aplicarán de forma diferenciada para:

- El dinero en efectivo.
- El contenido general y bienes especiales de forma conjunta.

5.3.3. USO FRAUDULENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LAS PRIMERAS 24 HORAS

Se indemnizará al Asegurado por el importe sustraído a consecuencia del uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito pertenecientes al Asegurado o personas que convivan con él, dentro de las primeras 24 horas desde que se produjo el extravío o la sustracción ilegítima, con el límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.3.4. DAÑOS CAUSADOS POR ROBO AL CONTENIDO

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales directos que sufran los bienes asegurados a consecuencia de un robo, o un intento del mismo, cubierto en los puntos 5.3.1 o 5.3.2.

5.3.5. SUSTITUCIÓN DE CERRADURA POR SUSTRACCIÓN DE LLAVES

Se indemnizará al Asegurado por los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda asegurada si se produce una sustracción ilegítima cubierta por el apartado 5.3.1.1 o un atraco cubierto por el apartado 5.3.2.

5.3.6. REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

Se indemnizará al Asegurado por el importe de los gastos de reposición de documentos particulares y de información almacenada en soporte magnético dentro de la vivienda asegurada como consecuencia de un riesgo cubierto, con el límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.3.7. ACTOS VANDÁLICOS O MALINTENCIONADOS DE TERCEROS

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales que sufran los bienes asegurados por actos de vandalismo o malintencionados causados por terceros.

En el caso de que dichos actos sean causados por la persona alquilada (arrendatario) de la vivienda asegurada, se indemnizará con el límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.4. AMPLIACIONES ALTO VALOR

5.4.1. SUSTRACCIÓN SIN VIOLENCIA NI INTIMIDACIÓN AL ASEGURADO FUERA DE LA VIVIENDA HABITUAL ASEGURADA

Se indemnizará al Asegurado por el importe de los bienes sustraídos ilegítimamente sin mediar violencia ni intimidación fuera de la vivienda habitual realizado por un tercero, siempre que la vivienda asegurada sea la vivienda habitual del Asegurado. Serán de aplicación los límites máximos por año establecidos en las Condiciones Particulares, que se aplicarán de forma diferenciada para:

- El dinero en efectivo.
- El contenido general y bienes especiales de forma conjunta.

5.4.2. SUSTITUCIÓN DE CERRADURA POR EXTRAVÍO DE LLAVES

Se indemnizará al Asegurado por los gastos de sustitución de la cerradura de la vivienda asegurada si se produce el extravío de las llaves con el límite máximo por año establecido en las Condiciones Particulares.

5.4.3. INFIDELIDAD DE EMPLEADOS

Se indemnizará al Asegurado por el importe de la pérdida de los bienes sustraídos por un empleado doméstico aprovechándose de su acceso a la vivienda. Serán de aplicación los límites máximos por año establecidos en las Condiciones Particulares, que se aplicarán de forma diferenciada para:

- El dinero en efectivo.
- El contenido general y bienes especiales de forma conjunta.

5.4.4. TRASLADO TEMPORAL DE LOS BIENES ASEGURADOS DE LA VIVIENDA HABITUAL

Siempre que la vivienda asegurada sea la vivienda habitual, se indemnizará al Asegurado por el importe de los daños que sufran los bienes asegurados con el límite máximo por año establecido en las Condiciones Particulares, por alguna de las siguientes causas:

- Mientras se encuentren dentro de una vivienda o estancia utilizada como residencia temporal al que hayan sido trasladados como máximo durante tres meses y por hechos cubiertos en los apartados 5.1, 5.2 y 5.3.
- Como consecuencia de un accidente del medio de transporte en el que eran trasladados.

5.4.5. GARANTÍA ESPECIAL DE DAÑOS

Se indemnizará al Asegurado por el importe de los daños que sufran los bienes asegurados con motivo de la ocurrencia de un hecho contemplado en el capítulo V de esta póliza denominado "Coberturas Aseguradas" en cualquiera de sus modalidades contratadas y cuya causa esté excluida en las mismas por alguno de los motivos siguientes: falta de mantenimiento de las instalaciones o de otros elementos de la vivienda; defecto de construcción o instalación; movimientos estructurales del edificio asegurado; brotes vegetales procedentes del suelo; aumento del nivel freático del subsuelo.

Se indemnizará también al Asegurado por el importe de los gastos necesarios para localizar, reparar o reemplazar la parte de los bienes asegurados que haya ocasionado los daños. En particular se cubre: la sustitución de tuberías por corrosión origen de los daños, la reparación de elementos constructivos o instalaciones fijas de la vivienda con defectos o que estén en mal estado de conservación y hayan originado los daños.

La indemnización máxima por año para esta garantía será la establecida en las Condiciones Particulares.

5.4.6. TODO RIESGO ACCIDENTAL

Se indemnizará al Asegurado por los daños materiales directos en los bienes asegurados a consecuencia de cualquier hecho que se produce de forma súbita y espontánea, ajeno a la voluntad del Asegurado y cuya causa sea distinta de las detalladas en el capítulo V de esta póliza denominado "Coberturas Aseguradas" en cualquiera de sus modalidades contratadas.

Dicha cobertura tendrá unos límites máximos por año establecidos en las Condiciones Particulares, que se aplicarán de forma diferenciada en función de si:

- Se trata de daños en aparatos eléctricos o electrónicos, equipos informáticos y bienes especiales.
- Se trata de un daño por uso o causa incluida dentro de las siguientes:
 - Raspaduras, arañazos, rayados, desconchados, grietas y, en general, cualquier deterioro de la superficie de los bienes, salvo que se deriven de otros daños de mayor entidad amparados por el seguro.
- Los daños que sean consecuencia de cualquier clase de contaminación.
- Confiscación, expropiación, nacionalización, requisita o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad (de hecho o de derecho).
- Colapso de estructuras salvo que sucedan por agentes externos.

5.4.7. ASISTENCIA EXTRAORDINARIA

En los hechos no contemplados por el resto de coberturas aseguradas en el capítulo V de esta póliza denominado "Coberturas Aseguradas" en cualquiera de sus modalidades contratadas, se indemniza al Asegurado por los gastos de reparación de los bienes asegurados siempre que se utilicen los servicios de la propia Compañía relacionados a continuación: Fontanería, Albañilería, Escayola, Electricidad, Pintura, Cerrajería, Carpintería (de madera o metálica), Cristalería, Persianas, Enmoquetado, Parqué, Tapicería y Barniz.

El importe asumido en cada caso tendrá un máximo establecido en las Condiciones Particulares, quedando a cargo del propio Asegurado el coste que exceda de dicho importe.

El límite de utilización por cada anualidad de seguro de esta cobertura se establece asimismo en dichas Condiciones Particulares.

5.5. PROTECCIÓN INQUILINOS

5.5.1. COBERTURAS RELATIVAS AL CONTINENTE

5.5.1.1. RESPONSABILIDAD CIVIL LOCATIVA: DAÑOS ACCIDENTALES A LA VIVIENDA CAUSADOS POR EL INQUILINO

Se indemnizará al propietario de la vivienda por los daños accidentales que cause el Asegurado (inquilino) en los bienes propiedad del propietario y situados dentro de la vivienda, con el límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.5.1.2. GARANTÍA ESPECIAL DE DAÑOS EN LA VIVIENDA

Se indemnizará al propietario de la vivienda por los daños accidentales que sufra la vivienda como consecuencia de los hechos cubiertos en los puntos: 5.1.1 (Incendio, explosión, caída del rayo y humo), 5.1.2 (Inundación y daños por líquidos) 5.1.3 (Lluvia abundantes, viento fuerte, pedrisco o exceso de peso de nieve acumulada), 5.1.7 (Daños causados por robo al continente) establecidos en la modalidad "Protección básica y Responsabilidad Civil", 5.2.1 (Rotura de cristales, vidrios, mármoles o similares, loza sanitaria y placas vitrocerámicas en el interior de la vivienda), 5.2.2 (Ondas sónicas e impactos desde el exterior causados por terceros) y 5.2.3. (Daños causados por la electricidad) establecidos en la modalidad "Roturas, daños eléctricos y bienes refrigerados" con el límite máximo por siniestro establecido en las Condiciones Particulares.

5.5.1.3. DAÑOS ACCIDENTALES AL CONTINENTE PROPIEDAD DEL ASEGURADO/INQUILINO

Se indemnizará al Asegurado por el importe correspondiente a los daños causados a bienes pertenecientes al continente con las mismas condiciones y coberturas establecidos en las modalidades "Protección básica y Responsabilidad Civil" y, "Roturas, daños eléctricos y bienes refrigerados", con un límite máximo por siniestro en función de la indemnización máxima establecida para el interés asegurado "Contenido General" establecido en las Condiciones Particulares.

5.5.1.4. COBERTURAS INCLUIDAS EN EL APARTADO REFERENTE A LA MODALIDAD DE "PROTECCIÓN AMPLIADA Y ROBO"

Se indemnizará al Asegurado con las mismas condiciones y límites que las establecidas en la modalidad "Protección Ampliada y Robo" aseguradas por la cobertura de:

- SUSTITUCIÓN DE CERRADURA POR SUSTRACCIÓN DE LLAVES.

