

NOTA INFORMATIVA PREVIA A LA CONTRATACIÓN  
DEL SEGURO MULTIRRIESGO DE HOGAR**1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA**

Denominación social de la entidad aseguradora contratante y forma jurídica: REALE SEGUROS GENERALES, S.A.

Dirección del domicilio social de la entidad: C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 125, 28002 MADRID

Clave de Autorización registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España: C0613

**2. NOMBRE DEL PRODUCTO**

REALE HOGAR

**3. TIPO DE SEGURO****3.1. MODALIDAD DE SEGURO.**

Reale Hogar engloba cuatro modalidades de productos, que ofrecen coberturas específicas, tanto básicas como opcionales, en función de las necesidades de aseguramiento de cada tipo de vivienda, teniendo en cuenta el uso de ésta:

Reale Hogar Principal: modalidad dirigida a la residencia habitual de propietarios e inquilinos. En esta modalidad, para viviendas con calidad alta (lujo), y en función de los capitales contratados, existe la posibilidad de contratar las opciones de "Hogar Vip" y "Hogar Lujo", que incluyen límites superiores de cobertura para garantías determinadas.

Reale Hogar Vacaciones /2ª residencia: modalidad dirigida a la segunda residencia o residencia destinada a vacaciones y fines de semana (el Asegurado es propietario o inquilino y usuario de la vivienda).

Reale Hogar Alquiler: modalidad específica para los propietarios de viviendas alquiladas a terceros (el Asegurado es el propietario de la vivienda alquilada a terceros).

Reale Hogar Desocupada: modalidad orientada a las viviendas ocupadas esporádicamente, durante periodos inferiores a vacaciones y fines de semana (el Asegurado es propietario de la vivienda).

**3.2. BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES.**

Bienes asegurados son el Continente, Contenido, y/o cualquiera de los bienes relacionados en las garantías opcionales.

**Continente:** A efectos del seguro, se considera que forman parte del Continente:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas, aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, electricidad, teléfono, climatización, la de energía solar, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parquet, madera, toldos, y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, siempre que sus elementos constructivos sean análogos a los de la vivienda asegurada.
- Árboles, arbustos, plantas, céspedes de jardín, caso de que existan, y siempre que se contrate la garantía de Replantación de Árboles y Jardines. Si su aseguradora anterior estaba adherida al fichero SINCO, con los últimos 5 dígitos de la póliza es suficiente, si no es una aseguradora de SINCO, documento de antecedentes siniestros expedido por la misma.

**Contenido:** A efectos del seguro, se considera que forman parte del Contenido:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material, cuyo valor unitario sea inferior a 300 Euros.
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos y equipos informáticos para uso familiar.
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor.
- Los vehículos a motor, remolques o caravanas de uso particular expresamente declarados en la póliza, mientras estén depositados

en el interior del garaje correspondiente a la vivienda asegurada. Quedan excluidos las embarcaciones y los motores de las mismas, motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads.

- Mobiliario e instrumental profesional, excluidas las mercancías, existencias o muestrarios, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional.
- Los bienes del personal doméstico que conviva con el Asegurado y esté dado de alta en la Seguridad Social como tal.
- Los animales domésticos propiedad del Asegurado: perros (salvo los considerados peligrosos), gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, siempre que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales.
- Los bienes depositados en un Trastero o dependencia similar, o en el jardín privado de la vivienda asegurada, debidamente vallado y cerrado. Quedan excluidos de cobertura en esta situación los Objetos de Valor y las Joyas
- Los Objetos de Valor situados en el interior de la vivienda, entendiéndose por tales:
  - cuadros, obras o piezas de arte, tapices y alfombras
  - objetos de materiales preciosos que no sean joyas: como candelabros, cuberterías, juegos de café, encendedores de sobremesa
  - relojes que no sean de pulsera, bolsillo o similares
  - peletería fina
  - colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo
  - libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos
  - otros objetos suntuarios similares.
- Las joyas situadas en el interior de la vivienda tales como:
  - adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
  - los relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material cuyo valor unitario sea superior a 300 Euros.

