

# Pelayo

## Hogar Complex

En la búsqueda de la MÁXIMA TRANSPARENCIA en la información a suministrar por PELAYO MUTUA DE SEGUROS en sus productos, este documento permanece a disposición de las personas que lo soliciten para su revisión y estudio incluso antes de la celebración del contrato.



Apreciado mutualista:

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

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

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

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

Para que sienta nuestro convencimiento de que haremos las cosas bien, ponemos a su alcance los medios más cualificados para la resolución de discrepancias sobre la póliza: el Defensor del Cliente, las Organizaciones de Consumidores y el Certificado de Garantía del Seguro, por el que le devolveremos su dinero si no cumplimos con las prestaciones pactadas.

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

Gracias por su confianza.



José Boada Bravo  
Presidente



## Índice

Definiciones de interés para la comprensión de la póliza	7
Marco jurídico de la póliza	10
Límites de cobertura	11
Garantías de daños materiales	13
Coberturas comunes en las garantías de daños materiales	17
Garantía de las roturas	19
Garantía de responsabilidad civil familiar	20
Garantía de protección jurídica	22
Garantías opcionales	25
Servicios de alto valor adicional en su póliza	25
Condiciones comunes a todas las garantías	29
Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza	31



## Definiciones de interés para la comprensión de la póliza

- El **ASEGURADOR** es Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, persona jurídica que asume los riesgos cubiertos en la póliza (en adelante Pelayo).
- Se denomina **MUTUALISTA** o **TOMADOR** a la persona física o jurídica que contrata la póliza con Pelayo.
- El **ASEGURADO** es la persona física o jurídica propietaria de los bienes asegurados.
- Se denomina **BENEFICIARIO** a la persona física o jurídica que tiene derecho a la indemnización.
- Se llama **PÓLIZA** al conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y posteriores suplementos por modificación del contrato.
- La **SUMA ASEGURADA** es el valor atribuido por el asegurado a los bienes protegidos por el seguro.
- Se entiende por **LÍMITE DE COBERTURA** el importe máximo indemnizable por accidente en cada garantía.
- Un **ACCIDENTE** es un hecho violento, súbito, externo y ajeno a la intencionalidad del asegurado, cuyas consecuencias pueden estar cubiertas por alguna garantía del seguro. Constituye un solo y único accidente el conjunto de daños derivados de un mismo hecho.
- La **VIVIENDA** está formada por:

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

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

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

Definiciones de interés para la comprensión de la póliza

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

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

- **PARTES COMUNES DE LA VIVIENDA.** Si el asegurado es copropietario, el seguro comprende también la proporción que le corresponda de la propiedad indivisa en el caso de que no exista seguro establecido por cuenta de los copropietarios o este resulte insuficiente.
- Los **ENSERES** son el conjunto de útiles domésticos o de uso personal, víveres, bienes muebles, toldos y demás cosas u objetos que se encuentren dentro de la vivienda o en dependencias anexas debidamente cerradas con llave y que sean propiedad del asegurado o de las personas que con él convivan, incluido el personal doméstico a su servicio, los **bienes especiales y objetos de valor**, entendiéndose por tales a los objetos de arte, tapices, alfombras, objetos de plata o de marfil, prendas de piel, cualquier tipo de colección, equipos de visión, sonido o fotografía y equipos informáticos, cuando su valor unitario es superior a 2.000 euros, y las **joyas** que son los objetos compuestos de metales preciosos, perlas, o piedras preciosas destinados al uso o adorno personal.

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

- Se llama **EQUIPAJE** a aquellos objetos que habitualmente un particular lleva consigo en un desplazamiento temporal, como por ejemplo vacaciones, a otra vivienda o un hotel. En ningún caso se considerará como tal a las joyas.
- La **FRANQUICIA** es la cantidad a cargo del asegurado en caso de accidente, cuando así se contrata.
- Las **TUBERÍAS PRIVADAS** son aquellas que partiendo del accesorio de unión a la conducción general, dan servicio exclusivamente a la vivienda asegurada. Dicho accesorio de unión no se considera privado.