5.5.2. COBERTURAS RELATIVAS AL CONTENIDO

5.5.2.1. COBERTURAS INCLUIDAS EN EL APARTADO REFERENTE A LA MODALIDAD “ROTURAS, DAÑOS ELÉCTRICOS Y BIENES REFRIGERADOS”

Se indemnizará al Asegurado con las mismas condiciones y límites que las establecidas en la modalidad “Roturas, daños eléctricos y bienes refrigerados” aseguradas por las coberturas de:

- ROTURA DE CRISTALES, VIDRIOS, MÁRMOLES O SIMILARES, LOZA SANITARIA Y PLACAS VITROCERÁMICAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA.
- ONDAS SÓNICAS E IMPACTOS DESDE EL EXTERIOR CAUSADOS POR TERCEROS.
- DAÑOS CAUSADOS POR LA ELECTRICIDAD.
- BIENES REFRIGERADOS O CONGELADOS.

5.5.2.2. COBERTURAS INCLUIDAS EN EL APARTADO REFERENTE A LA MODALIDAD DE “PROTECCIÓN AMPLIADA Y ROBO”

Se indemnizará al Asegurado con las mismas condiciones y límites que las establecidas en la modalidad “Protección ampliada y Robo” aseguradas por las coberturas de:

- SUSTRACCIONES ILEGÍTIMAS DE BIENES REALIZADAS POR TERCEROS Y PRODUCIDAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA O SUS ANEXOS.
- ATRACO AL ASEGURADO/S FUERA DE LA VIVIENDA HABITUAL ASEGURADA.
- DAÑOS CAUSADOS POR ROBO AL CONTENIDO.
- USO FRAUDULENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LAS PRIMERAS 24 HORAS.
- REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS.

5.5.2.3. COBERTURAS INCLUIDAS EN EL APARTADO REFERENTE A LA MODALIDAD DE “AMPLIACIONES ALTO VALOR”

Se indemnizará al Asegurado con las mismas condiciones y el límite por año establecido en las Condiciones Particulares, que las establecidas en la modalidad “Ampliaciones alto valor” aseguradas por las coberturas de:

- TRASLADO TEMPORAL DE LOS BIENES ASEGURADOS EN LA VIVIENDA HABITUAL.

Capítulo VI - Asistencia En La Vivienda

6.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Compañía pone a disposición del Asegurado una red de asistencia que está permanentemente en condiciones de facilitar, con una simple petición telefónica, los servicios de profesionales cualificados en las siguientes especialidades:

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 01. Fontanería | 11. Escayolas |
| 02. Electricidad | 12. Enmoquetado |
| 03. Cristalería | 13. Parquetería |
| 04. Carpintería | 14. Carpintería metálica |
| 05. Cerrajería | 15. Tapicería |
| 06. Antenas | 16. Barnizado |
| 07. Porteros automáticos | 17. Limpiezas de cristales |
| 08. Albañilería | 18. Electrodomésticos |
| 09. Pintura | 19. Personal de Seguridad |
| 10. Persianas | |

6.2. CONDICIONES Y PRESTACIONES DEL SERVICIO

La Compañía pone a disposición del Asegurado este servicio con las características siguientes:

Existencia y funcionamiento, 24 horas al día y todos los días del año, de una centralita telefónica a través de la cual el Asegurado puede solicitar la prestación de los servicios ofrecidos.

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

El envío al domicilio asegurado del profesional solicitado sin coste para el Asegurado.

En el caso de que se trate de un hecho cubierto por la póliza, si el Asegurado lo solicita así, la Compañía podrá realizar el pago por cuenta del Asegurado a cuenta de la indemnización que le corresponde.

En el caso de hechos no cubiertos, las facturas serán a cargo del Asegurado.

6.3. BENEFICIARIO DEL SERVICIO

El propietario de los bienes asegurados.

6.4. ÁMBITO DEL SERVICIO

En la propia vivienda asegurada.

6.5. SERVICIOS ESPECIALES-DESPLAZAMIENTO Y MANO DE OBRA

- Cerrajería Urgente en caso de que el Asegurado no pueda acceder al interior de la vivienda asegurada o no pueda salir de la misma a consecuencia de un hecho accidental no garantizado por las coberturas de la póliza, se atenderá al Asegurado mediante el servicio que incluye el desplazamiento urgente de un operario así como del coste de la mano de obra, **con un límite de 3 horas**.
- Electricidad de emergencia: Cuando se produzca falta de energía eléctrica en la vivienda a consecuencia de avería en las instalaciones particulares del Asegurado, se atenderá al Asegurado mediante el servicio que incluye el desplazamiento urgente de operario que restablezca el fluido siempre que el estado de las instalaciones lo permita, así como del coste de la mano de obra, **con un límite de 3 horas**.
- Personal de Seguridad: Cuando la vivienda asegurada resulte fácilmente accesible desde el exterior, se indemnizará al Asegurado por los gastos ocasionados por el envío de personal de seguridad cualificado. En caso de que la causa de la accesibilidad sea un hecho cubierto por la póliza, el servicio se mantendrá hasta que se subsane el problema. En otro caso, la indemnización tendrá **un límite de 48 horas**.

Capítulo VII - Exclusiones Generales

- Aquellos daños que no consten expresamente como cubiertos en la póliza.
- Los daños consecuencia de mala conservación, por falta de mantenimiento o por defecto de construcción o instalación en la vivienda asegurada, con excepción de lo establecido en las coberturas correspondientes a la modalidad "Ampliaciones de alto valor", siempre que se contrate la misma.
- Los Daños en objetos que estén bajo garantía de fabricante o que cuenten con seguro específico.
- Los daños debidos a la mera acción del tiempo, por el deterioro o desgaste inherente al uso de los bienes o por la oxidación o corrosión de las tuberías, con excepción de lo establecido en las coberturas correspondientes a la modalidad "Ampliaciones de alto valor", siempre que se contrate la misma.
- Los daños consecuencia de movimientos estructurales del edificio asegurado, de brotes vegetales procedentes del suelo o del aumento del nivel freático del subsuelo, con excepción de lo establecido en las coberturas correspondientes a la modalidad "Ampliaciones de alto valor", siempre que se contrate la misma.
- Daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades aseguradas, ni los ocasionados por actos dolosos o por negligencia grave del Asegurado.
- Daños por hechos de guerra civil o internacional, conflictos armados con o sin mediación de declaración de guerra.
- Cualquier daño relacionado con radiación nuclear o contaminación radiactiva, ni los originados por cualquier tipo de polución o contaminación.
- Cualquier daño cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

- Cualquier pérdida relacionada con los riesgos propios de la Tecnología Informática.
- Cualquier daño en viviendas:
 1. Fabricadas de madera: aquélla que tiene columnas, vigas, muros de carga y demás elementos portantes y de cerramiento, o solo los de cerramiento, mayoritariamente de madera.
 2. Vivienda deshabitada más de 12 meses consecutivos.
 3. Vivienda en despoblado: todo edificio destinado a vivienda situado a una distancia de más de 3 Km desde el límite de un núcleo urbano y que no reúna las condiciones y características de una urbanización, entendiéndose como tal una edificación o conjunto de edificaciones que disponga de todos y cada uno de los servicios públicos siguientes: alumbrado, agua y alcantarillado.
 4. Vivienda en multipropiedad.
 5. En las que se desarrolle una actividad profesional o comercial.
- Cualquier daño en el continente en el caso que el Asegurado sea inquilino con la excepción de lo establecido en las coberturas correspondientes a la modalidad "Protección inquilinos", siempre que se contrate la misma.

Capítulo VIII - Cláusula de Indemnización de Las Pérdidas Derivadas de Acontecimientos Extraordinarios Acaecidos en España en Seguros de Daños en los Bienes

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

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

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

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

8.1. RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

8.1.1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos:

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

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

8.1.2. Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del Asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

8.1.3. Franquicia

La franquicia a cargo del Asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del Asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b) En el caso de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del Asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

8.1.4. Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

No obstante lo anterior:

- a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
- b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del seguro, el Asegurado o el Beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
 - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 o 900 222 665).
 - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al Beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

8.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, Beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la Entidad Aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página «web» del Consorcio (www.consorseguros.es), o en las oficinas de éste o de la Entidad Aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera. Así mismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse. Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños. La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios. Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al Asegurado: 952 367 042 o 900 222 665.

Anexo I - Servicio Asistencia Informática

Esta cobertura ofrece un práctico servicio de ayuda y soporte informático de gran utilidad en el día a día que comprende los siguientes servicios:

Servicio de Teleasistencia Tecnológica

Consiste en dar soporte al Asegurado desde el Centro de Soporte Técnico a través de Internet, chat, chat control remoto, teléfono, correo electrónico, redes sociales (Twitter y Facebook), y formularios web. El objetivo es resolver todas las dudas o dificultades relacionadas con el uso habitual del ordenador. Diseñado para dar servicio de una forma práctica y sencilla cubriendo las necesidades del Asegurado bajo la presente póliza de hogar. Las plataformas soportadas son para PC: Microsoft Windows a partir de la versión XP y MAC: Desde versión 10.6. Sólo se podrá disfrutar de este servicio en 3 equipos diferentes. El uso del servicio, por usuario, es ilimitado.

Revisión y puesta a punto PC (Test IT)

TestIT es la aplicación que revisa, de manera automática, los puntos críticos que afectan al funcionamiento normal del PC. Esta aplicación está integrada en la Suite y por tanto, no requiere instalación ni licencia adicional (las propias de la Suite). Sólo se podrá disfrutar de este servicio en 3 equipos diferentes. El uso del servicio, por usuario es ilimitado.

