

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

1. Datos de la Compañía Aseguradora

Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija. Dom. Soc.: Santa Engracia, 67-69 - 28010 Madrid - España.

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 3º del Libro de Sociedades, folio 83, hoja 15-1. C.I.F.: G-28031466.

La clave de Autorización registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España: M0050

2. Nombre del Producto

HOGAR COMPROMISO

3. Tipo de Seguro

Modalidad de Seguro: **MULTIRRIESGO HOGAR**

Bienes y pérdidas asegurables:

La **Vivienda** está formada por:

- El conjunto de muros, suelos, paredes, tabiques, cimentaciones, techos, cubiertas y dependencias construidos con materiales sólidos e incombustibles.
- Las instalaciones fijas como las de gas, electricidad, teléfono, sanitarias y refrigeración hasta su conexión con la red pública. Antena de televisión y radio. Calderas y calentadores de agua, gas o electricidad instalados de forma fija en la vivienda.
- Las instalaciones de energía solar, destinadas a los servicios domésticos de la vivienda. Las placas solares que estén incorporadas de manera fija o inamovible a la construcción de la vivienda.
- Las instalaciones de ornato del interior de la vivienda: parquet, pintura, papel pintado, moquetas, muebles de pladur, armarios empotrados.
- Las instalaciones deportivas como piscinas, pistas de tenis, etc, plazas de garaje, muros, vallas, verjas, cercas y muros de contención de tierras siempre que pertenezcan a la vivienda descrita en las condiciones particulares del seguro.
- Los anexos privados entendiéndose por tales cualquier edificación auxiliar que, estando unida a la vivienda asegurada o formando parte de ésta, sea de uso privativo, disponga de acceso independiente y exclusivo del asegurado, esté cerrado con llave y con mínimas medidas de seguridad.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

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 éste resulte insuficiente.

Enseres: Son el conjunto de útiles domésticos o de uso personal, víveres, bienes muebles, toldos y demás cosas u objetos que se encuentren dentro de la vivienda o en los anexos privados, y que sean propiedad del asegurado o de las personas que con él convivan, incluido el personal doméstico a su servicio.

Bienes Especiales y Objetos de Valor: Entendiendo por tales a los objetos de arte, tapices, alfombras, objetos de plata o marfil, bisutería, prendas de piel, cualquier tipo de colección, equipos de visión, sonido, fotografía o telefonía y equipos informáticos, así como los equipamientos y elementos deportivos, cuando su valor unitario sea superior a 2.000 euros.

Joyas: Son los objetos compuestos de metales preciosos, perlas o piedras preciosas destinadas al uso o adorno personal.

Equipaje: 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.

Suma Asegurada:

Es el valor atribuido por el asegurado a los bienes protegidos por el seguro y así fijada en las Condiciones Particulares para cada una de las garantías de la póliza y que representa el límite máximo a pagar por la entidad en caso de siniestro (art. 27 de la Ley de Contrato de Seguro). Para su establecimiento deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Valoraciones de los bienes en el momento de contratación de la póliza:
 - › Valor de nuevo de la vivienda es el valor de la construcción.
 - › Valor de nuevo de los enseres es el precio de venta al público en estado de nuevo.
 - › Valor real de los enseres es el valor de nuevo en el mercado menos su depreciación debida al uso, grado de utilización y estado de conservación.
- Formas de Aseguramiento:
 - › Valor total es aquel por el cual el capital asegurado tiene que corresponder al total de los bienes incluidos en el seguro.
 - › Primer Riesgo es cuando 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.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

4. Información Básica previa a la Contratación del Seguro

Descripción del riesgo:

Se deben proporcionar los siguientes datos del riesgo para una correcta valoración:

- Dirección completa del domicilio.
- Tipo y detalle de vivienda: Indicando si se trata de un piso o de una vivienda unifamiliar, y el detalle de la misma (piso intermedio, planta baja, ático, primera planta, unifamiliar independiente o adosado)
- Ubicación: indica dónde se encuentra situada la vivienda, si está en núcleo urbano o no.
- Régimen de ocupación: si es propietario de la vivienda o inquilino.
- Uso de la vivienda: si es de uso habitual (no está deshabitada más de 90 días al año) o de uso secundario.
- Superficie construida: metros cuadrados de la vivienda.
- Materiales de construcción: si se trata de materiales combustibles o incombustibles.
- Año de construcción y año de reforma en caso de que se haya realizado.
- Adquisición de la vivienda: si se trata de una vivienda de nueva construcción, una compra de segunda mano o ya la tenía en propiedad anteriormente.
- Protecciones: indicando las protecciones que posee la vivienda.

Veracidad de la información:

La base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación. Si hubiere mediado dolo o culpa grave, la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la regla de Equidad o la Regla Proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30)

Capitales Recomendados

Pelayo recomienda la contratación de unos capitales de vivienda y enseres en función de los datos de la vivienda declarados. La alteración de estos capitales recomendados puede suponer el mal aseguramiento de la vivienda y por tanto producirse situación de infraseguro.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Definición de Regla Equidad, Infraseguro y Regla proporcional:

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

Infraseguro: Se produce MAL ASEGURAMIENTO, ante un accidente cubierto por la póliza cuando la suma asegurada es inferior al valor del interés asegurado y en ese caso Pelayo indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado (Artículo 30 de la Ley de Contrato de Seguro).

Regla proporcional: Es la fórmula que se aplica para calcular la indemnización cuando el capital asegurado es inferior al valor de los bienes asegurados, cuando exista infraseguro.

La fórmula es la siguiente:

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

Existe un margen de error que asume Pelayo, estableciendo una 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.

Prima:

Aportación económica que el asegurado paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.

Subsanación de diferencias:

El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas corresponde a sus expectativas y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo que refleja la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación, artº 8 de la Ley de Contrato de Seguro.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

5. Necesidad de Actualización

- En cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo:

El tomador del seguro o el asegurado deberá comunicar a la Aseguradora en el menor tiempo posible cualquier circunstancia que modifique o altere el riesgo (cambio de domicilio, población, número de metros cuadrados, tipo de vivienda, protecciones, etc.), tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).

- En cuanto a los valores asegurables:

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

6. Descripción de la Garantía y Opciones Ofrecidas

Forma de Aseguramiento:

El nivel de aseguramiento en lo referente a las modalidades de seguro y riesgos asegurables, estará sujeto a la normativa de suscripción de la compañía.

Resumen de Coberturas:

La oferta general se resume de la siguiente forma:

Coberturas obligatorias	Hogar Compromiso		Hogar Compromiso 2ª Vivienda	
	Vivienda	Enseres	Vivienda	Enseres
Incendio	100%	100%	100%	100%
Reconstrucción de jardines	6.000 €	–	6.000 €	–
Gastos de demolición y desescombro	100%	100%	100%	100%
Caída de árboles, postes y antenas	100%	100%	100%	100%
Fenómenos meteorológicos, impactos y choques	100%	100%	100%	100%
Daños producidos por la electricidad	100%	100%	100%	100%
Avería de electrodomésticos	–	INCLUIDA	–	INCLUIDA
Alimentos Refrigerados	–	600 €	–	–
Daños por Agua	100%	100%	100%	100%
Reparación de Tuberías sin causar daños	150 €	–	150 €	–
Rotura de lunas, espejos, cristales y metacrilato	100%	100%	100%	100%
Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina	–	100%	–	100%
Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales	–	100%	–	100%