Quedan excluidos del contenido los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a usos profesionales.

### 3.3. SUMA ASEGURADA

Es la cantidad establecida para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE SEGUROS, en cada siniestro (Art. 27, Ley de Contrato de Seguro).

- **Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza**
  - Valor real: Valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo con deducción de su depreciación por antigüedad, uso u obsolescencia.
  - Valor de reposición a nuevo: valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo sin ningún tipo de deducción por antigüedad, uso u obsolescencia.
- **Formas de aseguramiento.**
  - A valor total: modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.
  - A primer riesgo: es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, no siendo de aplicación la Regla Proporcional. Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).

## 4. INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y SUMA ASEGURADA

- **Veracidad de la información.**

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro, y que motivan la aceptación del riesgo por parte de Reale y la determinación de la prima. En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el tomador debe declarar, de conformidad con el cuestionario que la Entidad le facilite y durante la vigencia del contrato, todas las circunstancias por él conocidas, que puedan influir en la valoración del riesgo.

La inexactitud o insuficiencia en dichas declaraciones podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiera mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá ser reducida proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se

hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de equidad o la Regla proporcional (Art. 10 y 30, respectivamente, de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro).

▪ **Definiciones de la Regla de Equidad, Infraseguro y Regla Proporcional.**

Regla de equidad por infravaloración del riesgo: cuando las circunstancias del riesgo sean distintas de las conocidas por Reale por inexactitud de las declaraciones del Tomador o por agravación posterior del riesgo sin comunicación a la Compañía, la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

Infraseguro: se produce cuando el valor del capital asegurado suscrito en la póliza es inferior al valor real de la cosa asegurada. El infraseguro da lugar, en caso de siniestro, a la aplicación de la regla proporcional.

Regla proporcional: es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor real, para el caso de que se establezca infraseguro, tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

▪ **Prima**

Es el precio del seguro, que incluye, además, los recargos e impuestos repercutibles, y tasas del Consorcio de Compensación de Seguros.

#### 4.2. SUBSANACIÓN DE DIFERENCIAS

El asegurado deberá verificar que el alcance de las coberturas se corresponde con sus expectativas, y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo reflejado en la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y sumas aseguradas.

El tomador del seguro podrá reclamar a Reale en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane cualquier divergencia existente.

### 5. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

#### Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados

En el curso de la vigencia de la cobertura, el Tomador o Asegurado deberá comunicar a Reale cualquier variación que se produzca:

- En cuanto a la **naturaleza y descripción del riesgo** que pudiera influir en la valoración del mismo, es decir cualquier variación de lo reflejado en la póliza, en el cuestionario facilitado o cualquier otro documento suscrito por la persona que contrató el seguro.
- En cuanto a los **valores asegurables**, su actualización se podrá hacer mediante comunicación puntual a la Entidad y, en su caso, en las pólizas de renovación anual automática, mediante la aplicación de la cláusula de revalorización de capitales, entendiéndose como tal aquella en que se establece la actualización (en la mayoría de los casos por aplicación del IPC) de las sumas aseguradas de Continente y Contenido, y sus primas, a partir de los siguientes vencimientos de la póliza.

En cualquier caso, dado que esta forma de actualización pudiera no ser suficiente, es recomendable una revisión periódica de las sumas aseguradas, para evitar posibles desajustes.

#### Compensación de capitales

¿Qué ocurre cuando en el momento del siniestro existe un exceso en el capital asegurado?