Asistencia Online Smartphone y Tablets

El usuario podrá realizar consultas desde su dispositivo Smartphone o Tablet a través del chat de la aplicación o vía teléfono. No será necesario que el dispositivo móvil esté conectado al PC para ser atendido siempre y cuando los dispositivos y S.O. de los Smartphone y Tablet lo permitan.

Las prestaciones por control remoto variarán en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas.

Para los dispositivos a los cuales no se pueda prestar servicio vía remota, se prestará de forma online, a través de una ventana de diálogo tipo chat que permite establecer la comunicación inmediata con nuestros técnicos expertos del ISC (International Support Center) o vía teléfono. Para este caso es necesario que el usuario conecte el dispositivo al PC / MAC para ser atendido. El soporte será realizado siempre y cuando las funcionalidades del software de gestión del fabricante lo permitan. Sólo se podrá disfrutar de este servicio en 3 equipos diferentes. El uso del servicio por usuario es ilimitado.

Servicio de Asistencia a Domicilio Tecnológica Presencial a Domicilio

Es la respuesta completa a las necesidades del usuario ante las incidencias que se produzcan en sus equipos informáticos. Tras un primer diagnóstico online, si se detecta la necesidad de asistencia in situ, un técnico especializado en la materia se podrá desplazar al domicilio del usuario para identificar y resolver aquellas incidencias que no se hayan podido solucionar de forma remota, el desplazamiento y la mano de obra no tendrán cargo para el Asegurado, (sólo se facturan piezas, previa aceptación del presupuesto).

Servicio de Recuperación de Datos

Es un servicio que permite la recuperación de la información de dispositivos de almacenamiento dañados (discos duros, memoria USB, etc.) sean cual sean antigüedad y la causa de la pérdida. Es un servicio eficaz que brinda una gran satisfacción ante una situación de pérdida de datos y que destaca por su alto valor percibido. El alcance del servicio es para dispositivos de uso doméstico. Este servicio no contempla dispositivos de uso profesional/ empresaria, ni las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido previamente manipulados. Para poder llevar a cabo la prestación del servicio de recuperación de datos, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado. Cobertura de 2 trabajos de recuperación (cada trabajo se realiza sobre un único dispositivo) por póliza y año, sobre soportes denominados domésticos.

Copia de Seguridad y Servicio de Almacenamiento en la Nube

El Servicio de Copia de Seguridad permite hacer copias de seguridad de la información almacenada en los ordenadores del usuario, en un lugar externo, concretamente, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro. Cada usuario contará con 30 GBytes de espacio en disco para las copias de seguridad, un total de 60

GBytes, junto con la ayuda y asesoramiento necesario, para poder configurar de forma adecuada a su necesidad, las copias de seguridad en los diferentes dispositivos y a través de las soluciones globales existentes en el mercado (Skydrive, Dropbox, etc...). Se otorgará una licencia para 2 Pc de 30GB cada uno.

Servicio de Seguridad Digital

Se proporciona al usuario la protección necesaria y la asistencia para proteger sus dispositivos frente amenazas de seguridad, proteger sus pagos por internet, ayudar a los menores a disfrutar de Internet de forma segura, junto con una serie de funcionalidades adicionales. Se otorgará 1 licencia por póliza, que se podrá instalar en 4 equipos diferentes.

Localización y Bloqueo de Dispositivos Móviles

Este servicio consiste en la localización, de forma remota, de dispositivos propiedad del Asegurado con acceso a Internet, que hayan sido robados o extraviados. Además incluye el bloqueo del dispositivo, envío de alarmas al mismo y activación de determinadas funcionalidades del portátil, tablet o smartphone perdido o sustraído. Para acceder al servicio es necesaria la instalación de una aplicación en el dispositivo antes de que se produzca el suceso, solicitándolo a través de la página web de servicios.

Servicio Borrado Identidad Digital

El servicio Protección vida digital trata de dar solución a la aparición de información personal no deseada en Internet, gestionando su eliminación. El derecho a desaparecer de internet y los ataques a la privacidad relacionados con las redes sociales, nos motivan a prestar un servicio que le ayude a desaparecer de Internet. El Asegurado tan sólo tendrá que indicarnos qué información desea modificar y nuestros expertos en legislación de nuevas tecnologías le ayudarán a que los contenidos negativos no le definan en Internet. Para la correcta prestación del servicio es indispensable que los datos sean de carácter personal y que la información sea de personas identificadas o identificables. El servicio se prestará a un máximo de 6 personas aseguradas por póliza, con una limitación de 6 intervenciones al año.

Servicio Aviso de Multas

El servicio de aviso de multas consiste en informar al Asegurado de las multas publicadas por la administración. De modo automático se realiza búsquedas en boletines oficiales, para localizar posibles sanciones de tráfico realizadas a la matrícula objeto de cobertura. En caso de localización de notificaciones, se informará al Asegurado por SMS y/o correo electrónico con el detalle de la publicación. Las localizaciones de sanciones se realizarán a partir de un DNI/CIF y de una matrícula asociada, se localizan las publicaciones en las que aparezca alguno de estos datos. Este servicio está limitado a cuatro vehículos por póliza.

Servicio Asistencia Tecnológica Presencial en el Hogar

El servicio consiste en la asistencia a domicilio de un técnico, con cobertura a nivel nacional, para prestar asistencia tecnológica en el hogar. Se prestará servicio sobre los, Ordenadores, incluyendo la instalación y configuración de redes domésticas, y la instalación y configuración de dispositivos (PC, Smartphone, Tablet, Netbook, TDT, DVD, cámara digital, home cinema, video digital, TV, videoconsolas, y SMART TV). Cada asistencia tiene una duración máxima de 2 horas.

Servicio Cloud de Protección ante Vulnerabilidades

Servicio de auditoría para la evaluación del nivel de riesgo tecnológico asociado a los sistemas y plataformas TIC expuestos como servicios públicos en Internet, basado en la detección de vulnerabilidades conocidas de carácter público. El servicio se desarrolla a partir de una plataforma de gestión de seguridad alimentada a partir de las principales bases de datos existentes de vulnerabilidades reconocidas por los distintos fabricantes de tecnología TIC. Servicio limitado a una dirección IP al año.

Certificación Electrónica ante Violencia Digital a Menores

El servicio de Certificación electrónica ante violencia digital a menores se prestará en relación a menores que tengan la condición de Asegurado en la póliza, y resulten ser objeto de acoso a través de cualquier medio de comunicación electrónica, excepto llamadas de voz, ya sean telefónicas o a través de internet mediante cualquier otro sistema de voz. Este servicio se realizará hasta un máximo de dos informes por póliza al año.

Aplicación AntiRansomware

Con la aplicación se da respuesta a la necesidad de contar con nuevas defensas frente a la amenaza de ransomware. La mayoría de estas amenazas son capaces de vetar el acceso a los documentos, carpetas y archivos que se almacenan en el PC y algunos pueden incluso eliminarlos del equipo. A cambio de su salvaguardia, piden al usuario el pago de un rescate que puede llegar a través de plataformas de pago electrónico, como PayPal o incluso mediante criptomonedas como Bitcoin.

Servicio de Soporte, Configuración y Seguridad a Elementos Domóticos, de IOT

Servicio que pone a disposición del Asegurado un seguimiento en tiempo real de los dispositivos inteligentes en el hogar. Se realizarán las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de éstas, y se aplicarán reglas personalizadas de seguridad, para que dichos dispositivos no sean vulnerables ante hackers.

Servicio de Validación de Contraseñas Seguras

Servicio que pone a disposición del Asegurado una herramienta para validar la seguridad de las contraseñas, en base a una serie de parámetros de securización. Con ella el usuario puede comprobar si la contraseña que utiliza para sus asuntos importantes es lo suficientemente segura o no.

Nivel de servicio

Para la prestación de los servicios:

- Certificación Electrónica ante Violencia Digital a Menores:
 - El horario es de 09:00 a 24:00 horas en días laborables. Sábados, domingos y festivos de carácter nacional de 10:00 a 20:00 horas.
- Resto servicios:
 - El horario para los servicios vía remota es de 00:00 a 24:00 horas, los 365 días del año.
 - El horario para los servicios a domicilio es de 09:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas en días laborables locales en el domicilio del cliente.

Teléfono para solicitar cualquier servicio o información (91 836 20 90) o mediante acceso a la página web (<http://bbva.seguros.soportedigital.es/pc/>)

Anexo II - Servicio Mantenimiento del Hogar “Manitas”

Esta cobertura proporciona una ayuda profesional a domicilio, para realizar determinados trabajos de instalación, mantenimiento y adecuación del hogar.

El servicio se prestará en horario de 9 a 19 horas de lunes a viernes (excepto festivos). La intervención se citará de común acuerdo entre BBVA SEGUROS y el Asegurado. Incluye desplazamiento y 6 horas de mano de obra a distribuir entre un máximo de 3 intervenciones por anualidad de seguro, con un mínimo de 1 hora en cada intervención. A partir de la primera intervención las fracciones de tiempo se computarán en 30 min. No quedan cubiertos los materiales.

A estos efectos, los servicios asociados al “Manitas Tecnológico” se prestarán en intervenciones distintas a los relacionados con el resto de servicios debido a su naturaleza específica.

Una vez agotada esta cobertura, el cliente podrá solicitar a su cargo tantos servicios adicionales como desee, aplicándosele, en este caso, tarifas preferenciales.

Todos los trabajos realizados por los profesionales, dentro del “Seguro de Asistencia Hogar Manitas”, tienen una garantía de 6 meses.