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Coberturas obligatorias	Hogar Compromiso		Hogar Compromiso 2ª Vivienda	
	Vivienda	Enseres	Vivienda	Enseres
Rotura de aparatos sanitarios fijos	100%	–	100%	–
Robo y Expoliación:	100%	100%	100%	100%
- Joyas	–	2.000 €	–	–
- Dinero en efectivo	–	500 €	–	–
Atraco fuera del hogar				
- Dinero en efectivo	–	200 €	–	–
- Objetos, joyas y ropa	–	600 €	–	–
- Asistencia Sanitaria	–	200 €	–	–
Hurto	–	300 €	–	300 €
Sustitución de Cerraduras	100%	–	100%	–
Uso Indevido de tarjetas	–	600 €	–	–
Actos de vandalismo o malintencionados	100%	100%	100%	100%
Inhabitabilidad de la vivienda	–	15%	–	15%
Pérdida de alquileres	10%	–	10%	–
Infidelidad de empleados del hogar	–	600 €	–	–
Soluciones Estéticas Vivienda	100%	–	100%	–
Reposición de documentos	–	100%	–	100%
Equipaje	–	1.500 €	–	–
Responsabilidad Civil	100%		100%	
Protección Jurídica	6.000 €		3.000 €	
Servicio de Manitas	INCLUIDO		INCLUIDO	
Personal de Seguridad	INCLUIDO		INCLUIDO	
Restaurante	120 €		120 €	
Lavandería	120 €		120 €	
Asesoría del Hogar	INCLUIDA		INCLUIDA	
Asistencia Informática	INCLUIDA		INCLUIDA	
Coberturas Opcionales	Vivienda	Enseres	Vivienda	Enseres
Soluciones Estéticas Enseres	–	100%	–	–
Soluciones Estéticas Roturas	100%	100%	–	–
Revisión de Caldera	100 €		100 €	
Pérdida de equipaje	–	600 €	–	–
Animales Domésticos				
- RC Animales Domésticos	100%		–	
- Asistencia Veterinaria	600 €		–	

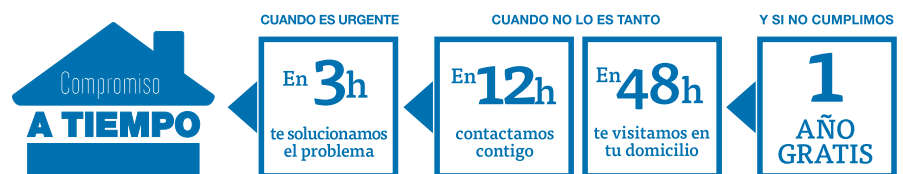
Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

Compromiso a Tiempo:

Pelayo incorpora en todas las contrataciones la cláusula de Compromiso a Tiempo (ver Condiciones Generales), a través de la cual no cobrará el recibo de seguro de la siguiente anualidad en caso de incumplir al menos uno de los siguientes niveles de servicio:

- En siniestros urgentes:
 - Intervención en un plazo máximo de 3 horas para solucionar la urgencia.
- En siniestros no urgentes:
 - Intervención en un plazo máximo de 12 horas para concertar la visita a la vivienda.
 - Intervención en un plazo máximo de 48 horas para que el profesional realice la primera visita e inicie el proceso de reparación.



Riesgos Extraordinarios:

Complementariamente a las garantías cubiertas por Pelayo, por el Consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza, cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo, tempestad ciclónica atípica, etc.) que nominativamente se enumeran en el Reglamento del Consorcio de Compensación de Seguros (R.D. 300/ 2004) y que se recogen en la cláusula que se incluye en la póliza.

7. Exclusiones

Comunes a todas las garantías:

Se excluyen del contrato los hechos y consecuencias siguientes:

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

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

- 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 causados como consecuencia de defecto de construcción o trabajos de reparación o mantenimiento de la vivienda.
- i. Los daños causados por termitas o roedores.
- j. Los enseres situados en dependencias anexas como terrazas, porches o similares, patios o jardines de la vivienda en caso de robo, hurto o fenómenos meteorológicos.
- k. Los vehículos a motor, remolques o embarcaciones.
- l. En caso de sustracción de tarjetas de crédito, las pérdidas que no se hayan producido dentro de las 48 horas anteriores o posteriores al día en que se haya comunicado la sustracción a la entidad emisora de la tarjeta.
- m. Las joyas y el dinero en efectivo en caso de hurto.
- n. En la cobertura de Soluciones Estéticas, las piscinas, muros, vallas, bibliotecas o conjuntos de bienes muebles a excepción de los muebles propiamente dichos como tresillos, muebles de cocina, etc.
- o. En las garantías de "Avería de Electrodomésticos", "Servicio de Manitas", "Revisión de Caldera", "Asesoría del Hogar" y "Asistencia Informática", los servicios 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.