- Se entiende por **VALOR DE NUEVO DE LA VIVIENDA** el valor de construcción.

La vivienda siempre se asegura a valor de nuevo.

- Se entiende por **VALOR DE NUEVO DE LOS ENSERES** el precio de venta al público en estado de nuevo.
- Se entiende por **VALOR REAL DE LOS ENSERES** el valor de nuevo en el mercado menos su depreciación debida al uso, grado de utilización y estado de conservación.
- La modalidad de seguro a **VALOR TOTAL**, es aquella por la cual el capital asegurado tiene que corresponder al total de los bienes incluidos en el seguro.

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

- Si hay **MAL ASEGURAMIENTO**, ante un accidente cubierto por la póliza, la indemnización se calcularía teniendo en cuenta la proporción entre lo asegurado y el valor total de los enseres.

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

- Cuando se asegura **A PRIMER RIESGO**, se garantiza el riesgo hasta una cantidad determinada, independiente del valor total de los bienes. En esta forma de seguro no se produce nunca mal aseguramiento.
- **INCENDIO** es la combustión y abrasamiento con llama capaz de propagarse. Una **EXPLOSIÓN** es una acción súbita y violenta de la presión o depresión de un gas. Un **RAYO** es una descarga eléctrica de origen atmosférico.
- **ROBO** es la sustracción de los bienes que ha asegurado, mediante actos que implican fuerza o violencia en las cosas. Cuando se trata de un robo

Definiciones de interés para la comprensión de la póliza

mediante actos de intimidación o violencia personal lo denominamos **ATRACO O EXPOLIACIÓN**. Si la sustracción se produce sin empleo de fuerza en las cosas ni intimidación o violencia personal, estamos ante un **HURTO**.

- **CAJA FUERTE** es aquella que se encuentra empotrada o anclada en las paredes de la vivienda o que tiene o con un peso superior a 100 kg.
- Entendemos por **VIVIENDA HABITUAL** la que no se encuentra deshabitada más de 90 días al año.

**COBERTURAS DE LA PÓLIZA.** En este documento figuran a continuación relacionadas y explicadas, las coberturas de esta póliza. Estas coberturas sólo serán de aplicación si su contratación figura de forma expresa en las Condiciones Particulares del Seguro.

## Marco jurídico de la póliza

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

- *El RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.*
- *La Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, de 8 de octubre.*
- *R.D. Legislativo 6/2004, Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.*
- *El Reglamento 2486/1998 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.*
- *La orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

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

### Solución de discrepancias sobre la póliza.

En caso de litigio podrá presentar reclamación:

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

### Autoridad de Control.

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

## Límites de cobertura

GARANTÍA	Cobertura	Cobertura sobre capital asegurado en cada garantía	
		Porcentaje	Máximo euros
VIVIENDA	Incendio	100	
	Daños a jardines por incendio		300
	Robo	100	
	Daños por agua	100	
	Reparación tuberías		600
	Roturas (lunas, sanitarios)	100	
	F. Meteorológicos e Impactos	100	
	Alquileres	10	
	Soluciones estéticas Vivienda		1.000
	Soluciones estéticas Roturas		opcional

Límites de cobertura

ENSERES	Cobertura	Cobertura sobre capital asegurado en cada garantía	
		Porcentaje	Máximo euros
	Incendio	100	
	Daños eléctricos		1.000
	Robo	100	
	- Dinero en efectivo		300
	- Joyas		1.500
	Atraco fuera del hogar		
	- Dinero en efectivo		200
	- Objetos		600
	- Asistencia sanitaria		200
	Hurto		300
	Sustitución de cerradura		300
	Uso fraudulento de tarjetas		600
	Daños por agua	100	
	Roturas (lunas, mármoles)	100	
	Lunas electrodomésticos		1.000
	F. Meteorológicos, impactos	100	
	Inhabitabilidad	15	
	Equipaje		1.500
	Alimentos refrigerados		300
	Duplicado de documentos		150
	Soluciones estéticas Enseres	opcional	