**Teléfono para solicitar cualquier servicio o información: 91 836 20 90 en horario 24h,
7 días a la semana 365 días al año.**

Trabajos incluidos

Electricidad

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

Fontanería

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

Carpintería

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

Otros

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

Manitas tecnológico

Reparación de las instalaciones tecnológicas interiores:

- Antenas de TV y TDT.
- Antenas Parabólicas.
- Porteros Automáticos.
- Video Porteros.
- Sonido.
- CCTV.
- Sincronización y Ajuste de los TV, Smart TV, Videograbadores, TDT, Satélite.
- Instalación de accesorios: TV, TDT, DVD, Sonido o complementarios.
- Sustitución y/o reparación de tomas de TV, telefonillos de Porteros. cables de inter-conexionado.
- Fijación de elementos a paredes.
- Distribución de señales a TV secundarios. (DVD, Digital+, VCR,...).
- Ajuste de moduladores, amplificadores y re-emisores de señal en viviendas.
- Asesoramiento Técnico y Tecnológico en Imagen, Sonido y Satélite.

Electrodomésticos

Limpieza de filtros en lavadoras, lavavajillas y campanas extractoras.

Aire acondicionado

- Revisión del sistema de aire acondicionado.
- Limpieza de filtros.

Limpieza

Recogida y entrega de alfombras para su limpieza.

Trabajos no incluidos

- Cualquiera que no se encuentre descrito en el presente anexo.
- Cualquiera que no se realice en la vivienda asegurada.
- Los daños consecuencia de un siniestro, tanto cubierto como no cubierto por la póliza.
- Los trabajos que requieran medios especiales para su realización tales como arneses, andamios o similar.

Anexo III - Servicio Mantenimiento por uso y deterioro

Se llevarán a cabo las operaciones de mantenimiento descritas a continuación, aunque no se hayan producido daños cubiertos por la póliza o estos estén excluidos:

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

Esta Cobertura consiste únicamente en la reparación por los profesionales asignados por BBVA SEGUROS, en ningún caso conllevará indemnización. El Asegurado podrá hacer uso de esta cobertura una vez por anualidad del seguro.

Se excluyen:

- Los daños directos y/o estéticos que se hayan podido ocasionar por la falta de mantenimiento.
- Aquellas operaciones que exijan la rotura de algún elemento adicional o aquéllas que no garanticen un resultado idóneo debido al estado de los bienes asegurados.
- Los trabajos que requieran medios especiales para su realización tales como arneses, andamios o similar.

Anexo IV - Servicio Reparación de Avería Línea Blanca

Capítulo I - Definiciones

Accidente: Suceso violento, súbito, ajeno a la intencionalidad del Asegurado y con origen externo a los equipos asegurados, que es causa de una avería mecánica, eléctrica y/o electrónica sufrida por los mismos.

Avería Cubierta: Avería mecánica, eléctrica y/o electrónica de alguno de los equipos asegurados, que impida que el equipo funcione correctamente, siempre que la causa de la avería no esté excluida por la Póliza.

Daño Accidental: Deterioro o destrucción del equipo asegurado, externamente visible, que resulta de un Accidente y que impide que aquel funcione correctamente.

Vivienda asegurada: La consignada en las condiciones particulares, como domicilio asegurado.

Equipos asegurados: Se aseguran la Lavadora, Lavavajillas o Nevera/Combi (se excluyen los congeladores independientes, y en el caso de los equipos Side by Side o Americanos, sólo se cubre la Nevera, no así el congelador), utilizados en la vivienda asegurada.

Límite de Cobertura: El importe máximo por periodo anual de cobertura al que podrá ascender el valor conjunto de las reparaciones/sustituciones/indemnizaciones garantizadas por la Aseguradora es de 1.000 EUR por anualidad del seguro. El Límite de Cobertura se computará conjuntamente en relación con todos los equipos asegurados.

Período de Carencia: Es el período inicial durante el cual las averías sufridas por los equipos asegurados no están cubiertas. El Período de Carencia será de 60 días a partir de la Fecha de Efecto de la póliza ó de la inclusión de este servicio.

Servicio Técnico Autorizado: Es el servicio técnico autorizado por la Aseguradora para evaluar las averías y en su caso, reparar los equipos asegurados.

Siniestro: Hecho cuyas consecuencias están cubiertas por esta Póliza. Constituyen un solo y mismo Siniestro las averías derivadas de una misma causa.

Indemnización: 50% de la factura de compra. En caso de no poseer la factura de compra, se aplican los siguientes importes:

- Nevera 150 EUR.
- Lavadora o Lavavajillas 110 EUR.

En todo caso cuando la antigüedad de un equipo desde la fecha de la factura de compra sea mayor a 8 años la indemnización se establece en 50 EUR (para el cómputo de antigüedad se considerará que los equipos han sido adquiridos desde su fecha de compra, salvo evidencia documental que indique otra cosa).

Capítulo II - Objeto del Contrato

La Entidad Aseguradora se obliga a otorgar las Garantías Aseguradas en este Anexo cuando ocurra el siniestro cuyo riesgo es objeto de cobertura, y con ello cubrir el interés asegurable del Asegurado, entendiéndose por tal aquellas reparaciones necesarias para el correcto funcionamiento del conjunto de los equipos así como la sustitución de los mismos o su indemnización dentro de los límites y condiciones del contrato.

Capítulo III. Procedimiento en caso de Siniestros

Asimismo, ocurrido un Siniestro, el Asegurado deberá:

1. Interrumpir inmediatamente el funcionamiento del equipo asegurado, hasta su completa reparación.
2. Vigilar y conservar a disposición de la Aseguradora para su examen, el equipo asegurado, o sus restos y elementos dañados.
3. Dar a la Aseguradora todas las informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del Siniestro.
4. Notificar a la Aseguradora, dentro de los siete días siguientes de tener conocimiento de ello, la obtención de rescates, recuperaciones o resarcimientos con origen en las Averías Cubiertas.

Si el incumplimiento de alguna de estas obligaciones se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a la Aseguradora, ésta quedará liberada de toda prestación derivada del Siniestro.

Capítulo IV. Garantías Aseguradas

La Aseguradora garantiza el Servicio de Asistencia, la Reparación de las Averías Cubiertas, la Sustitución o Indemnización de los equipos asegurados, dependiendo de la antigüedad del electrodoméstico asegurado como se establece en el siguiente cuadro:

Antigüedad en años al momento del siniestro			
Equipo	Hasta N*	Desde N* hasta 8	Más de 8
Lavadora o Lavavajillas		Reparación o Sustitución o Indemnización = 110 EUR o 50% de la factura de compra	
	Servicio de Asistencia durante el Periodo de Garantía Legal del Fabricante		Reparación o Indemnización = 50 EUR
Nevera / Combi		Reparación o Sustitución o Indemnización = 150 EUR o 50% de la factura de compra	

* Siendo "N" el número de años de vigencia de la garantía legal otorgada por el fabricante

Asistencia: En caso de cualquier avería cubierta bajo la garantía original, el Asegurado podrá comunicarla a La Entidad Aseguradora, que se ocupará de concertar con el Asegurado una visita con los servicios técnicos del fabricante, siempre que sea posible.

Reparación: La Aseguradora asumirá los gastos de reparación del equipo asegurado, incluyendo piezas, mano de obra, impuestos, así como los gastos de desplazamiento del Servicio Técnico Autorizado a la Vivienda Asegurada durante la jornada laboral.

Sustitución/indemnización: La Aseguradora podrá reemplazar piezas originales por piezas nuevas, procedentes del fabricante del equipo asegurado, funcionalmente equivalentes a la sustituida. La Aseguradora podrá optar de sustituir el equipo asegurado por otro igual o de similares características técnicas, si lo considerara oportuno una vez ocurrido un siniestro, o indemnizar cuando el equipo asegurado tenga hasta ocho años de antigüedad. En todo caso, cuando la antigüedad del equipo sea de más de ocho años, la Aseguradora podrá optar de reparar o indemnizar. En estos casos, el equipo original pasará a ser propiedad de la Aseguradora.

Capítulo V - Limitaciones y exclusiones del riesgo y cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado

1. La Aseguradora no se hará cargo de ninguna avería en los siguientes casos:
 - Cuando la avería debiera estar cubierta por una garantía otorgada por el fabricante, la Aseguradora sólo se hará cargo de la orientación para gestionar dicha garantía, siempre que sea posible;
 - Defectos de fabricación reconocidos o aceptados por el fabricante, o fallos en serie del modelo del equipo asegurado;
 - Cuando no se detecte ningún fallo de funcionamiento en el equipo asegurado;
 - Cuando deriven de defectos o vicios ya existentes al entrar en vigor la cobertura;
 - Cuando el equipo asegurado haya sido sometido a un esfuerzo superior al normal, conforme a las indicaciones del fabricante.
 - Al continuar utilizando el equipo asegurado luego de haber ocurrido una irregularidad o incidencia en el mismo, sin haber restablecido correctamente la regularidad en su funcionamiento mediante la revisión o reparación pertinente y definitiva;
 - Daños, gastos o perjuicios causados al Asegurado o a otros como consecuencia de una avería o daño, distintos de la propia Avería Cubierta del equipo asegurado;
 - Daño Accidental del equipo asegurado.
2. Dentro de las garantías otorgadas por el presente anexo la Aseguradora no se hará cargo de ninguna avería causada por:
 - Sobretensión eléctrica, incendio, tormenta, rayo, explosión, ionización, radiación o contaminación nuclear;
 - Ondas de presión causadas por aviones que viajen a velocidad supersónica o sónica;
 - Condiciones climáticas o atmosféricas como inundaciones y hundimientos;
 - Incumplimiento de las instrucciones del fabricante, mantenimiento contrario a éstas, o si el equipo asegurado no ha sido instalado por un profesional, en caso de haberlo prescrito así el fabricante;
 - Reparación o desarme por parte de una persona distinta:
 - un servicio técnico autorizado por el fabricante durante el período de su garantía o;
 - la Aseguradora durante el periodo de cobertura de este contrato
 - Instalación, modificación o mantenimiento incorrecto de tomas o sistemas de electricidad y agua;
 - Suspensión o cese de los servicios eléctricos por fallo o acto de cualquier persona;
 - La instalación o traslado del equipo asegurado, o las averías ocurridas cuando éste se encuentre en lugar distinto de la Vivienda Asegurada;
 - Daño provocado por el sol o la humedad, incluyendo oxidación y corrosión;
 - Retirada y reinstalación de aparatos de encastré;
 - El desgaste o la obsolescencia.
3. La Aseguradora no se hará responsable de una Avería Cubierta cuando ésta no sea revisada y/o reparada por un Servicio Técnico Autorizado, tal y como éste se define en el Punto 1.
4. La Aseguradora no será responsable del mantenimiento periódico del equipo asegurado. En particular, la Aseguradora no se responsabilizará de las siguientes operaciones de mantenimiento: Recargas de gas y filtros de la Nevera.

