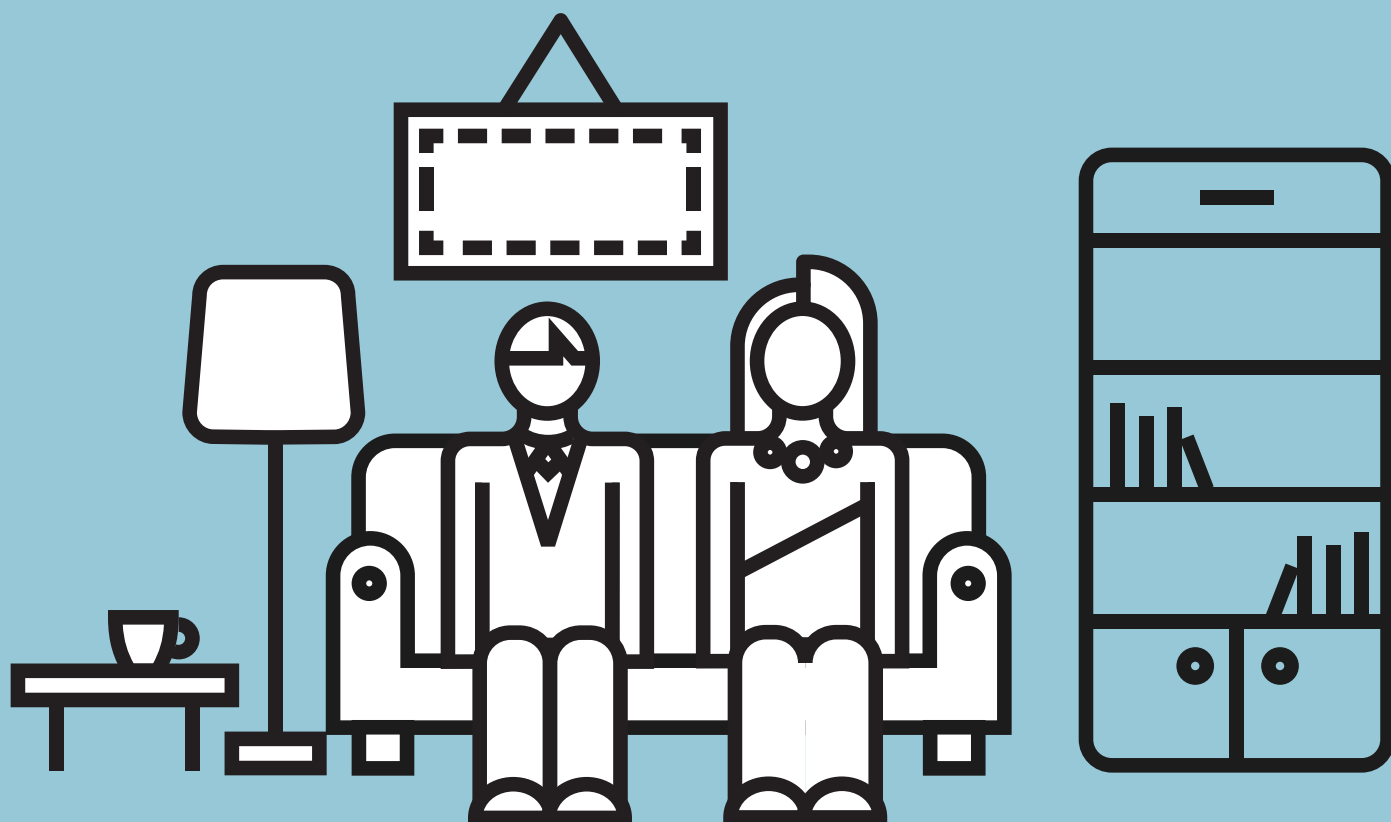


# Condiciones Generales de tu Seguro de Hogar.



**Direct.**

# Condiciones Generales de tu seguro de Hogar.

V01/Enero/2018

## Direct.

<b>Productos</b>	8448 - Direct Hogar
<b>Edición</b>	Enero 2018
<b>Modelo</b>	888800043
<b>Entidad</b>	AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros

La validez y eficacia contractual de las presentes Condiciones Generales está vinculada en todo caso a la póliza suscrita por el Tomador, careciendo de validez y eficacia contractual alguna como documento autónomo.

DIRECT es una marca que pertenece al Grupo AXA.

Este producto asegurador es suscrito por AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, entidad aseguradora del Grupo AXA.

## Índice

<b>1. ¿Qué le cubre y qué no le cubre este seguro?</b>	<b>1</b>
Se entiende por	1
<b>2. ¿Qué le cubre cada garantía y qué no le cubre?</b>	<b>4</b>
Exclusiones generales de la póliza	24
Condiciones especiales de la póliza	1
<b>3. ¿Qué beneficios y servicios adicionales tiene por ser Cliente de AXA?</b>	<b>25</b>
Servicio online Web Cliente	25
Servicio "AXA Contigo"	26
Compromisos de Hogar	26
<b>4. ¿Necesita nuestros servicios?</b>	<b>26</b>
Qué tiene Usted que hacer si sufre un siniestro	26
Regla proporcional y valores de reconstrucción o reposición	28
Plazo de prescripción	29
<b>5. Otros temas de su interés</b>	<b>29</b>
Cómo formalizar el seguro, información que debe declarar el asegurado	29
Cuándo comienza y termina la póliza	30
Cuándo y cómo puede ser resuelta la póliza	30
Regulación del contrato e información general al tomador	30
Solución de conflictos entre las partes. Instancias de reclamación	31
Cláusula de indemnización de la Pérdida de Acontecimientos extraordinarios	32

## 1. ¿Qué le cubre y qué no le cubre este seguro?

### Edificación (Continente)

Es el conjunto formado por:

- La construcción principal: cimientos y muros; forjados, vigas y pilares; paredes, techos y suelos; cubiertas y fachadas; puertas y ventanas.
- Las construcciones accesorias: armarios empotrados, chimeneas y cerramientos acristalados.
- Las dependencias y edificaciones que se hallen descrita en la póliza, tales como garajes, trasteros, leñeras y bodegas.
- Las vallas, muros y cercas dependientes e independientes del edificio asegurado que sean de cerramiento o de contención de tierras.
- Las zonas de recreo y deportivas, cuyo uso y disfrute se deriva de la propiedad de la vivienda, así como sus instalaciones anexas (piscina).
- Las instalaciones fijas de:
  - Agua, gas, electricidad, antenas de radio, radioaficionado, y televisión, energía y telecomunicaciones.
  - Domótica
  - Calefacción y refrigeración, incluidas calderas, radiadores y aparatos de producción de frío que estuvieran instalados de forma permanente.
  - Los elementos sanitarios.
  - Las persianas y toldos.
  - Pavimentación de parcela o jardín y farolas privativas de la vivienda.
  - Los elementos de ornato tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y revestimientos de madera que estén adheridos permanentemente a las construcciones principal, accesorias o anexas.

En caso de construcción en régimen de propiedad horizontal, queda comprendida la proporción en los elementos comunes que le corresponda, siempre que resulte insuficiente el seguro común establecido por los copropietarios o en caso de inexistencia de éste, y los hechos estén garantizados por la presente póliza.

No le incluye:

- Los muebles y sus elementos, incluidos los de cocina, aún cuando se hallen instalados de forma permanente.
- Árboles, plantas y césped, salvo contratación de la garantía árboles y arbustos.

---

### Se entiende por...

#### Edificación (Continente)

Es el conjunto formado por:

- La construcción principal: cimientos y muros; forjados, vigas y pilares; paredes, techos y suelos; cubiertas y fachadas; puertas y ventanas.
- Las construcciones accesorias: armarios empotrados, chimeneas y cerramientos acristalados.
- Las dependencias y edificaciones que se hallen en la misma finca descrita en la póliza, tales como garajes, trasteros, leñeras y bodegas.
- Las vallas, muros y cercas dependientes e independientes del edificio asegurado que sean de cerramiento o de contención de tierras.

- Las zonas de recreo y deportivas, cuyo uso y disfrute se deriva de la propiedad de la vivienda, así como sus instalaciones anexas (piscina).
- Las instalaciones fijas de:
  - Agua, gas, electricidad, antenas de radio, radioaficionado, y televisión, energía y telecomunicaciones.
  - Domótica
  - Calefacción y refrigeración, incluidas calderas, radiadores y aparatos de producción de frío que estuvieran instalados de forma permanente.
  - Los elementos sanitarios.
  - Las persianas y toldos.
  - Pavimentación de parcela o jardín y farolas privativas de la vivienda.
  - Los elementos de ornato tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y revestimientos de madera que estén adheridos permanentemente a las construcciones principal, accesorias o anexas.

En caso de construcción en régimen de propiedad horizontal, queda comprendida la proporción en los elementos comunes que le corresponda, siempre que resulte insuficiente el seguro común establecido por los copropietarios o en caso de inexistencia de éste, y los hechos estén garantizados por la presente póliza.

No le incluye:

- Los muebles y sus elementos, incluidos los de cocina, aún cuando se hallen instalados de forma permanente.
- Árboles, plantas y césped, salvo contratación de la garantía árboles y arbustos.

---

Enseres del Hogar (Contenido)

Mobiliario: Son aquellos bienes característicos del hogar que se hallen dentro de la vivienda, tales como:

- Muebles, electrodomésticos, equipos eléctricos y electrónicos.
- Ropa y ajuar doméstico.
- Comestibles.
- Objetos de uso personal.
- Animales domésticos que sean perros, gatos, pájaros o peces.
- Objetos de uso profesional hasta un máximo del 25% de la suma asegurada para mobiliario.

Joyas: Se consideran como tales:

- Objetos de oro, plata y platino con o sin perlas o piedras preciosas engarzadas, y piedras preciosas engarzadas.
- Las monedas de oro y plata que no formen parte de colecciones.

Salvo declaración expresa no tendrán derecho a indemnización aquellas joyas y/o alhajas cuyo valor por unidad o juego supere 5.000 euros.

Objetos de valor artístico:

- Las obras de arte y antigüedades como tapices, cuadros, alfombras y pieles, cuyo valor unitario exceda de 10.000 euros.
- Las colecciones y los incunables, de cualquier valor.