GARANTÍA	Cobertura	Cobertura sobre capital asegurado en cada garantía	
		Porcentaje	Máximo euros
R. CIVIL	Responsabilidad civil familiar	100	
	R. Civil prop. animales domésticos		30.000
	Protección jurídica		9.000
<b>SERVICIOS DE ALTO VALOR ADICIONAL</b>			
	Asesoría del Hogar	Incluido	
	Nuestros profesionales a su servicio	Incluido	
	Asistencia informática	Incluido	
	Consulta médica 24 horas	Incluido	
	Información turística y de tráfico	Incluido	
	Asistencia en Hogar 24 horas	Incluido	

## Garantías de daños materiales

### Incendio

#### ¿Qué se cubre?

Los daños que sufran los bienes asegurados debidos a:

- La acción directa del **fuego, explosión o caída de un rayo**.
- El **humo** como consecuencia de escapes repentinos y no continuados.
- Los daños que cause el incendio a jardines.
- Los **gastos de extinción** del incendio y los necesarios para evitar su propagación.
- Daños que sufran las instalaciones eléctricas de la vivienda, debidos a la caída del rayo, cortocircuitos, sobretensiones y otros efectos eléctricos similares.

Garantías de daños materiales

Si se aseguran LOS ENSERES

- **Daños eléctricos** que sufran los **aparatos electrodomésticos** habituales en una vivienda, debidos a cortocircuitos, sobretensiones y otros efectos eléctricos similares. En este caso el límite de indemnización será el valor real del aparato afectado.

## Fenómenos meteorológicos e impactos

### ¿Qué se cubre?

Los daños causados por:

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

Tanto la velocidad del viento como el volumen de lluvia, se acreditarán mediante los informes del Instituto Nacional de Meteorología o cuando sea posible a través de las informaciones de los medios de comunicación. Estos informes serán solicitados por Pelayo o por el Asegurado si así lo desea.

## Daños por agua

### ¿Qué se cubre?

Los daños que sufran los bienes asegurados como consecuencia de:

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

Si se asegura la VIVIENDA

- **Localización de la avería.**
- La reparación de las **tuberías** privadas causantes del accidente.
- **Desatasco**, cuando el atasco origine una salida de agua que cause daños a los bienes asegurados.

Los grifos y radiadores no se consideran tuberías, por tanto no se garantiza su reparación, pero si los daños que la salida de agua origine a los demás bienes asegurados.

## Robo

### ¿Qué se cubre?

Los daños y pérdidas materiales como consecuencia de:

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

Garantías de daños materiales

- Los daños causados por **actos malintencionados o de vandalismo**.

Si se aseguran LOS ENSERES

- **Hurto** cometido en el interior de la vivienda asegurada.
- **Atraco fuera del hogar**. Los robos con violencia o intimidación personal, que sufra el asegurado, su cónyuge o compañero, siempre que en este último caso se acredite convivencia estable en el mismo domicilio, o sus hijos siempre que convivan en el mismo domicilio y dependan económicamente del asegurado. Si sufren lesiones durante un atraco, la asistencia médica urgente, traslado en ambulancia y gastos de farmacia.
- **Sustitución de cerradura y llaves** de la vivienda asegurada, cuando en un robo, hurto o atraco, sustraen las llaves, o por pérdida de las mismas.
- **Uso fraudulento de tarjetas de crédito** del asegurado o familiares que con él convivan, debido a su ilegítima sustracción por terceras personas.

¿Qué hacer en caso de robo, atraco, expoliación, hurto o actos de vandalismo?

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

## Alimentos refrigerados

¿Qué se cubre?

Si se aseguran LOS ENSERES

Las pérdidas o deterioros en los alimentos destinados al consumo familiar, que se encuentren en frigoríficos o congeladores debidos a:

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



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

## Coberturas comunes en las garantías de daños materiales

### Personal de Seguridad

#### ¿Qué se cubre?

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

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

### Restaurante

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

Máximo 120 Euros.

Coberturas comunes en las garantías de daños materiales

### Lavandería

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

Máximo 120 Euros.