5. La Aseguradora no se responsabilizará de ningún gasto o perjuicio provocado por la imposibilidad de utilizar el equipo asegurado, ni de ningún costo debido a la falta de piezas o partes para reparar el equipo asegurado. En ningún caso, estarán cubiertos los productos contenidos en los equipos asegurados.

La Aseguradora tampoco será responsable de reparar y/o indemnizar los arañazos, golpes o daños estéticos y, en general, cualquier daño que no afecte al correcto funcionamiento de los equipos asegurados, con independencia de si los mismos se producen o no como consecuencia o con ocasión de la producción de una Avería Cubierta.
6. No está cubierto cualquier daño cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros, por la Aseguradora los denominados riesgos de carácter extraordinario conforme se definen en el Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios (Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero), aun cuando no resulten indemnizables por el Consorcio de Compensación de Seguros.
7. No quedarán cubiertos por este seguro las averías que pudieran afectar a elementos consumibles previstos para ser reemplazados por el usuario (tales como fusibles, baterías, pilas, bombillas, conexiones de arranque, filtros, uniones, cables, correas, tapones), accesorios (tales como baldas, cubiertas, soportes).
8. La Aseguradora no se responsabilizará de ningún siniestro que sea originado por dolo o culpa grave, o en el que medie acto fraudulento o mala fe, suya o de su cónyuge, sus ascendientes, descendientes, personas que convivan con el Asegurado, empleados, o representantes legales; o cualquier persona autorizada por el Asegurado para usar o disponer del equipo asegurado.
9. Los daños o pérdidas ocasionados por o con motivo de huelgas o conflictos colectivos laborales o industriales de toda clase, conflictos armados, haya sido o no declarada la guerra, rebelión, sedición, motín, terrorismo o eventos similares, y la confiscación por parte de las autoridades.
10. Si el equipo asegurado se utiliza o se ha utilizado para fines comerciales u otros distintos al uso doméstico normal.

El horario de atención al cliente es el siguiente: de 8:00h a 22:00h de L-V; Sábados de 9:00h a 13:00h (excepto festivos nacionales), a través del teléfono 91 836 20 90.

Anexo V - Servicio Express

Este servicio está incluido en la modalidad Cobertura Total, siendo contratación opcional para el resto de modalidades.

En caso de incumplimiento de los compromisos de plazos de atención le devolveremos el importe de la prima de este año de su seguro en la próxima anualidad.

Estamos preparados para atenderle cuando nos necesite de forma personalizada y con la máxima calidad.

Hemos creado para usted un servicio diferencial y preferente y con el que nos comprometemos al máximo nivel.

Con una simple llamada NOS COMPROMETEMOS A ATENDER SUS NECESIDADES desde la comunicación del hecho asegurado en los siguientes plazos:

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

Este compromiso no será aplicable:

- Aquellos siniestros que impliquen la necesidad de informe pericial.
- En los eventos de fuerza mayor, catástrofes o los cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- En las prestaciones de los Servicios complementarios (Servicio Asistencia Informática, "Servicio Manitas", Servicio Mantenimiento por Uso y Deterioro, Servicio Reparación Avería Línea Blanca y Servicio Defensa Jurídica).

Anexo VI - Servicio de Defensa Jurídica

I. Condiciones del Servicio

Definiciones

En la cobertura de defensa jurídica se entiende por:

Gastos garantizados o suma asegurada: Representa la cuantía máxima de la obligación de compensación de gastos que, en cualquier caso y por todos los conceptos, asume el Asegurador en cada siniestro. Esta cuantía queda fijada en 6.000 EUR.

Cuantía mínima litigiosa: Es la cantidad del interés económico de la reclamación por debajo del cual el Asegurador no garantiza la vía judicial. Se establece para aquellas Garantías de reclamación de daños en que así se exprese y por la cantidad que se indique, quedando limitada la obligación de reclamación del Asegurador a la vía amistosa para cuantías inferiores a ese importe. La cuantía mínima queda establecida en 250 EUR.

Franquicia: La cantidad o concepto que en cada siniestro, según lo pactado en la Póliza, para cada una de las garantías cubiertas, es a exclusivo cargo del Asegurado.

Prestador del servicio: La gestión de los siniestros de defensa jurídica se prestará bajo la modalidad descrita en el punto 1 del apartado h, esto es, queda confiada a la/s sociedad/es especializada/s que figuran en las Condiciones Particulares de la póliza, Entidad/es jurídicamente distinta/s a BBVA SEGUROS S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS.

El/los prestador/es del servicio no se hallan vinculados a otra entidad que practique algún ramo del seguro distinto del de vida, garantizando que los miembros de su personal que se ocupen de la gestión de siniestros de defensa jurídica o del asesoramiento jurídico relativo a dicha gestión no podrán ejercer simultáneamente la misma o parecida actividad en otro ramo en que opere.

No obstante lo anterior, el Asegurador podrá prestar el servicio a través de otra Entidad distinta a partir de una fecha determinada en las mismas condiciones.

Asegurador: BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Capítulo 1. Asegurados de defensa jurídica

Se asegura a la unidad familiar, siendo cada uno de ellos Asegurado. Está compuesta por:

1. El Tomador del seguro.
2. Su cónyuge o, en su caso, la persona que como tal, viva permanentemente en el domicilio del Tomador.
3. Ascendientes de ambos que convivan en el domicilio del Tomador.
4. Sus hijos solteros, que convivan con el Tomador:
 - menores de edad.
 - mayores de edad, siempre que no ejerzan actividad retribuida. y/o con algún grado declarado de incapacidad legal.

No se pierde la condición de Asegurado por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador, por razones de salud o estudios.

Capítulo 2. Objeto y alcance del seguro de defensa jurídica

Con los límites que en cada caso se determinan en este anexo, se garantiza la protección de los intereses del Asegurado en el ámbito de su vida privada y familiar asumiendo el Asegurador las siguientes obligaciones:

- 1º) Prestación de servicios: prestar al Asegurado los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro, y a realizar las gestiones amistosas y extrajudiciales de reclamación o defensa de los derechos protegidos del Asegurado. La prestación será realizada por el Asegurador.
- 2º) Compensación de gastos: a hacerse cargo de los gastos seguidamente relacionados en que el Asegurado pueda incurrir como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral derivado de las garantías de la póliza, dentro de los límites y alcance estipulados en este ANEXO.

1. Las costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos garantizados.
2. Los Honorarios de abogado en cualquier procedimiento garantizado.
3. Los derechos arancelarios de procurador en los procedimientos en que su intervención sea legalmente preceptiva.
4. Los gastos notariales de otorgamiento de poderes para pleitos, si fueren precisos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado previamente comunicados al Asegurador.
5. Los honorarios y gastos de peritos designados o autorizados por el Asegurador.
6. La constitución, en procesos penales, de las fianzas exigidas para conseguir la libertad provisional del Asegurado, así como para responder del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones, multas y fianzas de orden civil.

El Asegurador pagará los gastos reseñados, excepto gastos no autorizados dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso.

Tratándose de varios siniestros que tengan la misma causa original y sean producidos en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único y, por consiguiente, se pagará en conjunto la cifra máxima contratada correspondiente a un sólo caso, con independencia del número de reclamantes o reclamaciones.

El Asegurador no se hará cargo de los gastos derivados de gestiones amistosas de reclamación realizadas, sin el consentimiento del Asegurador, por profesionales contratados directamente por el Asegurado.