No le incluye:

- Vehículos a motor, caravanas, remolques, embarcaciones de recreo, salvo declaración expresa en la póliza, ni, en caso alguno, los objetos en ellos depositados.
- No se consideran vehículos a motor, los vehículos a motor de minusválidos siempre y cuando no puedan superar la velocidad de 10 Km/H y las bicicletas eléctricas.
- Los valores mobiliarios públicos y privados, efectos de comercio, piedras no engarzadas y metales preciosos en barras o acuñados.
- Billetes de Banco, excepto en cuanto a la cobertura de robo y con el límite de indemnización que figura en "Que le cubre y no le cubre este seguro".
- Bienes de terceros que sean joyas u objetos de valor artístico.
- Se considera Tercero a cualquier persona, excepto su cónyuge, hijos, padres u otras personas que convivan en la vivienda asegurada

¿Qué es el Capital Asegurado?

Es la cantidad máxima que está obligada a abonar la Entidad Aseguradora en caso de siniestro por todos los bienes y coberturas aseguradas en la póliza. En aquellas coberturas para las cuales se establece un importe determinado en el cuadro de "Coberturas contratadas", se entiende que es el capital asegurado para dicha cobertura.

Siniestro

Cualquier daño y/o pérdida cubierto bajo el presente contrato y que se produzca durante la vigencia del mismo. Todos los daños o pérdidas que tengan por origen una misma causa constituirán un único y mismo siniestro.

Accidente

Lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a su voluntad.

¿Qué es el Primer Riesgo?

En las coberturas aseguradas bajo esta modalidad, los daños se indemnizan como máximo hasta la cantidad fijada en la póliza como capital asegurado sin aplicación de regla proporcional.

¿Qué es el Copago?

Es el importe que la Entidad Aseguradora cobrará en concepto de gastos de gestión por cada siniestro. Este cargo se enviará a la cuenta del asegurado en el momento de la declaración del siniestro, salvo que el mismo afecte a las garantías de Asistencia o Protección Jurídica. En caso de devolución del recibo por parte del asegurado, la entidad aseguradora procederá: A la anulación inmediata de la póliza. Al impago del siniestro. Al recobro de los gastos.

¿Qué es la Franquicia?

Es la cantidad que en cada siniestro y según lo pactado para cada uno de los riesgos cubiertos, es asumida por el Asegurado. La franquicia se deduce de la indemnización final a percibir por el Asegurado, incluso en siniestros amparados por coberturas aseguradas a primer riesgo.

## 2. ¿Qué le cubre cada garantía y qué no le cubre?

### Incendio, explosión

Qué le cubre:

- Daños materiales que sufran los bienes asegurados cuando se destruyan a consecuencia de incendio y/o explosión
- Los daños ocasionados a los vehículos a motor, remolques, caravanas y embarcaciones de recreo cuando se encuentren estacionados dentro del garaje de la vivienda asegurada en el momento de producirse el incendio.

No le cubre:

- Los daños en los bienes asegurados que no sean debidos a incendio, por ejemplo, los daños provocados por chispas, chispazos, cigarrillos, braseros o elementos de calor, de los que no se derive incendio.

### Caída de rayo

Qué le cubre:

Los daños materiales que sufran los bienes asegurados, cuando se destruyan a consecuencia del impacto directo del rayo.

Los daños ocasionados a los vehículos a motor, remolques, caravanas y embarcaciones de recreo cuando se encuentren estacionados dentro del garaje de la vivienda asegurada en el momento de producirse el impacto directo del rayo.

### Humo

Qué le cubre:

Daños materiales a los bienes asegurados cuando se produzca un escape repentino en conducciones de extracción de humo (chimeneas, extractores, etc) tanto si se han originado en el interior de la vivienda como en el exterior de la misma.

No le cubre:

- Daños causados por la acción continuada del humo.

### Impacto de objetos

Qué le cubre:

Daños materiales a los bienes asegurados cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- Choque de vehículos terrestres o de los bienes por ellos transportados.
- Caída de cualquier objeto procedente del exterior, siempre que no sean de su propiedad.
- Impacto de animales, siempre que no sean de su propiedad.

No le cubre:

- Daños a los enseres del hogar depositados al aire libre, aún cuando se hallen protegidos por materiales flexibles (lonas, plásticos, construcciones hinchables o similares) o contenidos en el interior de construcciones abiertas.
- Daños causados por vehículos, animales u objetos que sean de su propiedad o estén bajo su control o de los miembros de su familia o de personas que dependan o convivan con el Tomador o Asegurado.

### Detonaciones sónicas

Qué le cubre:

Daños materiales a los bienes asegurados cuando se destruyan a consecuencia de detonaciones sónicas.

No le cubre:

- Daños a los enseres del hogar que estén depositados al aire libre, aún cuando se hallen protegidos por materiales flexibles (lonas, plásticos, construcciones hinchables o similares) o contenidos en el interior de construcciones abiertas.

### Actos de vandalismo

Qué le cubre:

Daños materiales a los bienes asegurados cuando se produzcan actos de vandalismo o malintencionados cometidos individual o colectivamente por terceros.

No le cubre:

- Los daños causados por los inquilinos o por otros ocupantes de la vivienda
- Las pintadas, rayadas, inscripciones y pegado de carteles.
- Los actos de vandalismo que no se hayan denunciado ante la autoridad competente.
- La rotura de cristales o materiales sustitutivos del cristal, lunas espejos, mármoles y elementos de loza sanitaria salvo cuando esté contratada la garantía de roturas
- Los daños producidos por robo y expoliación, salvo cuando esté contratada la garantía de robo.
- Los actos de vandalismo cuando los bienes asegurados no se encuentren en la vivienda asegurada

### Fenómenos Atmosféricos

Qué le cubre:

Daños materiales a los bienes asegurados cuando se destruyan a consecuencia de los siguientes fenómenos externos:

- Lluvia, viento, pedrisco o nieve de intensidad tal que afecte a varios edificios de buena construcción en las proximidades de la vivienda asegurada. Se incluyen los daños producidos por objetos arrastrados o proyectados por el viento o la lluvia.
- Si la cantidad de lluvia es superior a 40l/m<sup>2</sup> y hora, o la velocidad del viento es superior a 80 Km/h., no será necesario el requisito que varios edificios se encuentren afectados.
- Goteras y filtraciones a través de tejados, muros y/o paredes producidas por los fenómenos externos anteriormente descritos, excluyéndose la reparación de la causa.
- Inundación debida a desbordamientos de cauces o cursos de agua construidos por el hombre y cuya cobertura no corresponda al Consorcio de Compensación de seguros.



No le cubre:

- Daños a los enseres del hogar que estén depositados al aire libre, aún cuando se hallen protegidos por materiales flexibles (lonas, plásticos, construcciones hinchables o similares) o contenidos en el interior de construcciones abiertas.
- Daños producidos por nieve, agua, arena o el polvo que entre por puertas, ventanas u otras aberturas que estén sin cerrar o con cierre defectuoso.
- Daños producidos por heladas, frío o hielo
- Daños producidos por olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.
- Daños producidos por desbordamiento o rotura de presas y diques de contención.

### Derrames agua u otros líquidos

Qué le cubre:

- Los daños materiales directos a los bienes asegurados a consecuencia de derrame accidental o filtraciones de agua proveniente de instalaciones fijas (incluso por omisión o desajuste del cierre de grifos, llaves de paso o cualquier tipo de válvula), o aparatos conectados a la red de agua. Este concepto incluye por asimilación los líquidos distintos al agua que alimentan sistemas de calefacción, agua caliente o extinción de incendios.
- Daños que tengan su origen en redes de saneamiento subterráneas, tales como fosas sépticas, arquetas, cloacas, alcantarillados y similares.
- Daños que tengan su origen en acuarios y/o peceras, siempre que los mismos tengan una capacidad superior a 30 litros.
- Daños por agua que se produzcan a causa de heladas.
- Los gastos necesarios de desatasco de averías causantes de los daños, en las instalaciones fijas privativas.

### Derrames agua u otros líquidos. Localización y reparación averías

Qué le cubre:

- Los daños materiales directos a los bienes asegurados a consecuencia de derrame accidental o filtraciones de agua proveniente de instalaciones fijas (incluso por omisión o desajuste del cierre de grifos, llaves de paso o cualquier tipo de válvula), o aparatos conectados a la red de agua. Este concepto incluye por asimilación los líquidos distintos al agua que alimentan sistemas de calefacción, agua caliente o extinción de incendios.
- Daños que tengan su origen en redes de saneamiento subterráneas, tales como fosas sépticas, arquetas, cloacas, alcantarillados y similares.
- Daños que tengan su origen en acuarios y/o peceras, siempre que los mismos tengan una capacidad superior a 30 litros.
- Daños por agua que se produzcan a causa de heladas.
- Los gastos necesarios de localización o reparación y desatasco de averías causantes de los daños, en las instalaciones fijas privativas.
- Hasta el límite indicado en la Tabla Resumen los gastos en los que Usted incurra por exceso de consumo de agua, a causa de un siniestro cubierto por la garantía Derrames Agua u otros líquidos. El cálculo del exceso será la diferencia entre el importe de la factura de suministro de agua correspondiente al periodo en que se produzca el siniestro y el promedio de las tres facturas inmediatamente anteriores.

No le cubre:

- Daños debidos a corrosión generalizada o desgastes notorios de las instalaciones de la edificación.
- Los gastos de reparación de aparatos o instalaciones de agua u otros líquidos distintos a las propias tuberías o conducciones de agua u otros líquidos tales como: electrodomésticos, griferías, o llaves de paso, aparatos sanitarios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, arquetas, fosas sépticas e instalaciones subterráneas.
- Los gastos de reparación de tejados o fachadas, aunque se hayan producido daños por agua garantizados por la póliza.
- Gastos necesarios para corregir instalaciones defectuosas o mal diseñadas.

### Robo y expoliación en la vivienda

Qué le cubre:

- El robo y expoliación producido con fuerza en las cosas para acceder a ellas o con violencia o intimidación a las personas, y que afecte a:
  - El mobiliario
  - Las joyas o alhajas, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen
  - Dinero en efectivo, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen
- Los daños materiales y desperfectos causados a los bienes asegurados durante el robo.
- El robo de los elementos de la edificación
- Los gastos de reposición de llaves y cerraduras, por otras de similares prestaciones y características, si deben ser sustituidas a consecuencia de un robo como medida de precaución para evitar el fácil acceso a la vivienda, hasta el límite indicado en la Tabla Resumen.
- El uso fraudulento de tarjetas de crédito, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen.
- Hurto, o sustracción sin fuerza en las cosas para acceder al lugar donde se encuentran, ni violencia o intimidación en las personas, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen y que afecte a los enseres asegurados.
- El robo fuera de la vivienda cometido con violencia o intimidación hacia Usted o miembros de su familia de:
  - Enseres, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen
  - Dinero en efectivo, hasta el límite indicado en el apartado Tabla Resumen.