Este exceso, exclusivamente en cualquiera de las coberturas de continente o contenido, podrá aplicarse a la cobertura que resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (COBERTURAS Y EXCLUSIONES) Y OPCIONES OFRECIDAS

#### 6.1. COBERTURAS Y EXCLUSIONES

##### 1.1 Coberturas:

En función de la modalidad contratada, las coberturas básicas y opcionales de Reale Hogar son, con los límites y sublímites que se indican:

**a) Modalidad Hogar Principal**

	GARANTÍAS	SUMAS ASEGURADAS		Básica	Opcional
		CONTINENTE	CONTENIDO		
1	Incendio (explosión, caída de rayo, gastos)	100%	100%	X	
2	Extensivos y Meteorológicos			X	
	Actos Vandalismo / Malintencionados Acciones Tumultuarias Impacto Humo Lluvia, viento, pedrisco y nieve Inundación, desembarre, extracción de lodos	100%	100%		
3	Daños Eléctricos	100%	100%	X	
4	Daños Estéticos	1.000 €/1.500 € / 3.000 € 6.000 € / 12.000 € (*)	1.000 €/1.500 € / 3.000 € 6.000 € / 12.000 € (*)		X
5	Roturas	100%	100%	X	
6	Daños por Agua Exceso consumo agua Localización y reparación	100% 1.000€ siniestro/ año 10%	100%	X	
7	Robo, Daños por Robo, Hurto			X	
	Daños y Desperfectos por robo	100%			
	Robo, Daños por Robo		100%		
	Dentro de la vivienda		Dinero en Caja: 3.000 €/6.000 € (*)/12.000 € (*) Dinero fuera de caja: 500 €/1.000 € (*)/2.000 €(*) Hurto: 1.500 € (excluido dinero, objetos valor y joyas)		
	Fuera de la vivienda (límite por siniestro):		600 € / 900 € / 1.200 € / 1.800 €(*) / 3.600 €(*)		
	Sublímites:				
	Prendas de vestir y demás objetos de uso personal		600 € / 900 € / 1.200 € / 1.800€ (*) / 3.600€(*)		
	Teléfonos móviles, Smartphones, Tablets y Ordenadores Portátiles de uso personal		300 € / 450 € / 600 € / 900 € (*) / 1.800€ (*)		
	Joyas y alhajas		300 € / 450 € / 600 € / 900€(*) / 1.800€(*)		
	Atraco de dinero en efectivo		400€/ 500€ / 600€ / 1.000€* / 2.000€ *		
Uso fraudulento de tarjetas de crédito y teléfonos Móviles		500 € / 600 € / 700 € / 1.200€(*) / 2.400€(*)			
7	Reposición de llaves y cerraduras		400 € / 500 € / 600 € / 1.000€(*) / 2.000€(*)	X	
	Gastos de reexpedición de documentos		180 €		
8	Robo de continente a primer riesgo	de 1.500 € a 10.000 €	-		X
9	Bienes Refrigerados		300 € / 600 € / 900 € / 1.800 € / 3.600 € (*)	X	
10	Desplazamiento vacaciones o viajes		25% contenido	X	
	Sublímites		150 € metálico / 600 € joyas / 1.500 € daños equipajes / 1.500 € robo equipajes (franquicia 300€)		
11	Inhabitabilidad Vivienda	Alquiler vivienda: máx.12 meses y máx.12.000 €	Traslado mobiliario: máx.12 meses y máx.12.000 €	X	
12	Responsabilidad Civil	150.000 € / 300.000 € / 450.000€ / 600.000€ / 750.000€ (*)		X	
13	RC Inquilino	150.000 € / 300.000 €		X	