Capítulo 3. Gastos no garantizados por este anexo

En ningún caso estarán cubiertos por la póliza:

1. El pago de multas y la indemnización de cualquier gasto originado por sanciones impuestas al Asegurado por las autoridades administrativas o judiciales.
2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.
3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando éstos se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
4. En general, los de defensa de la responsabilidad civil.
No obstante, conforme el art. 74 de la Ley 50/1.980, de 8 de octubre, del contrato de seguro, el Asegurador asumirá la dirección jurídica en el ámbito civil frente a la reclamación del perjudicado. Es decir, el Asegurado no podrá elegir abogado y procurador cuando el pago de la posible responsabilidad civil recaiga en la Aseguradora, en este caso la entidad asumirá la dirección jurídica del asunto junto con los gastos de abogado y procurador que defenderán también al Asegurado, para ello el Asegurado facilitará todos los datos y documentación que sea útil para la defensa de la reclamación o demanda presentada por un "tercero".
5. Los de reclamaciones temerarias y recursos inviables. Si el Asegurado decide ejercitarlos a su cuenta y cargo, el Asegurador abonará los honorarios de los profesionales si se obtuvieran indemnizaciones superiores a las ofrecidas por los responsables con las mismas pruebas que las comunicadas al Asegurador para valorar la viabilidad.
6. Los de intervención de profesionales no comunicados previamente al Asegurador.
7. Los gastos de habilitación, viaje, hospedaje y dietas para intervenir, personarse o desplazarse a juicios o vistas, de profesionales, partes, peritos o testigos, salvo pacto expreso para su cobertura.

Capítulo 4. Fianzas penales

En los procedimientos penales garantizados por la póliza, el Asegurador constituirá la fianza, en cualquiera de las formas admitidas en derecho, que se exigiera para garantizar la libertad provisional del Asegurado o Beneficiario. Asimismo, depositará la fianza que en causa criminal le fuera pedida para garantizar exclusivamente las costas de orden penal.

El Asegurador en ningún caso prestará fianza para responder de las multas ni de las indemnizaciones a terceros por responsabilidad civil.

Los límites de las fianzas en su conjunto quedan establecidos en la suma asegurada.

Capítulo 5. Definición y ocurrencia del siniestro de defensa jurídica

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, sobrevenido, lesivo para el Asegurado, o que implique la necesidad de la asistencia jurídica, producido estando en vigor la póliza, y transcurrido el plazo de carencia, si existiera.

En las infracciones penales o administrativas, se considerará producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretende que se ha realizado, el hecho punible o sancionable.

En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, se entenderá producido el siniestro en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

En los litigios sobre materia contractual, o sobre derechos relativos a la vivienda asegurada se considerará producido el siniestro en el momento en que el Tomador, o el contrario iniciaron o se pretende que iniciaron la infracción de las normas contractuales.

En las cuestiones de derecho fiscal se entenderá producido el siniestro en el momento de la declaración del impuesto o, en su caso, en la fecha en que debía haberse declarado.

Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único.

Capítulo 6. Tramitación del siniestro de defensa jurídica

a) En los siniestros de reclamación de daños y perjuicios, aceptada su cobertura, el Asegurador, **previamente a la iniciación de cualquier tipo de procedimiento por parte del Asegurado**, realizará las gestiones para obtener un arreglo transaccional que reconozca las pretensiones o derechos de aquél.

El Asegurador informará al Asegurado del resultado de las gestiones amistosas y de la última oferta obtenida del responsable o de su Asegurador. Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, se procederá a la tramitación por vía del procedimiento judicial, administrativo o arbitral más adecuado, siempre que lo solicite el interesado, no sea temeraria la pretensión y las características del hecho lo permitan.

El Asegurador en esos supuestos informará al Asegurado de su derecho a la libre elección de profesionales, que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, así como de su facultad de designar los que le proponga el Asegurador.

b) Para los siniestros de defensa se seguirá igual tramitación que para los de reclamación, siempre que ello sea posible y consecuente. El Asegurador queda facultado para realizar gestiones extrajudiciales tendentes a evitar el conflicto, su solución o transacción, dando cuenta al Asegurado.

Capítulo 7. Resolución de discrepancias con la tramitación de siniestro

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

En caso de disconformidad, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 13 de estas Condiciones.

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

No quedará cubierto el pago de los gastos en que haya incurrido el Asegurado ni de las costas de contrario que por sentencia pudieran serle impuestas, cuando iniciara o se opusiera a un pleito sin posibilidades razonables de éxito, siempre que el Asegurador le hubiere puesto de manifiesto la inviabilidad o el arbitraje hubiere discrepado de las razones del Asegurado.

Capítulo 8. Conflicto de intereses

En caso de conflicto de intereses o de desavenencia sobre el modo de tratar una cuestión litigiosa, el Asegurador deberá informar inmediatamente al Asegurado de la facultad que le compete de ejercitar los derechos de los artículos 9 sobre la libre elección de Abogado y Procurador, y 13 sobre la solución de conflictos entre las partes.

Capítulo 9. Elección de abogado y procurador

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el Procurador que le represente en los procesos en que sea preceptivo y el Abogado que dirija técnicamente la defensa de sus intereses en cualquier clase de procedimiento, pero en el supuesto de que el abogado elegido no resida en el partido judicial donde haya de sustanciarse el

procedimiento base de la prestación garantizada, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por desplazamientos que dicho profesional incluya en su minuta.

Antes de proceder a su designación, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del Abogado y Procurador elegidos. El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia se someterá al arbitraje legalmente previsto.

El Asegurado tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de Abogado y Procurador en los casos en que se presente "conflicto de intereses" entre las partes del contrato.

El Abogado y Procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, sin perjuicio de la obligación de información del Asegurado sobre las circunstancias de las acciones judiciales emprendidas y sobre los recursos que vaya a interponer, a efectos del control económico del siniestro por parte del Asegurador y de su derecho de información sobre el mismo.

Capítulo 10. Pago de honorarios

El Asegurador satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del Asegurado, por las actuaciones judiciales en las que haya intervenido, con sujeción a los Criterios orientativos sobre honorarios del respectivo Colegio de Abogados. Los criterios orientativos de honorarios, por sus mínimos, serán considerados como límite máximo de la obligación del Asegurador. Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la Comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

Los derechos del procurador, en los procedimientos en que su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme a su Arancel.

Cuando en la reclamación de los derechos del Asegurado se acuda a la vía judicial, administrativa o arbitral si el abogado designado por el Asegurado para defenderle es elegido fuera del ámbito de la Organización Jurídica del Asegurador, se reembolsarán al Asegurado los honorarios que su abogado le haya presentado por su intervención en el procedimiento, siempre dentro de los límites de Gastos Jurídicos Garantizados en las Condiciones Particulares del Contrato y sujetos a las normas profesionales sobre honorarios antes referidos. En los mismos términos y límites, los aranceles del procurador se le abonarán cuando la representación por dicho profesional sea preceptiva en el procedimiento. Para hacer efectivo el reintegro de estos gastos el Asegurado deberá acreditar el pago por él efectuado con las correspondientes minutas, facturas y recibos.

Cuando el abogado designado y elegido por el Asegurado para defenderle, sea de los propuestos por la Compañía, sus honorarios profesionales serán satisfechos directamente por el Asegurador al profesional.

Si, por elección del Asegurado, interviniera en el procedimiento más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno sólo de ellos, y ello sujeto siempre a las anteriores normas sobre honorarios profesionales.

El Asegurador no abonará honorarios, derechos y gastos en los que el Asegurado haya podido incurrir, cuando en la sentencia se imponga su pago a la parte contraria, salvo que se declare la insolvencia de ésta.

Capítulo 11. Transacciones

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o gastos a cargo del Asegurador, deberá contar con la conformidad o autorización del Asegurador. El Asegurador no asumirá los gastos que de la transacción se deriven, salvo que exista acuerdo sobre su necesidad o conveniencia entre Asegurado y Asegurador.

Capítulo 12. Extensión territorial y derecho aplicable

Las coberturas contratadas serán de aplicación para hechos ocurridos dentro del territorio español y Principado de Andorra. Andorra se asimilará a España a los efectos de las garantías contratadas.

Capítulo 13. Solución de conflictos entre las partes

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

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

Capítulo 14. Suma asegurada

La suma asegurada será de 6.000 EUR.

En los límites de gastos anteriores, la parte correspondiente a honorarios y gastos de abogado será como máximo del 50% de la suma asegurada.

En caso que un mismo siniestro afecte a varias garantías, el límite máximo de gastos garantizados para el conjunto de las prestaciones del siniestro será la suma asegurada antes indicada.

Cuando la Defensa Jurídica del Asegurado implique la consignación de Fianzas Penales, el límite máximo conjunto de responsabilidad del Asegurador no sobrepasará la suma asegurada.

En el supuesto de que el Asegurado no ejercitase su derecho a la libre elección de abogado, la Compañía asumirá los honorarios derivados de la actuación del abogado propuesto por el Asegurador, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado no siendo de aplicación el límite establecido en el primer párrafo.

Capítulo 15. Plazos de carencia

Es el periodo de tiempo posterior a la fecha de efecto de la póliza durante el cual, si se produce un siniestro, no queda garantizado.

En las garantías relativas a materia contractual, el plazo de carencia será de tres meses, a contar de la fecha en que entró en vigor el seguro.

No habrá cobertura si al momento de formalizar esta póliza o durante el plazo de carencia se rescinde por alguna de las partes el contrato origen del litigio o se solicita su resolución, anulación o modificación.