No le cubre:

- El hurto de dinero en efectivo.
- El robo y/o hurto de los objetos de valor artístico.
- El robo o hurto que afecte a enseres que se encuentren en dependencias que no sean de su uso exclusivo.
- El robo o hurto que afecte a joyas que se encuentren al aire libre, en patios o jardines, o en el interior de construcciones.
- Pérdidas o extravíos.
- Los hurtos.
- Las joyas o alhajas.
- El robo de dinero en efectivo.
- El uso fraudulento de tarjetas de crédito.
- El robo fuera de la vivienda de enseres y/o dinero.

### Todo riesgo Arte

Qué le cubre:

Objetos de valor artístico, declarados en la póliza, de robo, atraco, expoliación o hurto, pérdida, incendio y daños fortuitos a causa de mala intención de otros.

No le cubre:

- Los daños causados a los marcos y cristales protectores de los cuadros.
- Rotura de los cristales de relojes, daños causados al darles cuerda a fondo o excesiva, los abombamientos y daños internos de los relojes.
- Daños o deterioros de todo bien asegurado con origen en operaciones de limpieza, reparación, restauración o renovación del bien asegurado.
- Averías mecánicas, eléctricas, electrónicas y/o daños que afecten a bienes o aparatos de cualquier naturaleza a consecuencia de su funcionamiento.
- Daños causados a alfombras y tapices por manchas indelebles, salvo las que vengan de fugas de agua accidentales o desbordamientos de conductos no subterráneos o cualquier aparato de calefacción o con movimiento de agua.
- Los daños causados por termitas u otros insectos, así como los deterioros progresivos y normales.
- Los daños causados por la exposición a la luz.
- Daños debidos a condiciones climáticas y evolución de los componentes químicos de la obra, incluyendo las consecuencias de la oxidación.
- La vivienda dedicada a actividades profesionales, comerciales o industriales, y en general, distintas a las normales de casa no descritas en la póliza.
- Traslado o ubicación distinta a la descrita en la póliza.
- Daños causados por ausencia de embalaje o que sea inadecuado a las características del objeto asegurado de acuerdo a las normas de la profesión.
- Rotura de bienes frágiles o naturaleza rompible, como porcelana, bombillas, tubos eléctricos y electrónicos, vidrio, mármol, cristal, piedra dura, vitrina u objeto similar a menos que se rompa por un incendio, explosión o un robo.
- Daños provocados por Usted, por los miembros de su familia o por las personas que convivan con Usted o estén a su servicio como asalariados, o cuando los mismos hubiesen actuado como cómplices o encubridores.

## Roturas

Qué le cubre:

La rotura, incluidos los gastos de transporte, colocación y montaje de:

- Cristales y espejos fijados a la edificación o a los enseres.
- Cristales planos destinados a cubrir muebles de forma permanente.
- Encimeras de mármol, granito u otras piedras naturales o artificiales.
- Elementos sanitarios (pilas, lavabos, fregaderos, inodoros, bañeras, platos de ducha y bidés) de cualquier material.
- Cristal de placa vitrocerámica o de inducción.
- Cristal de placa solar.

No le cubre:

- Simples arañazos, raspaduras, desconchados o deterioros superficiales.
- Marcos, molduras y muebles de los que formen parte.
- Valor de los decorados artísticos
- Cristales de los aparatos móviles tales como teléfonos móviles y tablets.
- Lámparas y bombillas de todas clases, cristalerías, aparatos de visión y sonido, lentes, objetos de uso personal y elementos decorativos no adosados a la edificación o enseres del hogar de forma fija como: figuras de cristal o mármol, portarretratos.

### Daños eléctricos Vip Plus

Qué le cubre:

Daños materiales sufridos por la instalación eléctrica, así como la propia edificación y/o los aparatos eléctricos y/o electrónicos, como consecuencia de sobretensión, un cortocircuito, incluso las producidas por tormenta o rayo.

No le cubre:

- Reparaciones de aparatos eléctricos o electrónicos que no hayan sido realizadas por nuestros profesionales. No será de aplicación, en el caso de que el asegurado comunique a AXA el siniestro en un plazo máximo de 30 días, remita a AXA factura donde se indique el origen de la avería y el detalle de la reparación realizada, y conservare la/s pieza/s sustituida/s que podrán ser requeridas por AXA.
- Las bombillas, lámparas, halógenos, tubos fluorescentes o similares.
- Daños y/o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato.

### Daños a bienes refrigerados

Qué le cubre:

La podredumbre de bienes refrigerados o congelados dentro del frigorífico o congelador, como consecuencia de falta de suministro eléctrico o avería de dichos aparatos.

No le cubre:

- Daños que hayan podido sufrir el frigorífico o congelador.
- Daños que puedan causar los bienes al deteriorarse.

### Rotura equipos informáticos

Qué le cubre:

Daños materiales sufridos por ordenadores personales y sus equipos periféricos, en el interior de la edificación asegurada, a primer riesgo, a consecuencia de:

- Impericia o negligencia.
- Impactos y colisiones accidentales.
- Derrame de líquidos o introducción de cuerpos extraños, accidentalmente.
- Caídas, excepto en equipos y elementos portátiles.

No le cubre:

- Pérdidas o daños a equipos alquilados, si es responsable el propietario, ya sea legalmente o según convenio de alquiler y/o mantenimiento.
- Elementos cuya antigüedad sea superior a 10 años.
- Electrodomésticos.
- Caídas sufridas por equipos y elementos portátiles.
- Defectos estéticos, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Cualquier gasto ocasionado con objeto de eliminar fallos operacionales, a menos que dichos fallos sean causados por pérdida o daño indemnizable ocurrido a bienes asegurados.
- Cualquier gasto derivado del mantenimiento de los bienes asegurados. Tal exclusión se aplica a las partes recambiadas en el curso de dichas operaciones de mantenimiento.

- Las pérdidas o daños causados directa o indirectamente por variación o interrupción en el aprovisionamiento de corriente eléctrica de la red pública.
- Defectos y vicios, así como el desgaste o deterioro paulatino derivado del uso habitual.
- Ensayos y pruebas en cuyo transcurso sea sometido el bien asegurado a un desgaste superior al normal.
- Daños de los que sea responsable, legal o contractualmente, el fabricante o proveedor.
- Elementos susceptibles de desgaste por el uso habitual.
- El software y los programas informáticos en general, incluso los sistemas electrónicos de protección de paquetes de software (llaves de seguridad).
- Daños y gastos cubiertos por contrato de asistencia técnica o mantenimiento.
- Las roturas que se produzcan como consecuencia de la realización de obras, de la manipulación y/o del transporte.

### **Daños a árboles y arbustos**

Qué le cubre:

Los gastos de limpieza y saneamiento, así como los de reemplazo por otros de la misma especie, cuando los árboles y arbustos de su parcela sufran daños por:

- Incendio, explosión y caída de un rayo.
- Los efectos del viento, ya sea por su intensidad como por la acción de objetos arrastrados por el.
- Asentamientos, hundimientos, desprendimientos, corrimientos o ablandamientos del terreno, por causas accidentales.
- Choque de vehículos terrestres, o de los bienes por ellos transportados siempre que no sean de su propiedad.
- Caída de cualquier objeto procedente del exterior, siempre que no sean de su propiedad.
- Ondas sónicas.
- Actos vandálicos.

No le cubre:

- Daños producidos o agravados por falta de mantenimiento
- Daños producidos por plagas y/o enfermedades
- Plantaciones que no estén radicadas en el propio terreno de la parcela, por ejemplo en macetas y jardineras.
- Plantaciones efectuadas con algún fin comercial.
- Las citadas por el epígrafe de exclusiones de carácter general que no hayan sido específicamente incluidas en la cobertura arriba descrita.

### **Ruina total**

Hasta el límite indicado en la Tabla Resumen los daños materiales a la edificación y/o enseres asegurados consecuencia directa de obras realizadas por terceros en fincas o edificios colindantes u obras públicas realizadas en las calles adyacentes o el subsuelo y que determine la ruina total de la vivienda objeto del seguro.

### **Avería de Electrodomésticos**

Qué le cubre:

En los supuestos no amparados por el resto de coberturas, la avería mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente electrónico para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante y que afecte a los siguientes electrodomésticos de línea blanca:



- Lavadora y/o secadora.
- Lavavajillas.
- Cocina eléctrica o vitrocerámica.
- Frigorífico, nevera, refrigerador o congelador
- Horno y/o microondas.
- Campana extractora.

La Compañía asumirá:

- El coste del desplazamiento, de las tres primeras horas de mano de obra y de los materiales empleados en la reparación del electrodoméstico, con los reparadores previamente autorizados por la Compañía.
- Los gastos indicados para la reparación de electrodomésticos y garantiza la conexión con los reparadores adecuados en un plazo de 48 horas, desde que el Tomador haya solicitado el servicio. Una vez facilitado al Tomador / Asegurado la conexión con el reparador, serán ambos los que acuerden una cita para la ejecución del servicio.
- Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.

El servicio se prestará única y exclusivamente en la vivienda asegurada que figure en la póliza.

No le cubre:

- Las reparaciones del electrodoméstico siniestrado que superen la menor de las siguientes cantidades:
  - Valor venal, considerando como tal el valor en venta del mismo en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.
  - 300 euros.
- El coste del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste. La Compañía estará obligada a asumir, exclusivamente, el coste de las tres primeras horas de mano de obra.
- Las intervenciones sobre electrodomésticos que estén cubiertos por la garantía del fabricante según factura de compra o, en caso de que se desconozca el plazo de garantía por cualquier motivo, la duración de ésta se entenderá que corresponde a la que deba dar el fabricante, según la legislación vigente que le fuera aplicable en el momento de la formalización de la compra-venta.
- Cualquier daño que pueda sufrir el electrodoméstico que no se concrete en una avería mecánica, eléctrica o electrónica y en concreto arañazos, golpes, deformaciones o rotura de los componentes no mecánicos o electrónicos del mismo.
- Daños de cualquier tipo en los electrodomésticos, producidos por causa accidental (caída, golpe, impacto externo, subidas de tensión y vertido de líquidos)
- Los defectos estéticos, corrosión, oxidación, causados por el uso o circunstancias ambientales.
- Los electrodomésticos con una antigüedad superior a 10 años.

### Todo Riesgo

Qué le cubre:

Los daños materiales en la edificación, mobiliario o joyas, cuando se destruyan a consecuencia de cualquier otra causa accidental diferente de las detalladas en las garantías que se indican en la Tabla Resumen de garantías y capitales asegurados.