### Cerrajería urgente

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

No se cobrará ningún gasto por el desplazamiento ni la mano de obra de apertura de la puerta.

Los costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre serán a cargo del asegurado.

### Electricidad de emergencia

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

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

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

#### Si se asegura LA VIVIENDA

- **Soluciones estéticas.** Igualar la estancia afectada por el accidente, cuando tras reparar los daños, queden diferencias estéticas entre lo reparado y lo antiguo.
- **Alquileres** que deje de percibir el asegurado, si por el accidente la vivienda ha de ser desalojada temporalmente, hasta un máximo de 365 días.

#### Si se aseguran los ENSERES

- **Inhabitabilidad.** Si la vivienda ha de ser desalojada temporalmente, el alquiler de otra similar y mobiliario, y el traslado de los objetos salvados y su estancia en guardamuebles, hasta un máximo de 365 días.
- **Equipaje** que haya sido transportado temporalmente, si el accidente se ha producido en un hotel o vivienda en alquiler.
- **Duplicado de documentos** de la vivienda o personales dañados o destruidos por el accidente.

## Garantía de las roturas

### ¿Qué se cubre?

Si está asegurada la VIVIENDA

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

- **Lunas, espejos y cristales** que se hallen instaladas en las puertas y ventanas de la vivienda asegurada.
- **Aparatos sanitarios** de loza, fibra o cualquier otro material.

Garantía de las roturas

Si están asegurados los ENSERES

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

- **Lunas, espejos, cristales y metacrilatos** instalados en muebles y mesas así como los instalados en paredes interiores de la vivienda asegurada.
- Las **tapas de mármol, granito o cualquier clase de piedra decorativa**, que formen parte fija de muebles tales como mesas, cómodas, muebles de baño o cocina.
- **Lunas de acuarios** de capacidad superior a 25 litros.
- **Lunas de electrodomésticos**. Las lunas que forman parte fija de hornos, placas vitrocerámicas, frigoríficos, lavadoras, chimeneas o estufas.

No tienen la consideración de lunas aquellas especiales con funciones audiovisuales, ni las instaladas en placas solares. No se consideran roturas a los arañazos, desconchados y otros deterioros similares en superficie.

## Garantía de responsabilidad civil familiar

### ¿Qué se cubre?

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

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

Cuando están asegurados los ENSERES, las indemnizaciones de las que el asegurado deba responder por los daños causados a las personas o los bienes motivados por hechos ocurridos en su vida privada, actuando en calidad de:

- **Particular.** Por los actos u omisiones cometidos en su vida privada.
- **Dueño de casa.** Por los actos u omisiones del personal doméstico a su servicio en el cumplimiento de su trabajo y las responsabilidades por intoxicaciones alimentarias.
- **Deportista.** Por los accidentes causados en la práctica como aficionado de cualquier deporte.
- **Propietario de embarcaciones de recreo sin motor,** que no precisen un seguro obligatorio, siempre que la persona que tripule la embarcación posea el título reglamentario.
- Como usuario o propietario de **bicicletas** para uso privado.
- **Peatón.**
- **Inquilino.** Habitante de vivienda en régimen de alquiler, ya sea habitual o secundaria, causados como consecuencia de incendio o explosión.
- Como consecuencia de obras de reparación o reformas en la vivienda asegurada, siempre que hayan sido realizadas por el propio asegurado.
- La responsabilidad Civil como **propietario de animales domésticos** que habiten en la vivienda. No se consideran domésticos aquellos animales salvajes susceptibles de ser domesticados. No tienen cobertura por esta garantía los animales potencialmente peligrosos, que de acuerdo con la ley deben contar con un seguro obligatorio.

Se cubre también

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

Garantía de responsabilidad civil familiar

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

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

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

## Garantía de protección jurídica

### ¿Qué se cubre?

#### Defensa penal.

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

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

#### Reclamación de daños.

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

- Daños causados a la vivienda asegurada con motivo de obras ajenas a la propia vivienda y realizadas por un tercero.
- Incumplimiento de los contratos de servicios de reparación o mantenimiento

de la vivienda asegurada, siempre que estos servicios correspondan íntegramente y hayan sido satisfechos por el asegurado.