Capítulo 16. Siniestros no cubiertos por el seguro de defensa jurídica

No quedan cubiertos, en ningún caso, los siguientes eventos:

- Los que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones de la vivienda, viviendas o inmuebles de propiedad, usufructo, posesión o uso del Tomador o demás Asegurados de la Póliza. Se conceptúan como tales los vicios o defectos de construcción, las instalaciones entregadas con el inmueble y todas aquellas obras para las que se requiera por las ordenanzas licencia municipal y proyecto técnico.
- Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques, de los que sean titulares o conductores los Asegurados de esta Póliza, excepto la defensa ante infracciones administrativas de tráfico.
- Los que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, industrial o comercial del Asegurado o deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre si los Asegurados en esta póliza o por cualesquiera de éstos contra el Asegurador de la misma.
- Los litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual o industrial, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, reparcelación ó expropiación.
- Los siniestros asegurados que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de su ocurrencia, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cuatro años.
- La reclamación del daño moral o inmaterial, salvo como reclamación accesoria y subordinada de una reclamación económica principal de daño patrimonial cubierta por el seguro.
- Las reclamaciones judiciales de cuantía económica de perjuicios inferior a la cuantía mínima litigiosa, que es de 250 EUR.
- Los litigios que deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
- Los eventos voluntariamente causados por el Asegurado.
- La emisión de informes y dictámenes por escrito, así como la redacción de cualquier tipo de contrato o la cumplimentación de impresos o declaraciones oficiales de carácter periódico u obligacional, singularmente los servicios de gestoría, asesoramiento contable y asesoría técnica.

II. Descripción garantías de defensa jurídica

1. Reclamación de daños

I - Reclamación de Daños Corporales y Materiales

Esta garantía comprende la protección de los derechos del Asegurado, en el ámbito de su vida privada y familiar, reclamando los daños (corporales y materiales), de origen no contractual, con resultado de lesiones o daños materiales en bienes muebles de su propiedad, ocasionados por tercero identificado por imprudencia o dolosamente.

También quedará cubierta la reclamación de los perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes citados.

Los animales de compañía se asimilan a las cosas muebles. Se reclamará hasta agotar la suma asegurada.

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

II - Reclamación de Daños como Peatón

Esta garantía de reclamación de daños se extiende a la reclamación de daños y perjuicios sufridos por el Asegurado como Peatón a consecuencia de un accidente de circulación, Conductor de vehículo terrestre sin motor, Ocupante de un vehículo a motor o de embarcación de uso particular, Pasajero de cualquier medio de transporte terrestre, o como Practicante no profesional de cualquier deporte, no relacionado con el motor.

También se extiende a la reclamación de los daños materiales causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad del Asegurado, que estén amparados por la póliza.

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

2. Defensa penal privada y familiar

Esta Garantía comprende la Defensa Penal de los miembros que integran la unidad familiar en procesos que se les sigan por imprudencia, impericia o negligencia, por hechos relacionados con la vida privada y familiar.

La garantía se extiende a la Defensa Penal del Asegurado como peatón, conductor de vehículo terrestre sin motor, ocupante de vehículo a motor o embarcación de uso particular, pasajero de cualquier medio de transporte terrestre, o en la práctica no profesional de cualquier deporte no relacionado con el motor.

3. Derechos relativos a la vivienda habitual y ocupación ilegal

La cobertura de esta garantía comprende la protección de los intereses del Asegurado en relación con la Vivienda ubicada en territorio español, designada en las Condiciones Particulares como domicilio habitual del Tomador, de la que sea propietario, arrendatario o usufructuario, en los siguientes supuestos:

1. Como, propietario, inquilino o usufructuario, se garantiza la reclamación:

- Por daños, de origen no contractual, causados en la vivienda asegurada por terceros identificados.
- Por el desarrollo por parte de vecinos colindantes del Asegurado de actividades prohibidas en los estatutos, que resulten dañosas para la finca, o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.
- Por daños, de origen no contractual, causados por terceros identificados a los bienes muebles propiedad del Asegurado ubicados en la vivienda familiar asegurada.
- Por incumplimiento de los contratos de servicios de obras menores, reparación, conservación o mantenimiento de las instalaciones de la vivienda asegurada cuando el pago de tales servicios corresponda íntegramente y haya sido satisfecho por el Asegurado.
- Y la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en procesos seguidos por impudencia, impericia o negligencia, con motivo de residir en la vivienda asegurada.

2. Como propietario u usufructuario en relación con:

- Los conflictos con sus inmediatos vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes, medianerías o plantaciones.
- La defensa de su responsabilidad penal en procesos seguidos por imprudencia, impericia o negligencia, como miembro de la Junta de copropietarios del edificio en que se halle la vivienda asegurada.
- La defensa y reclamación de sus intereses frente a la Comunidad de propietarios, siempre que estuviere al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.

La reclamación por el Tomador frente al Vendedor de la vivienda por incumplimiento del Contrato de Compraventa, siempre y cuando el incumplimiento sea consecuencia de un hecho ocurrido con posterioridad a la fecha de efecto de esta garantía. **No queda cubierta la reclamación por defectos o vicios de construcción de la edificación, ni por incumplimiento de los plazos de entrega.**

3. Como inquilino en relación con:

Los conflictos derivados del contrato de alquiler. **No quedan cubiertos los juicios de desahucio por falta de pago o de reclamación de rentas impagadas.**

4. Ocupación Ilegal

La defensa en relación con los conflictos surgidos por la ocupación ilegal de la vivienda asegurada por terceras personas con las que no exista o haya existido vínculo contractual o relación de parentesco en cualquier grado. El Asegurador asume los gastos de defensa necesarios para recobrar la posesión de la vivienda. **No se garantiza la situación de precario consentido existente al inicio de la póliza o durante la vigencia de la misma. Se establece un plazo de carencia de seis meses a contar desde la fecha en que entró en vigor el seguro.**

4. Contratos de suministros

Esta Garantía comprende la reclamación por incumplimiento de los Contratos de Suministros de la vivienda, tales como agua, gas, electricidad o teléfono.

Para la efectividad de la garantía será condición que la cuantía de la reclamación sea superior al importe de la cuarta parte del Salario Mínimo Interprofesional vigente en cada momento.

5. Defensa en infracciones administrativas

Esta garantía comprende la defensa del Asegurado en el procedimiento administrativo sancionador frente a denuncias y sanciones que la Administración le impute o imponga como particular, por presuntas infracciones administrativas.

La garantía se extiende a la defensa del Asegurado en las sanciones administrativas que puedan serle impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzca o de los que se propietario, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico y circulación de vehículos a motor.

La prestación del Asegurador consistirá en la redacción de los escritos de descargo y de recursos que procedan en vía administrativa.

No queda garantizada la defensa en la vía contencioso-administrativa.

En todo caso corresponderá al Asegurado el pago de la sanción económica que definitivamente pudiera serle impuesta.

6. Defensa laboral

Esta garantía comprende la defensa del Asegurado en la reclamación de los derechos laborales del Asegurado en los conflictos individuales de trabajo, contra el Empresario privado u Organismos públicos para los que preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales, y que deban sustanciarse necesariamente ante los Organismos de Conciliación Laboral y la Jurisdicción Social.

Cuando no sea competente la Jurisdicción laboral, la reclamación de los derechos de los Funcionarios públicos se limitará al trámite de instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos que deban ser resueltos en vía administrativa por la Autoridad Administrativa.

Esta garantía comprende:

La defensa de la responsabilidad penal, por imprudencia, impericia o negligencia, en procesos seguidos contra el Asegurado durante y con motivo del desempeño de su trabajo como asalariado.

La reclamación frente al tercero responsable, identificable, de daños corporales objetivables que se causen al Asegurado, por imprudencia o dolosamente, en el desempeño de su trabajo como asalariado.

La reclamación de prestaciones sociales en litigios relacionados con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Montepíos y Mutualidades de Previsión Social, así como la reclamación en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, de los derechos derivados de su pensión de jubilación, viudedad o invalidez. Para que surta efecto, requerirá de Resolución administrativa previa expresa denegatoria de la prestación social o restrictiva de los derechos del Asegurado.

La defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su Servicio Doméstico ante la Jurisdicción Social, siempre que el asistente esté dado de alta en el Régimen de la Seguridad Social. **No se incluye la defensa frente a reclamaciones por falta de pago del salario.**

7. Contratos de servicios

Esta Garantía comprende la reclamación por incumplimiento de los siguientes Contratos de Arrendamiento de Servicios que afecten a la vida privada y familiar del Asegurado y de los que sea titular y destinatario final como consumidor o usuario:

- Servicios de profesionales titulados, universitarios con actividad reglada legalmente.
- Servicios médicos y hospitalarios.
- Servicios de viajes, turísticos y de hostelería.
- Servicios de enseñanza reglada legalmente y de transporte escolar.
- Servicios de limpieza, lavandería y tintorería.
- Servicios de mudanzas.
- Servicios técnicos oficiales de reparación de electrodomésticos expresamente autorizados por el fabricante.

No quedan cubiertos por esta garantía los contratos de suministros, tales como agua, gas, electricidad o teléfono.

8. Contratos de bienes muebles

Esta Garantía comprende la reclamación de los intereses del Asegurado en relación con la reclamación en litigios por incumplimiento de los Contratos de Compraventa, Depósito, Permuta, Pignoración y otros análogos, que tengan por objeto los bienes muebles de la vivienda.

Se entenderá por bienes muebles exclusivamente los objetos de decoración y mobiliario (salvo antigüedades), aparatos electrodomésticos, efectos personales y alimentos, siempre que tales bienes sean propiedad del Asegurado y los utilice para su uso personal. Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

Quedan excluidas de la cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 EUR.

9. Derecho fiscal

Esta garantía comprende la defensa de los intereses del Asegurado en reclamaciones directamente relacionadas con la declaración de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y del Patrimonio, que consistirá en la interposición de las alegaciones y recursos que procedan en vía administrativa frente a los requerimientos y resoluciones de la Agencia Tributaria o Administración competente.