Convenciones especiales para esta garantía

- Accidente es un hecho que se produce de forma súbita y espontánea por causa ajena a su voluntad como Asegurado.
- Los beneficios o prestaciones, límites y exclusiones correspondientes a las garantías descritas en la Tabla Resumen, serán de total aplicación en los supuestos previstos en ellas. La garantía Todo Riesgo no podrá ser invocada para modificar dichas garantías, sus límites o exclusiones.

- La garantía Todo Riesgo no tiene vigor alguno sobre los objetos de valor artístico. Dichos objetos sólo podrán tener cobertura si se contrata la garantía Todo riesgo arte.
- Esta garantía cubre especialmente las siguientes circunstancias: Asentamiento, hundimiento, desprendimiento, corrimiento o ablandamiento del terreno.
- Se extiende la garantía a bienes que no siendo de su propiedad o de algún miembro de su familia, están bajo su cuidado o tiene en depósito, si se produce algún suceso cubierto en la póliza.
- Se mantienen activos los Riesgos excluidos de carácter general, excepto los incluidos expresamente en esta cláusula.

No le cubre:

- Arañazos, raspaduras, desconchones, rayados y en general cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados, salvo que se deriven de otros daños de mayor entidad amparados por el contrato.
- Averías de tipo mecánico, eléctrico o electrónico.
- Daños derivados de cualquier clase de contaminación.
- Daños producidos por termitas, gusanos, polillas o cualquier plaga de insectos.
- Expropiación, confiscación, requisa o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad, de hecho o de derecho.

#### **Bomberos. Medidas para evitar el siniestro. Desescombro**

Qué le cubre:

Gastos derivados del siniestro:

- Tasas de bomberos.
- Gastos realizados por Usted para aminorar las consecuencias del siniestro.
  - Usted tiene derecho a esta indemnización aunque las medidas adoptadas no hayan tenido éxito.
  - Si en virtud del contrato de AXA debe indemnizar una parte del daño causado por el siniestro, se reembolsa la parte proporcional de los gastos de salvamento, a menos que Usted haya actuado siguiendo las instrucciones de AXA. En ningún caso la indemnización por gastos de salvamento podrá exceder la suma asegurada.
- Gastos de demolición y desescombro de los bienes afectados, incluido el traslado de los escombros.

#### **Restauración estética edificación**

Qué le cubre:

Los gastos necesarios para restablecer la composición estética inicial de elementos de la edificación, existente antes del siniestro. En el caso de imposibilidad de reemplazar con materiales idénticos a los existentes, se utilizarán materiales de calidad similar.

No le cubre:

- Aparatos sanitarios y sus accesorios.

#### **Pérdida de alquileres**

Qué le cubre:

Si la vivienda asegurada está alquilada y el inquilino debe irse forzosamente por no poder habitarla a consecuencia de los daños sufridos por el siniestro, se le compensa el importe de las rentas que Usted haya

perdido durante el tiempo que tarde en repararse los daños sufridos y hasta el máximo que se detalla en la tabla de garantías y capitales asegurados.

#### **Inhabitabilidad por siniestro**

Qué le cubre:

AXA se hace cargo de los gastos derivados del siniestro por inhabitabilidad. Abona un alojamiento provisional similar si no puede hacer uso de su vivienda a consecuencia del siniestro cubierto por la póliza y los gastos de traslado de su mobiliario y objetos personales (Hotel, mudanza, guardamuebles) y con los límites que se detallan en la Tabla Resumen.

#### **Inhabitabilidad por decisiones de la autoridad**

Qué le cubre:

AXA se hace cargo de los gastos derivados de inhabitabilidad a consecuencia de una orden administrativa o judicial y siempre que esta situación no se deba a un expediente administrativo de declaración de ruina. Abona un alojamiento provisional similar si no puede hacer uso de su vivienda a consecuencia del siniestro cubierto por la póliza y los gastos de traslado temporal de su mobiliario y objetos personales (Hotel, mudanza, guardamuebles) y con los límites que se detallan en la Tabla Resumen.

#### **Mudanzas o traslados**

Qué le cubre:

Daños al contenido, a primer riesgo, derivados de un siniestro cubierto por alguna de las garantías contratadas, con ocasión de una mudanza o traslado efectuados por una empresa de transporte a cualquier punto de España, en exceso de los límites de responsabilidad previstos en el contrato de transporte.

No le cubre:

- Dinero
- Joyas y Objetos de valor artístico,
- Hurto o extravío.

#### **Reposición de documentos**

Qué le cubre:

En caso de siniestro AXA se hace cargo de los gastos de reexpedición de la documentación destruida por el mismo. (DNI, permiso de conducción, pasaporte, documentos acreditativos de propiedad).

#### **Asistencia en el hogar Confort**

Envío de profesionales

Qué le cubre:

Si Usted necesita realizar una reparación, obras de reforma o mejoras en la vivienda asegurada, tiene a su disposición nuestra red de reparadores de las siguientes actividades:



<ul style="list-style-type: none"><li>· Acuchilladores</li><li>· Albañiles</li><li>· Antenistas</li><li>· Barnizadores</li><li>· Carpintería Metálica</li><li>· Parquetistas</li><li>· Vigilantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Carpinteros</li><li>· Cerrajeros</li><li>· Cristaleros</li><li>· Electricistas</li><li>· Electrodomésticos</li><li>· Enmoquetadores</li><li>· Tapiceros</li><li>· Porteros automáticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Escayolistas</li><li>· Fontaneros</li><li>· Guardamuebles</li><li>· Jardineros</li><li>· Persianistas</li><li>· Pintores</li><li>· Limpiezas generales</li><li>· Mudanzas</li></ul>
---	--	---

Los gastos de desplazamiento del profesional y el presupuesto oportuno serán a cargo de AXA.

El coste de la renovación de los materiales dañados, excepto cuando los daños tengan su origen en cualquiera de los riesgos cubiertos por la póliza, serán a cargo de Usted.

Servicios de urgencia para la vivienda:

Qué le cubre:

Tiene a su disposición nuestra red de reparadores para los siguientes servicios de contención de daños durante las 24 horas del día todos los días de la semana:

- Vigilancia y protección de la vivienda: Envío de un vigilante a la vivienda asegurada si ha quedado desprotegida a causa de un siniestro.
- Fontanería urgente: Envío de un fontanero a la vivienda asegurada para, si es posible, reanudar el servicio en caso de rotura de instalaciones fijas de fontanería.
- Cristalería urgente: Envío de un cristalero si se rompe un cristal del cerramiento exterior y queda desprotegida la vivienda frente a fenómenos atmosféricos.
- Electricidad urgente: Envío de un electricista, para que si es posible reanude el servicio, si una causa accidental deja sin luz su hogar.
- Cerrajería urgente: Envío de un cerrajero para la apertura de puerta si por una contingencia, incluida la pérdida de llaves, no puede entrar a su vivienda y no hay otra solución.

Los gastos del envío del profesional y la mano de obra serán a cargo de AXA. El coste de la renovación de los materiales dañados será a su cargo, excepto cuando los daños tengan su origen en cualquiera de los riesgos cubiertos por la póliza, en cuyo caso, la Entidad Aseguradora asume el coste de dichos materiales.

No le cubre:

- Reparaciones no efectuadas por nuestra red de reparadores.

Servicios de urgencia para Usted y su familia:

Qué le cubre:

Si a causa de un siniestro Usted o su cónyuge resultan impedidos para llevar a cabo las labores propias de su vida cotidiana, ponemos a su disposición los siguientes servicios hasta que se produzca el alta médica:

- Envío al domicilio de las medicinas recetadas. El envío de personal que le auxilie en las labores del hogar (limpieza, cuidado de sus hijos pequeños y/o discapacitados y personas mayores de 65 años que estén a su cargo y no puedan valerse por sí mismas, etc.).

Si lo desea puede optar por un familiar suyo que realice esta labor, en este caso le abonamos los gastos justificados de traslado y estancia de este.



No le cubre:

- El coste de las medicinas entregadas a domicilio.
- 

Servicio de información sobre jardinería y mantenimiento de piscinas

Si necesita asesoramiento sobre alguna de las siguientes materias:

- La salud de las plantas de su jardín: qué hacer en caso de plagas o mal aspecto de sus plantas. La época de siembra de plantas y/o de poda de árboles y arbustos. El tratamiento del agua de su piscina: productos químicos que debe utilizar y la periodicidad de utilización.

Llame al centro de atención telefónica 24 horas, donde tomaremos nota de su petición para formular la consulta a nuestra red de especialistas, con el compromiso de resolución en un plazo máximo de 24 horas.

---

Ayuda informática

Qué le cubre:

Un servicio de consulta y ayuda para solucionar incidencias que afecten a equipos informáticos que se encuentren en la vivienda asegurada, poniendo a su disposición los siguientes servicios:

- Asistencia informática remota, que le permitirá:
    - La resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de las aplicaciones como: Paquete Office, Correo electrónico, Navegación por Internet, Antivirus, cortafuegos, Tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente.
    - La resolución de incidencias en:
      - Ordenadores.
      - Periféricos, como impresoras y escaners.
      - Otros dispositivos electrónicos como pda's e iphone.
  - Servicio de copias de seguridad, que le permitirá la realización de copias de seguridad, hasta un máximo de 5 GB, de la información almacenada en su ordenador, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro. Usted podrá acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a Internet.
  - Servicio de recuperación de datos que le permitirá la recuperación de datos informáticos en cualquier dispositivo de su propiedad, fabricado con posterioridad al año 2000. Usted se hará cargo del coste del transporte del soporte desde su domicilio hasta el punto de recogida en territorio nacional. AXA se hace cargo de su devolución hasta su domicilio
  - Servicio de Asistencia a Domicilio y en establecimientos Doctor Clic, que le permitirá que un técnico se desplace a su propio domicilio con el fin de resolver la incidencia, o bien, acudir a una tienda-laboratorio Doctor Clic. En ambos casos, disfrutará de un descuento del 20%, de los precios venta al público oficial, situado en las tiendas.
-

## Responsabilidad Civil

Qué le cubre:

Responsabilidad civil como propietario del inmueble.

Si Usted es el propietario de la edificación asegurada y por esta causa Usted o los miembros de su familia fueran civilmente responsables, AXA cubre la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros.

Responsabilidad civil como inquilino

Si Usted es inquilino del riesgo asegurado y por esta causa Usted, o los miembros de su familia, son civilmente responsables, AXA cubre la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros.

Esta cobertura también incluye la responsabilidad exigida al inquilino, por el propietario, siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por el agua.