En la garantía de Responsabilidad Civil Familiar:

Se excluyen derivados de los siguientes hechos:

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

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

En la garantía de Protección Jurídica:

Se excluyen del contrato:

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

En la garantía de Incendios y Reconstrucción de Jardines:

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

En la garantía de Gastos de Demolición, Desescombros y Salvamentos:

- a. Los gastos de demolición cuando no esté asegurada la vivienda.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

En la garantía de Fenómenos Meteorológicos:

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

En la garantía de Daños producidos por la Electricidad:

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

En la garantía de Avería de Electrodomésticos:

- a. Las tareas de conservación, limpieza, desatasco, eliminación de cuerpos extraños, de incrustaciones y obstrucciones, puesta a punto de recalibrados exigidos por uso, etc.
- b. Las tareas de aplicación o aclaración de normas referidas en manual de Usuario, instalación de tomas de red, de agua, etc. y de todas aquellas operaciones que el manual de usuario encomiende a éste.
- c. Las tareas de corrección de cualquier tipo de daños producidos por causa accidental o fuerza mayor (caída, golpe, violencia, robo, fuego, vertido de líquidos, introducción de cuerpos extraños), así como por negligencia, mal uso, utilización, instalación defectuosa o emplazamientos inadecuados, imposición de condiciones anormales.
- d. Las tareas de cambio de elementos susceptibles de desgaste o deteriorables por el normal uso como lámparas, cápsulas, burlletes, gomas de puerta o de acometida y desagüe, tubos a la intemperie, así como mandos a distancia, actualizaciones de software, baterías.
- e. Cualquier elemento de carcasa, embellecedores, estructura, puertas, etc., sin partes mecánicas o eléctricas y por tanto imposible de sufrir avería de ningún tipo.
- f. El transporte de electrodoméstico al servicio técnico especializado.
- g. Los defectos producidos por corrosión, oxidación, causadas por el uso o circunstancias ambientales.
- h. Defectos estéticos.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

- i. Reparaciones de equipos con una antigüedad superior a 10 años.
- j. Defectos reconocidos o aceptados por el fabricante y fallos de serie y reclamaciones de pérdida de utilidad del aparato debidas a la falta de piezas de recambio del fabricante.

En la garantía de Daños por Agua:

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

En la garantía de Rotura de Lunas, espejos, cristales y metacrilato:

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

En la garantía de Rotura de elementos vitrocerámicos de cocina y Rotura de aparatos sanitarios fijos:

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

En la garantía de Rotura de mármoles, granitos y piedras artificiales:

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

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

En la garantía de Robo y Expoliación:

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

En la garantía de Hurto:

- a. El hurto de dinero en efectivo, cheques y joyas.

En la garantía de Sustitución de Cerraduras:

- a. Los daños ocasionados por cualquier persona que habite en la vivienda asegurada.

En la garantía de Actos de Vandalismo o Malintencionados:

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

En la garantía de Revisión de Caldera:

- a. Cualquier tipo de avería en el calentador o caldera.
- b. Cualquier tipo de caldera o calentador distintos de los de gas.

En la garantía de Infidelidad de Empleados del Hogar:

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

En la garantía de Asistencia Informática Recuperación de datos:

- a. La reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado.
- b. Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente: se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantías en mal estado, los tornillos forzados, etc.
- c. La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- d. Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, juegos, etc.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

- e. No están incluidas en este servicio las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- f. Sólo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, Sistemas Operativos ni bases de datos.

En la garantía de Servicios para el Hogar:

- a. Cualquiera que no se encuentre descrito en las Condiciones Generales.
- b. Cualquiera que no se realice en la vivienda asegurada.
- c. Los daños consecuencia de un siniestro, tanto cubierto como no cubierto por la póliza.