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

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

La reclamación comprende:

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

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

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

Garantía de protección jurídica

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

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

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

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

**Libertad de elección.**

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

**Arbitraje de Ley.**

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

**Deber de información.**

Deberá comunicar a Pelayo de forma inmediata las reclamaciones, citaciones y notificaciones que reciba, indicando el medio y la fecha de recepción. Informará con precisión como exigencia necesaria para la justificación y determinación de los honorarios y gastos de abogado y procurador, sobre las actuaciones



desplegadas en sus distintas fases, encargando al letrado designado que cumplimente en su nombre las pertinentes comunicaciones.

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

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

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

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

## Garantías opcionales

Solo serán de aplicación si su contratación figura de forma expresa en las Condiciones Particulares del Seguro.

- **Soluciones estéticas en ENSERES.** Igualar la coherencia estética que los bienes dañados tenían antes del accidente.
- **Soluciones estéticas en LAS ROTURAS.** Igualar la estética del conjunto afectado, en el caso de no existir en el mercado pieza de las mismas características que la dañada en el accidente.

## Servicios de alto valor adicional en su póliza

### Asesoría del Hogar.

#### ¿Qué es?

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

Servicios de alto valor adicional en su póliza

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

### ¿Quién puede utilizar este servicio?

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

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

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

### Nuestros profesionales a su servicio

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

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

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

## **Asistencia informática.**

### *Asistencia remota.*

#### *¿Qué es?*

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

- Incidencias o averías sobre los equipos informáticos que el asegurado tenga en la vivienda objeto del seguro.
- El software de Sistema Operativo y Ofimático que se encuentre instalado en los mencionados equipos. Incidencias con redes, acceso a internet, antivirus y correo electrónico.
- Consultas telefónicas ilimitadas para la resolución de incidencias de 9 de la mañana a 12 de la noche.

### *Asistencia In-situ.*

#### *¿Qué es?*

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

Este servicio se prestará bajo las siguientes premisas:

- Horario de atención: días laborables locales de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00. El técnico se personará en domicilio asegurado en un plazo máximo de 48 horas (salvo que el cliente especifique una fecha concreta).
- Las reparaciones de Hardware solo podrán realizarse cuando, si fuese necesario reemplazar alguna pieza, esta esté disponible en el mercado de piezas nuevas. El coste de las piezas que sea necesario reponer correrá a

Servicios de alto valor adicional en su póliza

cargo del cliente, Pelayo asume el coste del desplazamiento y la mano de obra del técnico informático.

- Si para resolver la incidencia es necesario la instalación o reinstalación de software, de acuerdo con la legislación vigente, sólo se podrá realizar, si el citado software está licenciado y cumple los requisitos legales de uso establecidos en cada momento.
- No tienen cobertura por esta Asistencia Informática, los daños que sufran los equipos informáticos debidos a Incendio, Daños por Agua, Daños Eléctricos, Fenómenos Meteorológicos, Robo y en general cualquier daño que esté cubierto en las garantías de daños materiales de esta póliza de Hogar.
- No son objeto de esta asistencia los problemas derivados de la instalación o mal funcionamiento (problemas técnicos en la línea, etc.) de cualquier sistema de conexión a Internet (ADSL, Cable etc) y que no sean directamente imputables al ordenador, si no al proveedor de Internet.

### **Consulta médica 24 horas.**

#### ¿Qué es?

Es un servicio telefónico de consulta y asesoramiento médico gratuito las 24 horas del día todos los días del año.

- Asesoramiento farmacológico e información médica rápida para aconsejar al asegurado sobre cualquier aspecto relacionado con su salud o la de su familia.
- Equipo médico formado por un Jefe Médico y un equipo de más de 30 médicos y enfermeras, apoyados por un red de corresponsales médicos en todo el mundo.