Responsabilidad civil familiar

AXA cubre la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros, cuando Usted o los miembros de su familia sean civilmente responsables en el ámbito de su vida familiar privada.

No le cubre:

Las reclamaciones derivadas de:

- El uso, tenencia, transporte o almacenamiento de armas y/o explosivos de cualquier clase.
- Daños a bienes de terceros que estén en su poder.
- Obligaciones contractuales.
- Responsabilidades profesionales.
- Daños que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio; quedará también excluido el exceso de lo legal.
- Incumplimiento de disposiciones oficiales. En ningún caso AXA se hace cargo de multas o sanciones ni de las consecuencias de su impago.
- Perjuicios no consecutivos, entendiéndose por tales, las pérdidas económicas que no sean consecuencia directa de un daño personal o material, así como aquellas pérdidas económicas que sean consecuencia de un daño personal o material no amparado por la póliza.
- Daños que tengan su origen en la práctica deportiva, cuando usted o los miembros de su familia dispongan de ficha federativa.
- El uso y circulación de vehículos a motor y/o elementos remolcados o incorporados a los mismos. No tendrán esta consideración los vehículos a motor de minusválidos siempre y cuando no puedan superar la velocidad de 10 Km/H y las bicicletas eléctricas.
- Derivadas de la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Reclamaciones que el propietario-arrendador haga al inquilino-asegurado, diferentes de las derivadas de incendio, explosión y daños por agua.

Defensa y Fianzas

Qué le cubre:

- La prestación complementaria de liberación de gastos: La garantía de responsabilidad civil no se verá reducida por la existencia de gastos judiciales o extrajudiciales.
- Las fianzas pecuniarias que los tribunales le puedan exigir a Usted o miembros de su familia en concepto de responsabilidad civil, hasta el límite que se menciona en la Tabla Resumen de garantías

- y capitales asegurados.
- Los gastos de defensa y asesoramiento jurídico frente a la reclamación de un perjudicado en procedimientos civiles derivados de un siniestro cubierto por la póliza, y por ello, AXA, asume la dirección jurídica, el asesoramiento a Usted o a los miembros de su familia y les designarán los abogados y procuradores que les defenderán y les representarán.
- Los gastos de defensa frente a reclamaciones infundadas.
- La constitución de fianzas que en causa criminal sean exigibles para asegurar la libertad provisional.
- Cuando exista conflicto de intereses entre Usted y la Entidad Aseguradora, Usted podrá encomendar su defensa a otro abogado o procurador cuyos gastos serán asumidos, hasta la cuantía prevista en la Tabla Resumen de garantías y capitales asegurados.
- El pago de los gastos judiciales o extrajudiciales que sin constituir sanción personal o multa, sobrevinieran en procedimiento criminal.

Usted debe prestar la colaboración necesaria para la defensa mencionada, y comprometerse a otorgar los poderes y asistencia personal que fueran precisos.

### Protección Jurídica Confort

#### Defensa Penal

Qué le cubre:

Asumiremos su Defensa, si Usted o los miembros de su familia tienen que defenderse en un procedimiento penal seguido por imprudencia, como consecuencia de hechos ocurridos en el ámbito de la vida familiar cotidiana o con motivo de residir en la Edificación asegurada, en aquellos supuestos en los que la defensa no esté cubierta por la garantía de Responsabilidad Civil y con aplicación de las mismas exclusiones previstas por esta garantía.

#### Reclamación de daños

- Reclamación a terceros: AXA se hará cargo de la reclamación de daños y/o perjuicios que otras personas que no teniendo ningún contrato con Usted, le hayan causado, a la Edificación y/o Enseres asegurados.
- Reclamación a terceros: AXA se hará cargo de la reclamación de daños y/o perjuicios que otras personas que no teniendo ningún contrato con Usted, le hayan causado, a sus personas, expresamente reclamación de daños corporales en caso de conducción de biciletas, atropello y caída accidental atribuible a un tercero.
- Reclamación contractual por obras en el inmueble: La entidad Aseguradora se hará cargo de la reclamación derivada de incumplimientos de contratos de prestación de servicios de reparación, mantenimiento o reforma que hayan suscrito en relación con la Edificación y/o enseres asegurados, siempre que se haya abonado la factura y salvo que se trate de contratos de suministro de agua, luz, gas, teléfono o Internet.

#### Asesoramiento jurídico telefónico:

Servicio de consulta prestado por un equipo de abogados colegiados, sobre cuestiones relacionadas con los conflictos que le puedan surgir tanto al asegurado, como a miembros de su familia relacionados con:

- Defectos en la construcción de la vivienda: asesoramiento acerca de los trámites a seguir a la hora de confeccionar la reclamación frente al constructor o promotor, derechos que tenemos cuando surgen este tipo de problemas, plazos para reclamar
- Problemas relacionados con la Comunidad de propietarios en la que reside el asegurado: mayorías necesarias en las Juntas, reclamación a vecinos morosos o ruidosos, normativa sobre la instalación de elementos comunes.
- Arrendamientos (alquileres) y/o ocupación de la vivienda: asesoramiento sobre cómo confeccionar un contrato de alquiler, qué hacer frente a un inquilino moroso, desahucios, fianzas, causas legales para rescindir un contrato de alquiler

- La compraventa de vivienda, bienes muebles: pasos a seguir a la hora de formalizar un contrato de compraventa, derechos y obligaciones del comprador y vendedor, como confeccionar un contrato de arras, registro de la propiedad
- La hipoteca de la vivienda: subrogación con cambio de entidad financiera (por mejora de las condiciones) o subrogación al asumir obligaciones ya contraídas (generalmente cuando la compra se realiza directamente al promotor); cancelación y/o novación del préstamo hipotecario; como actuar frente a posibles cláusulas abusivas bancarias (cláusula suelo, cláusula techo..).
- La prestación de servicios de suministro de energía eléctrica, teléfono, agua o gas: cómo reclamar cuando tenemos problemas con las empresas suministradoras, derechos y obligaciones frente a las compañías de telefonía
- Conflictos relacionados con los empleados domésticos (nueva legislación que obliga al empleador dar de alta en la Seguridad Social con independencia de las horas trabajadas por el empleado...)
- Derecho de Sucesiones: problemas relacionados con herencias, juicios de testamentaría, trámites a seguir (orientación jurídica telefónica) como la declaración de herederos, legítimas, partición y masa hereditaria, inventario...
- Derecho matrimonial: separaciones, divorcios, nulidad, regímenes económicos
- Créditos personales, créditos al consumo: asesoramiento sobre los problemas que pueden surgir cuando contratamos préstamos rápidos, elevados intereses a abonar; como proceder ante la acumulación de deudas; ventajas e inconvenientes de negociar nuestras deudas con algunas entidades que nos ofrecen la reunificación de deudas.
- Defensa del consumidor: reclamaciones a establecimientos, entidades bancarias; lo que debemos de saber a la hora de comprar en rebajas, que derechos nos amparan, devoluciones, reclamaciones a tintorerías
- Todas aquellas cuestiones relativas al automóvil como la compraventa, reparación y mantenimiento de su vehículo, asuntos relacionados con Tráfico (transferencias, bajas, matriculaciones, impuestos municipales..)
- Reclamaciones a aerolíneas, agencias de viajes: que derechos nos amparan cuando tenemos que reclamar a las aerolíneas frente a cancelaciones, retrasos de vuelos, denegación de embarques, pérdidas de equipajes, overbooking; reclamaciones a controladores aéreos por motivo de huelgas; problemas con viajes combinados; compensaciones económicas previstas según Directivas Europeas

Aquellas consultas que requieran una búsqueda en textos legales u otros asesoramientos adicionales serán atendidas en un plazo máximo de 48 horas. Nosotros contactaremos posteriormente para resolver la consulta.

Así mismo, el tomador podrá acceder a nuestro servicio jurídico y fiscal a través de la WEB AXA, apartado "Nuestros Expertos Responden".

Envío de formularios/modelos de contratos

El servicio incluye el envío de formularios/modelos de contratos comunes en materia civil a aquellos asegurados que así lo soliciten, y en su caso el asesoramiento telefónico sobre su interpretación y cumplimentación, tales como contratos de compraventa de inmuebles y/o vehículos, contratos de arras, contratos sobre arrendamientos urbanos y rústicos, contratos de arrendamientos de servicios, contratos de permuta, contratos de garantía, etc

Límites de la Prestación de defensa y reclamación

Las prestaciones de Defensa y Reclamación tendrán los límites que se establecen en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados.

No le cubre:

Además de las exclusiones específicas de cada cobertura e independientemente de las exclusiones generales que sean aplicables a esta garantía no quedan cubiertos, en ningún caso, los siguientes eventos:

- Los siniestros ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la presente póliza.
- 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 industrias fabriles.

- Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques, de los que sean responsables los asegurados de esta póliza.
- Los litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual industrial, de sociedades, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación o que dimanen de contratos sobre cesión de derechos a favor del Asegurado.

#### Pagos excluidos

Además la entidad aseguradora no se hará cargo de los pagos que a continuación se citan:

- Multas y sanciones penales, tanto administrativas como judiciales.
- Impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos judiciales.
- Obligaciones dinerarias impuestas a los asegurados como condena en cualquier resolución judicial o administrativa.
- Gastos que procedan de una reconvencción por la vía judicial, cuando ésta se refiera a materias no comprendidas dentro de las coberturas garantizadas.

No asesoramos sobre conflictos derivados de:

- Reclamaciones planteadas por el asegurado o los miembros de su familia contra la compañía aseguradora.
- Cuestiones sobre posibles conflictos entre el tomador y los asegurados.
- Reclamaciones relativas a propiedad industrial o intelectual, urbanismo, concentración parcelaria, expropiación y cesión de derechos a favor del cliente.
- El servicio presta asesoramiento telefónico, no comprendiendo por lo tanto la elaboración de contratos, informes, dictámenes o redacción de cualquier otro documento en contestación a las consultas recibidas.
- El asesoramiento jurídico fiscal no comprenderá en ningún caso la recepción de documentos y declaraciones fiscales para su análisis y revisión, ni tampoco información sobre cantidades o cifras a incluir.
- La entidad aseguradora no se hace responsable de la veracidad de los datos que faciliten los clientes no asumiendo ningún tipo de responsabilidad por tal motivo.

#### Gestión de siniestros

Las prestaciones derivadas de la presente garantía serán realizadas por el departamento de AXA Seguros especializado en gestión de siniestros de protección jurídica, de conformidad con lo previsto en el artículo 5.2.h. del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados. Ningún miembro del personal de este departamento que se ocupa de la gestión de asesoramiento jurídico ejerce actividad parecida en otro ramo de AXA Seguros.