No queda garantizada la preparación, cálculo o cumplimentación de las declaraciones de esos impuestos.

No queda garantizada la defensa en la vía Contencioso-Administrativa.

10. Asistencia jurídica telefónica y gestión documental

I. Consulta jurídica telefónica

El teléfono 91 836 20 90 estará operativo desde las 9:00h hasta las 18.00h de Lunes a Viernes, no atendiendo llamadas ni fines de semana ni festivos nacionales.

Mediante esta garantía el Asegurador prestará al Asegurado "Asesoramiento Jurídico Telefónico", a través del servicio de abogados del Centro de Asistencia Jurídica, para cualquier cuestión legal que le sobrevenga en el ámbito de su vida privada y familiar, como consumidor o usuario, que requiera de orientación o consulta jurídica para la mejor defensa o conocimiento de sus derechos.

La consulta será atendida verbalmente sin emisión de dictamen escrito. La consulta se atenderá en el momento y si fuese necesario estudio del caso, el plazo máximo de respuesta será de 24 horas.

Para recibir la prestación el Asegurado contactará por teléfono, en el número 91 836 20 90, con el "Centro de Asistencia Jurídica y contará con los servicios de un Abogado para asesorarle ante la consulta relacionada con las siguientes materias: laboral, fiscal, automóvil, defensa y reclamación de derechos, vivienda (propiedad, arrendamiento).

II. Gestión documental

Si de la consulta jurídica realizada, el Abogado considera necesaria la revisión de documentos o correspondencia, solicitará al Asegurado remita por correo ordinario/electrónico o fax la pertinente documentación. Examinada y revisada, será devuelta por el mismo medio al Asegurado con las modificaciones, redactado o consideraciones jurídicas que el abogado entienda convenientes.

La gestión documental relacionada con la consulta jurídica en el ámbito privado y familiar comprende exclusivamente la siguiente tipología de documentos:

- Redacción de modelo de "cartas de reclamación" a empresas privadas y particulares.
- Redacción de escritos dirigidos a empresas privadas y particulares rehusando pagos y obligaciones.
- Revisión de documentos privados.
- Revisión de cláusulas contractuales.

Los Abogados verificarán los documentos y ayudarán a redactarlos de la forma que mejor convenga a los derechos del Asegurado en los siguientes reclamaciones y exclusivamente referidas a la vía amistosa de reclamación:

- Por incumplimientos de contratos privados, instando al industrial, comerciante o profesional su cumplimiento.
- Por pérdida de equipajes y/o retrasos injustificados del transportista.
- Por productos defectuosos frente al fabricante o vendedor.
- Por incumplimiento del plazo de la garantía en la compra de bienes de uso doméstico (lavadora, televisión, frigorífico, lavaplatos, aparatos de alta fidelidad de imagen y sonido, etc.).
- Por cobro indebido de las Compañías de Suministros (agua, luz, gas y teléfono).
- Para comunicar al inquilino o al propietario de la vivienda incrementos de renta de alquiler o para oponerse a los mismos.
- Por falta de pago de la renta por parte del Inquilino.
- Para la prórroga del Contrato de Arrendamiento.
- Para solicitar al Presidente de la Comunidad de propietarios puntos o temas del orden del día de la Junta de Propietarios.
- Solicitudes del acceso, rectificación y/o cancelación de datos personales, en ficheros informáticos, cuando legalmente proceda.

La gestión documental no comprende:

- La firma del documento por cuenta del Asegurado, tramitación, envío o presentación.
- La cumplimentación de impresos oficiales de cualquier tipo, instancias a Organismos oficiales o judiciales, auto-declaraciones de impuestos o de obligaciones legales.
- La emisión de informes o dictámenes escritos sobre la cuestión sometida a consulta jurídica.
- La defensa o representación del Asegurado en procedimientos judiciales, arbitrales o administrativos.
- Cuestiones fiscales o de seguridad social.

La garantía tiene aplicación exclusivamente para aquellas cuestiones con trascendencia jurídica, sobrevenidas tras el efecto de la póliza, de índole privado que afecten a la vida privada y familiar del Asegurado y que deban resolverse conforme a la legislación española.

11. Defensa administrativa y judicial ante infracciones administrativas de tráfico

Se garantiza al Asegurado la defensa frente a denuncias y/o sanciones administrativas, relacionadas con la propiedad, el uso o la circulación del vehículo del Tomador de la póliza.

El Tomador notificará la denuncia o sanción al Centro de Asistencia Jurídica a la mayor brevedad y, en cualquier caso, con una antelación mínima de siete días laborables a la finalización del plazo para recurrir. Un abogado del Centro de Asistencia Jurídica asesorará al Tomador sobre las posibilidades de éxito del recurso y, de considerar que existen posibilidades, lo redactará.

Se excluye la defensa por infracciones derivadas del ejercicio de cualquier actividad sometida a la legislación especial de transportes.

Se garantiza:

1. La redacción, presentación y tramitación de los escritos de alegaciones y de los recursos que procedan en vía administrativa. Este servicio se prestará por abogados del Centro de Asistencia Jurídica.
2. La defensa del Tomador en vía contencioso-administrativa, siempre que la cuantía discutida fuera superior a la mínima litigiosa establecida en la póliza, la sanción impuesta tenga la naturaleza de muy grave, y comporte pérdida de puntos del permiso de conducir o hubiera comportado la inmovilización del vehículo.

12. Acceso a red de despacho de abogados y gestoría post mortem

a) Defensa y reclamación amistosa

En aquellos casos en los que no exista cobertura por esta póliza, el Asegurador pone a disposición del Asegurado la posibilidad de contratar la defensa o reclamación amistosa de sus intereses a través indistintamente de la/s empresa/s que figuran en las Condiciones Particulares de la póliza.

Será a cargo del Asegurado el coste de este servicio.

Esta gestión no incluirá la defensa y reclamación en procedimiento administrativo, judicial o arbitral ni los gastos correspondientes a informes periciales que fueran conveniente efectuar.

b) Defensa y reclamación en procedimiento administrativo, judicial o arbitral

En aquellos casos en los que no exista cobertura por esta póliza, el Asegurador pone a disposición del Asegurado la posibilidad de contratar un abogado que defienda o reclame sus intereses en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral a través de las empresas. Será a cargo del Asegurado el coste de este servicio.

Las empresas se harán cargo de lo siguiente:

- La gestión de búsqueda y conexión del profesional.
- Una vez concretada la gestión que deba efectuar el abogado, la gestión tendente a facilitar al Asegurado el presupuesto de sus honorarios.

Será a cargo del Asegurado la totalidad de los gastos judiciales que se causaran, incluyendo los honorarios y gastos de abogado y/o procurador, informes periciales, fianzas, tasas y costas judiciales.

c) Gestoría Post Mortem

El prestador de servicios pone a disposición del Asegurado, a través de las empresas, la posibilidad de contratar los servicios de una gestoría para la tramitación en vía administrativa de los siguientes documentos, en caso de fallecimiento del Asegurado. Será a cargo del Asegurado el coste de este servicio.

1. Relativos al Asegurado

- Obtención de la partida de nacimiento, en extracto y literal.
- Obtención del certificado del registro de actos de últimas voluntades y, en su caso, copia del último testamento del Asegurado o declaración de los herederos Ab Intestato.
- Tramitación de baja en el libro de familia.
- Tramitación de baja del titular en cartilla del I.N.S.S.
- Obtención del Certificado de defunción, en extracto y literal.

2. Relativos al/los beneficiarios

- Obtención de copia del NIF del Beneficiario así como la dirección de residencia del mismo.
- Obtención de certificado de matrimonio, en extracto y literal.
- Obtención de certificado de convivencia.
- Obtención del auxilio por defunción del I.N.S.S.
- Tramitación y obtención del alta en la cartilla del I.N.S.S para cónyuge y sus beneficiarios.
- Tramitación de la pensión de viudedad y orfandad.
- Obtención del certificado de Fe de vida.
- Asesoramiento en la tramitación sucesoria no litigiosa.
- Tramitación de la carta de pago, cuantificación y gestión de la liquidación parcial, en su caso, del impuesto sobre Sucesiones y Donaciones relativo al capital de fallecimiento asegurado, cuando la póliza contempla dicho capital por muerte del Asegurado siendo la liquidación a cargo del Beneficiario.

En todos los casos el Asegurado deberá facilitar los datos autorizaciones y documentación necesaria para la gestión en su nombre ante los diferentes Organismos Públicos, quedando el resultado de dichas gestiones, supeditado a que los beneficiarios reúnan los requisitos necesarios y faciliten la documentación adecuada.


Será a cargo del Beneficiario o familia solicitante del servicio, la totalidad de los gastos correspondientes a estos servicios.

13. Reclamación en conflictos relacionados con el comercio electrónico e internet


Se garantiza la defensa del Asegurado en reclamación (amistosa o en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral) de los derechos del Asegurado, con motivo de los siguientes conflictos:


- Acoso, amenazas injurias calumnias o uso indebido de datos de carácter personal a través de internet y especialmente en redes sociales.
- Suplantación de la identidad en internet.
- Incumplimiento de los contratos de compraventa de productos o servicios concertado a través de internet.
- Las denominadas estafas informáticas realizadas a través de internet, es decir los delitos en lo que con ánimo de lucro y mediante manipulación informática, se consigue una transferencia no consentida de patrimonio Ej.: (PHISHING).

Más información en tu Oficina BBVA y:

 bbva.es

 91 224 94 26

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

 facebook.com/BBVAespana