Acontecimientos Extraordinarios:

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

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

8. Siniestros

Procedimiento para la declaración del siniestro:

El tomador o el Asegurado deberán:

- Comunicar a Pelayo el acaecimiento del siniestro y toda la información relativa al mismo, en el plazo más breve posible y como máximo dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido.
- También debe comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento, relacionada con el siniestro.
- Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.
- En caso de siniestro de Robo y/ o expoliación o hurto, se deberá presentar copia de la denuncia efectuada a la policía o autoridad local.
- La comunicación del siniestro se realizará a través de las oficinas de Pelayo, de su mediador, mediante el teléfono 902 35 22 35 o a través de www.pelayo.com en la oficina de internet, dentro de Servicio para Clientes.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

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 siniestro. Este plazo está sujeto a la disponibilidad del asegurado para facilitar al perito la visita al lugar del siniestro.

Concurrencia de seguros:

Si el Asegurado tiene más de un contrato cubriendo la misma garantía afectada en el siniestro en distintas entidades aseguradoras, debe comunicar a cada una la existencia del resto y sus nombres, ya que les corresponde indemnizar en proporción a la suma asegurada. Art °32 de la Ley de Contrato de Seguro.

Liquidación del siniestro:

Una vez declarado el siniestro y determinada la existencia de cobertura y la valoración del daño, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

En cualquier caso, la entidad, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido o iniciará la reparación, debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a la entidad. En caso de incumplimiento, ésta abonará al asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (art. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro)

La entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

Rechazo del siniestro:

En caso de rechazo del siniestro por la entidad, Pelayo comunicará al asegurado por el medio acordado entre ambos, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.

La respuesta deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes. Con independencia de poder iniciar una reclamación, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

9. Condiciones, Plazos y Vencimientos de las Pólizas

Periodo de vigencia del seguro y la prima:

La prima, salvo indicación de lo contrario en la póliza, tiene carácter anual y renovable, y el periodo de vigencia del seguro (fecha de efecto y fecha de vencimiento) se indicará en las Condiciones Particulares.

Fraccionamiento de la prima:

El pago de la prima podrá realizarse de forma anual, semestral o trimestral; siempre sujeto a las normas de suscripción de la Entidad.

Impuestos:

En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Precio del seguro:

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

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

- Población donde esté situada.
- Uso al que se destina.
- Número de metros cuadrados construidos.
- Tipo de vivienda (piso planta baja, primera planta, planta intermedia, ático, vivienda unifamiliar independiente, vivienda unifamiliar adosada).
- Las protecciones que reúne (rejas, alarma, vigilancia).

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

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

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

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

10. Instancias de Reclamación

Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones:

Si un cliente decide presentar una reclamación, puede presentarla en cualquiera de nuestras oficinas distribuidas en todo el territorio nacional, donde existen impresos para poder expresarnos su insatisfacción y el Servicio de Atención al Cliente de Pelayo dictará resolución en el plazo de máximo de 30 días.

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

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Apdo. de Correos: 10.112 • 28080 Madrid
garantia@pelayo.com

Si prefiere que sea el Defensor del Cliente quien dé contestación a su reclamación, el cual tiene la misión de proteger sus derechos e intereses relacionados con el contrato de seguro que tiene suscrito con Pelayo, debe presentar la misma directamente en esta instancia.

El Defensor del Cliente puede resolver reclamaciones cuyo importe económico no supere los 60.000 euros, en el plazo máximo de 30 días, siendo sus decisiones vinculantes para Pelayo.

DEFENSOR DEL CLIENTE
Apdo. de Correos: 10.927 • 28080 Madrid
pelayodefensor@pelayo.com

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

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

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

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

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Hogar

11. Legislación Aplicable y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Jurisdicción aplicable:

Con carácter general y sin obligación de acudir a los anteriores procedimientos, los conflictos se resolverán por los Jueces y Tribunales que correspondan.

Legislación aplicable:

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

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

Es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda conforme, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.