#### Definición de siniestro para estas garantías

A los efectos de estas coberturas se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que lesiona los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica y se produzca durante la vigencia de la póliza del modo siguiente:

- En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, se produce el siniestro o evento en el momento mismo en que el daño ha sido causado.
- En los litigios sobre materia contractual, se considerará producido el evento en el momento en que el Asegurado, el contrario o tercero iniciaron, o se pretende que iniciaron, la infracción de las normas contractuales.
- En las infracciones penales y administrativas, se considerara producido el siniestro o evento asegurado en el momento en que se haya realizado, o se pretenda que se ha realizado, el hecho punible.
- AXA no asumirá servicios o gastos de aquellos procedimientos que sean consecuencia de eventos ocurridos con anterioridad a la entrada en vigor de la póliza.

#### Extensión Territorial de Cobertura

Para las garantías de defensa y reclamación se ciñe a los eventos producidos en territorio español que sean competencia de juzgados y tribunales españoles y sobre derecho español.

Esta garantía no será efectiva cuando en el procedimiento penal se desarrolle, por el Asegurador de responsabilidad civil, la defensa prevista por el artículo 74 de la ley de contrato de seguro.

Para consultas, las relativas a hechos ocurridos en territorio español y a los que sean de aplicación la legislación española y con sujeción a los jueces y Tribunales españoles. Quedan expresamente excluidas las consultas relativas a la legislación extranjera.

#### Normas de Actuación

##### Declaración del litigio

El Tomador del seguro o el Asegurado de una de las garantías que quiera hacer uso de la misma deber comunicar a AXA a la mayor brevedad posible:

- La ocurrencia del litigio, así como facilitar toda clase de información sobre sus circunstancias y consecuencias. La declaración del litigio es condición imprescindible para que las garantías de la presente póliza produzcan efecto de tal forma que el Asegurador pueda desarrollar las gestiones amistosas y en caso de concluir las mismas sin éxito pueda expresar previamente su valoración sobre la oportunidad de emprender la vía judicial.
- Las reclamaciones extrajudiciales, demandas, denuncias, citaciones y notificaciones judiciales o requerimientos que reciban.

##### Tramitación del litigio

Una vez comprobado que el litigio está amparado por la garantía, AXA desarrollará con la parte contraria las gestiones necesarias para obtener un acuerdo amistoso que reconozca los derechos del Asegurado.

Si la vía amistosa o extrajudicial no finaliza con un resultado positivo aceptable por el Asegurado se iniciará, a petición de éste, la tramitación por vía judicial, siempre y cuando sus pretensiones no sean temerarias de una de las dos formas siguientes:

- El Asegurado y AXA, designarán de mutuo acuerdo los profesionales que hayan de representar y defender los intereses de aquél ante los tribunales.
- De acuerdo con lo establecido en el apartado "libre elección de procurador y abogado" el Asegurado podrá ejercer su derecho a la libre elección de los profesionales que le representen ante los tribunales, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando previamente a la entidad aseguradora de todo ello.
- La entidad aseguradora se hará cargo de los gastos y honorarios debidamente justificados con los límites y condiciones establecidas en los apartados "alcance de la cobertura" y "límites de la prestación".
- La entidad aseguradora no asumirá los gastos de aquellos procedimientos que el Asegurado mantenga sin informarle previamente o sin darle la oportunidad previa de valorar las posibilidades de éxito del planteamiento o seguimiento de los mismos, que comunicará al Asegurado por escrito.

##### Divergencia sobre las medidas a adoptar

En el caso de que AXA considere que no existe base legal o probatoria suficientes para que prosperen las pretensiones planteadas por el Asegurado y estime que no procede la iniciación o continuación de un proceso o la presentación o contestación a un recurso, las partes podrán someter sus diferencias a arbitraje de derecho.

El Asegurado también podrá sostener el procedimiento o recurso a su cargo. No obstante, si obtuviera una sentencia firme más favorable para sus intereses que la solución que le hubiera presentado la entidad

aseguradora tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos con los límites y condiciones establecidas en los apartados "alcance de la cobertura" y "límites de indemnización".

#### Libre elección de procurador y abogado

Una vez finalizada sin éxito la tramitación amistosa realizada por la entidad aseguradora, el Asegurado tendrá derecho, si lo desea, a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en el procedimiento garantizado por la presente póliza siempre y cuando la entidad aseguradora le haya comunicado por escrito la oportunidad del recurso a la vía judicial. En caso de desacuerdo, se aplicará lo dispuesto en el apartado anterior.

El abogado y procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos en ningún caso, a las instrucciones de la entidad aseguradora.

En ningún caso AXA será responsable de las actuaciones negligentes de los profesionales libremente elegidos por el Asegurado.

Para el caso de libre elección de abogado y procurador se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

#### Alcance de la cobertura

El presente contrato cubre con los límites de indemnización establecidos mas abajo:

- El abono de los gastos de procurador y abogado.
- El abono de las tasas, derechos y costas judiciales que no constituyan sanción personal.
- Los gastos de otorgamiento de poderes.
- Los honorarios de peritos para la valoración de los daños con el límite establecido en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados.

#### Límites de indemnización

AXA abonará los honorarios del abogado y procurador que actúen en interés del Asegurado en los procedimientos en los que sea preceptiva su intervención.

El importe máximo a satisfacer para pago de honorarios de profesionales libremente designados por el Asegurado y gastos del proceso se fija expresamente en el apartado tabla resumen de garantías y capitales asegurados. Dicho límite incluye las cantidades a abonar a la parte contraria en caso de que se produzca condena en gastos y costas.

AXA, con los límites arriba indicados, satisfará, salvo condena en costas de la parte contraria, los honorarios del abogado y procurador en su caso, elegidos por el Asegurado, una vez finalizada la intervención profesional de éstos, con sujeción a las normas fijadas por el Arancel de Procuradores y Consejo Nacional de la Abogacía Española, y de no existir, a las de los colegios respectivos.

En caso de que el abogado o procurador no residan en el partido judicial en el que haya de sustanciar el procedimiento serán de cargo del Asegurado los gastos y honorarios correspondientes a los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

Si interviene más de un abogado, la entidad aseguradora tendrá en cuenta como máximo los honorarios correspondientes a la intervención de uno solo de ellos.



### Servicio integral daños corporales en el hogar

Qué le cubre:

Si Usted o cualquier miembro de su familia sufre un accidente en la vivienda asegurada, AXA se hará cargo de las siguientes prestaciones:

a) Gastos de curación

La Entidad Aseguradora se hará cargo de los gastos médicos y farmacéuticos derivados de las lesiones personales que pueda sufrir Usted o cualquier miembro de su familia :

- Sin límite económico en los centros concertados con la Entidad Aseguradora y durante un periodo máximo de 3 años, siguientes a la fecha de ocurrencia del siniestro.
- Hasta el límite indicado en la Tabla Resumen, en centros no concertados.

La Entidad Aseguradora también se hará cargo de los siguientes gastos:

- El traslado del Asegurado desde la vivienda asegurada al centro hospitalario más cercano.
- La primera adquisición de prótesis, gafas, aparatos ortopédicos auxiliares, así como su reparación o sustitución si se han estropeado o destruido a causa del accidente.
- Las prótesis dentales que se precisen por los daños sufridos en la dentadura natural o en prótesis inamovibles.
- La hospitalización del asegurado, incluidos los gastos de estancia y manutención que pueda causar en el mismo establecimiento sanitario, con un máximo de 10 días, un acompañante del lesionado internado.

b) Indemnización para el caso de fallecimiento

La Entidad Aseguradora pagará la suma asegurada indicada en la Tabla Resumen, a los beneficiarios según la siguiente prelación: al cónyuge del Asegurado, en su defecto a sus hijos/as y, en defecto de todos ellos, a sus herederos legales.

c) Indemnización para caso de invalidez permanente

Si el Asegurado quedara inválido permanente de forma absoluta o parcialmente en base al cuadro establecido posteriormente, la Entidad Aseguradora abonará la indemnización resultante de aplicar el porcentaje que corresponda sobre el capital asegurado indicado en la Tabla Resumen.

Cuadro Invalidez:

• Pérdida o inutilización de ambos brazos o manos, o de un brazo y una pierna, o de un brazo y un pie, o de ambas piernas o ambos pies.	<b>100%</b>
• Enajenación mental incurable que le excluya de cualquier trabajo	<b>100%</b>
• Parálisis completa	<b>100%</b>
• Ceguera	<b>100%</b>
• Pérdida completa de la visión de un ojo	<b>30%</b>
• Sordera completa	<b>60%</b>
• Sordera completa de un oído	<b>15%</b>

<b>Pérdida o inutilización absoluta:</b>	<b>Dcho.</b>	<b>Izdo.</b>
· Del brazo o de la mano	<b>60%</b>	<b>50%</b>
· Del dedo pulgar	<b>22%</b>	<b>18%</b>
· Del dedo índice	<b>15%</b>	<b>12%</b>
· Del dedo medio	<b>10%</b>	<b>8%</b>
· De uno de los demás dedos de la mano	<b>8%</b>	<b>6%</b>

· De una pierna por encima de la rodilla	<b>50%</b>
· De una pierna a la altura o por debajo de la rodilla	<b>40%</b>
· De un pie	<b>35%</b>
· Del dedo gordo de un pie	<b>8%</b>
· De uno de los demás dedos de un pie	<b>3%</b>

Si la invalidez proviene de una causa no prevista en el cuadro anterior, el tipo de invalidez se determinará por analogía de gravedad.

En caso de pérdida anatómica o funcional parcial de miembros u órganos, los tipos de la tabla de valoración sufrirán una reducción proporcional.

Si el accidente produjera lesiones en varios miembros u órganos, todas ellas serán tenidas en cuenta para la fijación del grado de invalidez, sin que la indemnización total pueda exceder la cantidad límite asegurada para invalidez permanente.

Si la víctima es zurda, el porcentaje aplicado al miembro derecho se aplicará al izquierdo.

d) Anticipo de capital en caso de fallecimiento

AXA Seguros garantiza un anticipo de 3.000 euros a los Beneficiarios, para atender a los gastos derivados del fallecimiento del Asegurado en caso de accidente (se dispondrá de este importe, a cuenta del pago del capital asegurado).

e) Prestación extraordinaria para menores de edad

Si a consecuencia de un mismo accidente fallecieran el asegurado y su cónyuge, dejando como beneficiarios hijos de ambos menores de 18 años, o mayores de edad incapacitados, duplicaremos el capital contratado para el caso de fallecimiento

f) Asesoramiento vía telefónica con un médico las 24 h. del día los 365 días del año

g) Los gastos de asistencia psicológica del asegurado para superar el stress post traumático sufrido como consecuencia del accidente

h) El máximo de siniestros por anualidad de seguro para esta cobertura será de cinco.