Al tratarse de un servicio telefónico no se podrán realizar diagnósticos de enfermedades ni prescribir medicamentos.

### **Información turística y de tráfico.**

#### ¿Qué es?

Información y asesoramiento sobre:

- Turismo, alojamientos, turismo rural y de aventura, campings, balnearios, restaurantes, parques temáticos, etc.

- Estado de carreteras en España y Europa, meteorología, estaciones de servicio, transportes, compañías de alquiler de vehículos, aeropuertos, etc.
- Eventos, conciertos, ferias, calendarios de caza y pesca, competiciones automovilísticas, carreras de motos, etc.
- Servicios de urgencia y petición telefónica de rutas personalizadas.

## Condiciones comunes a todas las garantías

### Actualización de las prestaciones.

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

### Mejora en casos de mal aseguramiento.

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

### Cobertura geográfica.

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

### Comunicación del accidente.

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

Condiciones comunes a todas las garantías

### Peritación previa a la reparación.

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

### Precio del seguro.

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

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

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

Deberá comunicar su modificación a Pelayo, puesto que si por ellos cambia el precio y no se comunican, en caso de accidente las prestaciones de su póliza pueden verse afectadas por mal aseguramiento. O por el contrario puede estar pagando una prima superior a la que realmente le corresponde.

### Exigibilidad de factura.

Para indemnizar, Pelayo deberá contar con las correspondientes facturas.

### Repetición de Pelayo.

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

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

### Régimen de derramas.

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

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

## Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza

### En todas las garantías

Se excluyen del contrato los hechos y consecuencias siguientes:

- a) Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- b) Los causados intencionadamente por los ocupantes de la vivienda o sus familiares, así como el caso de falsedad intencionada o simulación en la declaración del accidente. La intencionalidad deberá ser demostrada por el asegurador y, en última instancia, deberá ser declarada por sentencia judicial firme.
- c) Modificación de la estructura atómica de la materia y sus efectos.

Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza

- d) Los hechos declarados por el gobierno como “catástrofe o calamidad nacional”.
- e) La práctica de cualquier actividad profesional, mercantil o de carácter asociativo y los daños resultantes de la dedicación de la vivienda asegurada para actividades distintas de las de casa-habitación, así como el mobiliario, ajuar, muestrarios y materiales propios de cualquier actividad comercial o profesional.
- f) Los bienes propiedad de terceras personas en poder del asegurado.
- g) Los causados por materias explosivas, tóxicas o peligrosas en general, distintas de las utilizadas en los servicios domésticos de la vivienda.
- h) Los daños como consecuencia de defecto de construcción o trabajos de reparación o mantenimiento de la vivienda.
- i) Los Enseres situados en dependencias anexas como jardines, terrazas, porches o similares, patios o jardines de la vivienda en caso de robo, hurto o fenómenos meteorológicos.
- j) Los vehículos a motor, remolques o embarcaciones.
- k) En caso de sustracción de tarjetas de crédito, las pérdidas que no se hayan producido dentro de las 48 horas anteriores o posteriores al día en que se haya comunicado la sustracción a la entidad emisora de la tarjeta.
- l) Las joyas y el dinero en efectivo en caso de hurto.
- m) En la cobertura de Soluciones estéticas en Vivienda y Enseres las piscinas, muros, vallas, bibliotecas o conjuntos de bienes muebles a excepción de los muebles propiamente dichos como tresillos, muebles de cocina, etc...
- n) Los servicios de asistencia prestados por profesionales distintos de los concertados por Pelayo a través del número de teléfono 902 31 12 31, que se proporciona al asegurado en la tarjeta de Asistencia 24 horas.

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

#### En la garantía de Responsabilidad Civil Familiar

Se excluyen los daños derivados de los siguientes hechos:

- a) Propiedad, tenencia o manipulación de cualquier tipo de armas.



Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza

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

#### En la garantía de Protección Jurídica

No se cubre:

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

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

#### Acontecimientos extraordinarios

Se excluyen del contrato:

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

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

Cláusulas a las que deberá prestar especial atención por limitar la cobertura de su póliza