### Servicio de Bricolaje

Qué le cubre:

AXA Seguros pone a su disposición un servicio de bricolaje en la vivienda asegurada. Los trabajos incluidos en este servicio son:

- Sellado de juntas deterioradas de su bañera que ocasionen humedades por filtraciones en paredes contiguas.
- Sustitución de grifos, llaves de paso de radiadores y mecanismos de cisterna.
- Colocación y sustitución de lámparas y apliques de techo y pared.
- Montaje de muebles kit y estanterías.
- Fijación de elementos a paredes, tales como cuadros o espejos
- Colocación de accesorios de baño y cocina.
- Instalación de cortinas, visillos, estores.
- Sustitución de enchufes o interruptores de luz por otros diferentes (sin cambios de ubicación)
- Para primera instalación, puesta en marcha, conectividades y configuración del equipamiento tecnológico, TDT, DVD, Cámara Digital, Home Cinema, Video Digital, Ordenadores, TV y Vídeo, Consolas.

Este servicio incluye:

- O los gastos de desplazamiento de 2 visitas por anualidad de seguro de 2 horas de mano de obra gratis cada una.
- O los gastos de desplazamiento de 1 visita por anualidad de seguro de 4 horas de mano de obra gratis.
- El asegurado deberá hacerse cargo de los materiales empleados y en su caso, del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir.
- El servicio será prestado por la red de profesionales de AXA de lunes a viernes en horario de 9 a 22 horas.

#### Reparadores AXA Calidad

El asegurado queda obligado a realizar la reparación de los daños que sufra la edificación y/o enseres asegurados por la red de reparadores AXA Calidad (reparadores designados por la entidad aseguradora). En caso contrario el siniestro no quedará cubierto.

#### Exclusiones generales de la póliza

Quedan excluidos de la cobertura de la póliza, los daños y pérdidas causados directa o indirectamente a los bienes asegurados, así como las responsabilidades que se produzcan con motivo o a consecuencia de:

- Siniestros que hubieran sido provocados intencionadamente por Usted o por los miembros de su familia, salvo que se encuentren específicamente contemplados como riesgo cubierto.
- Guerra civil o internacional haya o no mediado declaración oficial.
- Siniestros calificados por el poder público como catástrofe o calamidad nacional.
- Efectos mecánicos, térmicos o radiactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquier causa que las produzca y los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de isótopos radiactivos.
- Hundimiento y corrimiento de tierras, Desprendimiento de rocas y aludes, salvo que esté contratada la garantía Todo Riesgo.
- Dedicación u ocupación de la vivienda a actividades profesionales, comerciales o industriales, y en general, distintas a las normales de casa-habitación que no se hubieran descrito en la póliza.
- Hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros o cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho de los Asegurados por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia. Todo ello de conformidad con lo definido en la Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España
- Traslado o ubicación distinta a la descrita en la póliza, salvo que ello se hubiera comunicado a la Entidad Aseguradora por escrito y no se hubiese manifestado en el plazo de quince días la disconformidad.
- Omisión de realización de las reparaciones u operaciones de mantenimiento indispensables para el

normal estado de conservación del inmueble y sus instalaciones.

- Los vicios o defectos existentes en los bienes asegurados al contratar el seguro, así como errores de diseño o defectos de construcción.
- Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.

Tampoco serán indemnizables las diferencias entre los daños producidos y las cantidades que indemnice el Consorcio de Compensación de Seguros, en razón de la aplicación de franquicias, deducciones, aplicación de reglas proporcionales, de equidad u otras limitaciones.

# Direct

## Condiciones especiales de la póliza

Aumento automático de capitales. Revalorización automática

Para mantener los capitales de los bienes asegurados actualizados, incluso las nuevas adquisiciones de enseres se procede de la siguiente forma:

- Revalorización de la edificación y de los enseres del hogar: La edificación y el mobiliario se incrementan teniendo como base al Índice de Precios de Consumo de la conservación de la vivienda, que publica el Instituto Nacional de Estadística, antes del 30 de octubre anterior al vencimiento.
- No se revalorizan de forma automática:
  - Las joyas y/o alhajas, dado el carácter especial de estos objetos.
  - Los objetos de valor artístico, al tratarse de valor convenido.
  - La suma asegurada de Responsabilidad Civil y Protección Jurídica.
  - Franquicias.
- Derechos asociados a la revalorización automática de capitales
- Esta revalorización automática le otorga, además de la elevación del límite de indemnización, los siguientes derechos:
  - Compensación de capitales para bienes asegurados:
  - Si al producirse el siniestro existe un exceso de capital en la edificación o en el mobiliario, se compensarán del eventual capital deficitario. La compensación se efectuará transformando la cuantía de prima del capital excedentario en capital del epígrafe deficitario.
  - No se tienen en cuenta para la compensación los capitales especialmente declarados en joyas y/o alhajas, ni en objetos de valor artístico.

## 3. ¿Qué beneficios y servicios adicionales tiene por ser Cliente de AXA?

### Servicio online Web Cliente

Un servicio gratuito las 24 horas , los 365 días del año , donde podrá:

- Consultar todas sus pólizas y recibos
- Declarar siniestros recibiendo su alta de expediente de forma inmediata.
- Adjuntar la documentación relacionada con el siniestro.
- Consultar la evolución de sus siniestros contactando directamente, si lo desea, con la persona encargada de su gestión.
- Consultar nuestros reparadores AXA Calidad y conocer sus ventajas
- Actualizar sus datos personales y de contacto
- Consultar toda su posición patrimonial con AXA.

### Servicio "AXA Contigo"

Si Usted dispone de Smartphone (iphone y dispositivos Android), este servicio AXA Contigo le permite de forma gratuita :

- Enviar un parte de siniestro para su apertura desde el mismo lugar de ocurrencia
- Describir los daños y adjuntar fotografías.

### Compromisos de Hogar

Inhabitabilidad de la vivienda:

Si no puede hacer uso de su vivienda a consecuencia de un siniestro, le pagamos un alojamiento de similares características hasta un máximo de 12 meses. Y además, pagamos los gastos de traslado temporal de su mobiliario y objetos personales (hotel, mudanza, guardamuebles,...).

Urgencias en 3 horas:

Nos comprometemos a enviarle un profesional en menos de 3 horas si algún incidente le impide acceder a su vivienda o habitarla. Desde un incendio o una inundación, hasta que se haya dejado las llaves en el interior. Y si no cumplimos, le pagamos la reparación de urgencia hasta 1.500 euros.

Servicio de Defensa del Cliente

Una cosa es responder ante Usted por obligación y otra muy distinta sentir la responsabilidad de hacerlo. Por eso aunque nuestro Servicio de Defensa del Cliente, tiene un plazo legal de 60 días para gestionar y tramitar sus quejas y reclamaciones, nosotros nos comprometemos a hacerlo máximo en 21 días.

## 4. ¿Necesita nuestros servicios?

—

### Qué tiene Usted que hacer si sufre un siniestro

Usted debe comunicárnoslo a la mayor brevedad, dentro del plazo máximo de siete días. También deberá comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento y que esté relacionada con el siniestro

Debe facilitarnos toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias y emplear todos los medios a su alcance para aminorar sus resultados.

En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave por su parte.

Deberá acreditar de forma fehaciente la ocurrencia del siniestro, haciendo constar por escrito:

- La fecha, la hora y la duración del siniestro
- Las causas conocidas o presuntas del siniestro
- Los daños sufridos; en forma de breve relación de los que Usted pueda conocer en el momento de la comunicación.
- Para los siniestros de Robo y actos de vandalismo, deberá presentar copia de la denuncia efectuada a la policía o Autoridad local.

Para facilitar las formalidades de la reclamación, ponemos a su disposición un servicio de atención telefónica, que funciona de forma permanente las 24 horas, los 365 días del año.

En el caso de existir varios Aseguradores, esta comunicación deberá hacerse a cada uno de ellos, con indicación del nombre de los demás.

Nos reservamos el derecho a visitar las propiedades que contienen los objetos asegurados, por lo que Usted deberá permitir la entrada en los mismos a las personas que a tal efecto designemos y a proporcionarles los datos que nos interesen.

Usted está obligado a conservar los restos y vestigios del siniestro hasta terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada.

Tal obligación no puede, en ningún caso, dar lugar a indemnización específica.

Se nos confiere el derecho de acceso a las propiedades en que haya ocurrido el siniestro, con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar el mismo.

#### Recuperación y Rescate de Objetos Robados

Producido y debidamente comunicado el siniestro a AXA Seguros, se observaran las reglas siguientes:

1. Si el objeto asegurado es recuperado, en el mismo estado, antes del transcurso de tres meses, contados a partir del día de la comunicación del siniestro, Usted deberá recibirlo, y en consecuencia nos devolverá el total de la cantidad indemnizada, si se hubiera efectuado la liquidación del siniestro.
2. Si el objeto asegurado es recuperado transcurrido el plazo de la regla primera, y una vez pagada la indemnización, Usted podrá retener la indemnización percibida abandonando la propiedad del objeto asegurado, o readquirirlo, restituyendo, en este caso, la indemnización percibida por la cosa o cosas restituidas.

#### Cómo se hacen efectivas las indemnizaciones

La suma asegurada de edificación y de enseres del hogar representa el límite máximo de la indemnización a pagar por AXA en cada siniestro.

Para la determinación del daño se atenderá al valor de los bienes asegurados en el momento inmediatamente anterior al siniestro.

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor de los bienes asegurados, existe un infraseguro y en consecuencia sólo indemnizaremos el daño causado en proporción a la parte asegurada.

Si Usted y AXA nos pusiéramos de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de indemnización, se procederá de la manera convenida. Si no hubiese acuerdo se estará al procedimiento de controversia pericial previsto en el Art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

En el plazo de cinco días a partir de la comunicación del siniestro, Usted deberá comunicarnos por escrito la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños.

AXA esta obligada a satisfacer la indemnización, la reparación o la reposición, si es posible y Usted lo consiente, al término de las investigaciones y peritaciones.

En cualquier supuesto, AXA deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias conocidas por AXA.

Si el dictamen de los peritos fuera impugnado, la Entidad Aseguradora abonará, dentro de los cinco días siguientes a la impugnación, el importe mínimo anteriormente indicado.

Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro no hubiéramos satisfecho la indemnización, mediante pago, o si en el plazo de cuarenta días, desde la recepción de la declaración del siniestro, no hubiéramos procedido al pago del importe mínimo, por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización o el importe mínimo se incrementarán con el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

### Regla proporcional y valores de reconstrucción o reposición

#### Derogación de la regla proporcional

Si Usted ha aceptado, para la edificación y el mobiliario, los capitales propuestos por la AXA Seguros en el proyecto de seguro, o si sus capitales asegurados no difieren en más del 10% del valor real de los bienes, la Entidad Aseguradora renuncia a aplicar la regla proporcional.

Tampoco se aplica para joyas y/o alhajas, ni para objetos de valor artístico. Los capitales asegurados para ellos son el límite máximo de indemnización a recibir para cada uno de ellos.

Para las coberturas de responsabilidad civil no se aplica la regla proporcional. Limitaciones al Valor de Reconstrucción o Reposición

Si los bienes son irremplazables porque ya no hay en el mercado, no se usan o fabrican ya, se reemplaza por otros bienes de similares prestaciones y calidades

No procede la sustitución del bien dañado por otro nuevo o repararlo con cargo a AXA Seguros, si la depreciación por antigüedad o uso es igual o superior al 75% del valor de reposición. La obligación de la Entidad Aseguradora se limita en tal caso, a indemnizar la pérdida real, restando del valor de reposición el correspondiente porcentaje de depreciación.

Reconstrucción efectiva y en el mismo emplazamiento

El edificio debe reconstruirse en el mismo emplazamiento y sin modificaciones importantes. Si quiere hacer mejoras de reconstrucción, los gastos son a su cargo.

Si por imperativo legal hay que reconstruir en otro lugar, se aplica el valor de reconstrucción, si ésta llega a efectuarse.

La diferencia de la indemnización del valor de reconstrucción/reposición y el valor real, se abona después de la reconstrucción o reemplazo de los bienes destruidos.

No obstante, la Entidad Aseguradora entrega cantidades a cuenta, a medida que se realizan los trabajos de reconstrucción o se reponen los bienes destruidos, siempre que Usted lo solicite y aporte los justificantes necesarios.

#### Indemnización Objetos a valor real

Se pacta expresamente que los objetos detallados más abajo, si están cubiertos en la póliza, en caso de siniestro, se indemnizan de acuerdo con su valor real anterior al momento del siniestro en vez de aplicar la garantía de valor de reposición:

- La ropa en general y los objetos de uso personal.
- Los objetos cuyo valor no desmerece por su antigüedad (principalmente alhajas, piedras preciosas, perlas finas, encajes, estatuas, cuadros de valor artístico, colecciones de objetos raros, preciosos y similares).
- Los objetos inútiles o inservibles. Los aparatos de visión y sonido, los aparatos telefónicos y los ordenadores personales (incluyendo las videoconsolas).

### Plazo de prescripción

Las acciones derivadas de esta póliza prescriben a los dos años, salvo las derivadas de la cobertura de Servicio integral daños corporales en el hogar, que prescriben a los cinco años.

## 5. Otros temas de su interés

### Cómo formalizar el seguro, información que debe declarar el asegurado

Para la aceptación del riesgo y la emisión de la póliza:

- El Asegurado esta obligado a declarar con exactitud los datos que permitan evaluar el riesgo. Estos son los que figuran en la solicitud, y en el presente contrato.
- Si el contenido de la póliza es distinto a lo solicitado, el Tomador puede exigir su rectificación en el plazo de un mes desde la entrega de la misma.
- Si AXA Seguros no acepta el riesgo, notifica por escrito al Tomador las causas en el plazo de 10 días y recibe la prima correspondiente al tiempo cubierto. Si lo acepta, debe remitir la póliza de seguro al Tomador en el plazo de 10 días.

Durante la vigencia de la póliza

Nos debe informar por escrito y en el plazo máximo de un mes sobre:

- Cualquier modificación de los datos que le hemos solicitado al contratar el seguro, con el fin de adaptar su póliza a la nueva situación (por ejemplo: cambio de domicilio, cambio de domiciliación bancaria, mayor valor de los enseres del hogar, arrendamiento de la vivienda, etc).

Puede resultar que las nuevas circunstancias que Usted nos comunique supongan:

- Una disminución del riesgo: en este caso Usted tiene, derecho, a partir de la próxima anualidad a la correspondiente disminución de prima.
- Una agravación del riesgo: en este caso podemos proponerle en el plazo máximo de dos meses la modificación de las condiciones de la póliza, disponiendo Usted de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla.
- En caso de rechazo, o de silencio, por su parte, podemos transcurrido dicho plazo, extinguir la póliza advirtiéndole previamente y dándole para que conteste, un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes, le comunicaremos la extinción definitiva.
- Podemos igualmente, dar por terminado el contrato comunicándose por escrito en el plazo de un mes, a partir del día en tuvimos conocimiento de la agravación del riesgo.
- Si ocurre un siniestro y Usted no nos había comunicado la agravación del riesgo con mala fé, quedamos liberados de la prestación.
- En caso contrario, reduciremos la prestación proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.
- En caso de agravación del riesgo durante el tiempo del seguro, que dé lugar a un aumento de prima, cuando por ésta causa queda extinguida la póliza, si la agravación es imputable a Usted, haremos nuestra la totalidad de la prima cobrada.
- Siempre que dicha agravación se hubiera producido por causas ajenas a su voluntad, Usted tendrá derecho a ser reembolsado de la parte de la prima satisfecha correspondiente al periodo que falte por transcurrir de la anualidad en curso.
- La transmisión de la vivienda, una vez que se haya efectuado. También deberá comunicar al comprador de la vivienda la existencia de la póliza de seguro sobre la misma.
- La existencia de otros seguros que garanticen alguna de las prestaciones de ésta póliza, sobre la misma vivienda y durante idéntico período.



### Cuándo comienza y termina la póliza

El contrato se formaliza y entra en vigor al firmar el tomador la póliza y pagar la prima. Nunca antes de la fecha de efecto que figura en "Cuánto dura la póliza".

Si se ha contratado por períodos renovables, la póliza queda tácitamente prorrogada por un período de igual duración. Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

En todo caso, la Póliza será nula si en el momento de su finalización no existe la vivienda.

### Cuándo y cómo puede ser resuelta la póliza

- En cada vencimiento anual, las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.
- En cualquier momento distinto al del vencimiento:
  - Tras la ocurrencia de un siniestro, de común acuerdo, devolviéndole la prima no devengada desde el momento de la resolución
  - En caso de pérdida total de la vivienda asegurada, la póliza quedará extinguida para todas las garantías relacionadas con la vivienda, y la Entidad Aseguradora podrá hacer suya la prima del período en curso.
- En cualquier momento distinto al del vencimiento, por parte de AXA:
  - En caso de impago de la prima.
  - Tras la pérdida total de la vivienda asegurada, si da lugar a una indemnización garantizada, y sin que proceda devolución de prima
  - En caso de reserva o inexactitud voluntaria de las declaraciones del Asegurado sobre la valoración del riesgo, en el plazo de un mes desde que fueran conocidas, y sin que proceda devolución de prima, salvo que exista dolo o culpa grave de la Entidad Aseguradora.
  - Si una modificación representa una agravación del riesgo que dé lugar a la resolución de la póliza, se comunicará con una antelación mínima de 15 días, devolviendo la prima no devengada de acuerdo con el riesgo asumido desde el momento de la resolución.
  - Si la transmisión de la vivienda representa una agravación del riesgo tal, que se opte por la resolución de la póliza, se indicará al adquirente que queda resuelta un mes más tarde, devolviendo al Asegurado la prima no devengada de acuerdo con el riesgo asumido desde el momento de la resolución.

### Regulación del contrato e información general al tomador

El presente contrato se rige por lo dispuesto en la vigente Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre; publicada en el B.O.E. de 17 de octubre del mismo año) con todas sus modificaciones.

Toda referencia que en este contrato se haga a la Ley, deberá entenderse realizada a la mencionada en el párrafo anterior.

AXA informa al Tomador del seguro que la legislación aplicable es la española y el organismo de control es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía.

Legislación aplicable:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las

- entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
  - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
  - Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma electrónica.
  - Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
  - Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
  - R.D.L. 7/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
  - Y cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pueda ser aplicable.

#### Solución de conflictos entre las partes:

De conformidad con lo establecido en Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse, como sigue:

- El Tomador podrá formular sus reclamaciones por escrito, ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora con dirección: Emilio Vargas, 6, 28043, Madrid, por correo electrónico: [centro.reclamaciones@axa.es](mailto:centro.reclamaciones@axa.es), directamente o a través de la página [www.axa.es](http://www.axa.es) o la web Clientes. Dicho departamento acusará recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y las resolverá siempre por escrito motivado. Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, a la siguiente dirección: World Trade Center Almeda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n, 08940 - Cornellá del Llobregat o contactar en el teléfono 900 132 098. Una vez transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones haya resuelto, o bien una vez que haya sido denegada expresamente la admisión de reclamación o desestimada la petición, podrá acudir ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos. La reclamación o queja será tramitada de conformidad con el procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Podrá presentar su reclamación en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en la dirección Paseo de la Castellana, 44 - 28046 - Madrid o en <http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>
- Por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 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 leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.
- Por mediación en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación de asuntos civiles y mercantiles.
- Por los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguros el del domicilio del Asegurado).

## Solución de conflictos entre las partes. Instancias de reclamación

En caso de conflicto entre las partes, el Tomador puede reclamar a:

- AXA Seguros a través del correo electrónico [centro.reclamaciones@axa.es](mailto:centro.reclamaciones@axa.es)
- Servicio de Defensa y Atención al Cliente (C/ Emilio Vargas, 6 Edificio AXA (28043 Madrid) / Fax: 902 18 13 90).
- Dirección General de Seguros (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones. Ps. De la Castellana 44 - 28046 Madrid.
- Jurisdicción ordinaria.

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros con coberturas combinadas de daños a personas y en bienes y de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles

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 y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

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

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

Resumen de las normas legales

### 1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- 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.
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.
  - 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 o 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.

## 2. Riesgos excluidos

- Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- 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.
- Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Los causados por mala fe del asegurado.
- 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.

## 3. Franquicia

### I. La franquicia a cargo del asegurado será:

- 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.
- 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.
- 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.

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

#### 4. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

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

#### 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 gestionara 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 902 222 665).
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://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.