14	Fianzas, Defensa y Reclamación	Fianzas: 100% RC / Defensa: 10% RC / Reclam: 1% RC Libre elección de abogado y procurador hasta 1.500 €	X	
15	Protección Jurídica	Hasta 6.000 €/ siniestro; 3.000 € libre elección de Abogado y Procurador	X	
16	Soporte Equipos Informáticos	Incluido	X	
17	Reparación de electrodomésticos	Hasta 300 € y máx. 2 servicios/año		X
18	Servihogar	Incluido	X	
19	Servicio Manitas-Tareas de mantenimiento del Hogar	Incluido	X	
20	Trasteros y jardines	5% ctdo., máx 1.500, ampliación hasta 4.500€		X
21	Mobiliario profesional	10% ctdo.		X
22	Replantación Arboleda y Jardín	Límite por siniestro 7.000 €		X
22	Sublímites	7.000 € parcela / 1.500 € arbusto / 1.000 € retirada árbol		
23	Ampliación Todo Riesgo Accidental	6.000 € siniestro/año (franquicia 60 €)		X
24	Filtraciones de Lluvia con reparación Daños Gastos de localización y reparación	100 % 3.000 €/siniestro y año	100%	X
25	Filtraciones de Lluvia Daños	100%	100%	X
26	Rotura/Avería de Equipos Informáticos	1.000 € / 2.000 € / 3.000 €		X
27	Vehículos en Garaje	Máximo 3 vehículos hasta 18.000 €/ veh.		X
28	Animales de Compañía	Límite por siniestro 900 €		X
	Sublímites	Accidentes y robo: 900 € / Extravío: 160 € Sacrificio: 60 € / Residencia: 30 días		
29	Ruina Total de la Vivienda Asegurada	100%	-	X
30	RC Perros Peligrosos	300.000 € / 450.000 € / 600.000 € / 750.000 € (*)		X
31	Accidentes Personales	30.000 € / 60.000 € (*) / 120.000 € (*) (capital máx. con independencia del número de víctimas)		X
32	Ayuda Baja Ama de Casa	6 € / 12 € / 18 € día		X

\* Modalidades VIP y Lujo

#### b) Modalidad Hogar Vacaciones o Segunda Residencia

	GARANTÍAS	SUMAS ASEGURADAS		Básica	Opcional
		CONTINENTE	CONTENIDO		
1	Incendio (explosión, caída de rayo, gastos) Extensivos y Meteorológicos	100%	100%	X	
2	Actos Vandalismo / Malintencionados	100%	100%	X	
	Impacto				
	Humo				
	Lluvia, viento, pedrisco y nieve				
	Inundación, desembarre, extracción de lodos				
3	Daños Eléctricos	100%	100%	X	
4	Daños Estéticos	1.000 €/1.500 €/3.000 €	1.000 €/1.500 €/3.000 €		X
5	Roturas	100%	100%	X	
6	Daños por Agua	100%	100%	X	
	Localización y reparación	10%			

7	Robo, Daños por Robo, Hurto	100%	-	X	
	Daños y Desperfectos por robo			X	
8	Robo, Daños por Robo	de 1.500 € a 10.000 €	-	X	
	Reposición de llaves y cerraduras			400 €	X
9	Robo de continente a primer riesgo				X
10	Bienes Refrigerados		300 € / 600 € / 900 €		X
11	Inhabitabilidad Vivienda	Alquiler vivienda: máx. 12 meses y máx. 12.000 €	Traslado mobiliario: máx. 12 meses y máx. 12.000 €	X	
12	Responsabilidad Civil	150.000 € / 300.000 €		X	
13	RC Inquilino	150.000 € / 300.000 €		X	
14	Fianzas, Defensa y Reclamación	Fianzas: 100% RC / Defensa: 10% RC / Reclam: 1% RC Libre elección de abogado y procurador hasta 1.500 €		X	
15	Protección Jurídica	Hasta 6.000 €/ siniestro; 3.000 € libre elección de Abogado y Procurador		X	
16	Soporte Equipos Informáticos	Incluido			X
17	Reparación de electrodomésticos	Hasta 300 € y máx. 2 servicios/año			X
18	Servihogar	Incluido		X	
19	Servicio Manitas-Tareas de mantenimiento del Hogar	Incluido		X	
20	Trasteros y jardines	5% ctdo., máx 1.500, ampliación hasta 4.500€			X
21	Replantación Arboleda y Jardín	Limite por siniestro 7.000 €			X
	Sublímites	7.000 € parcela / 1.500 € arbusto / 1.000 € retirada árbol			X
22	Rotura/Avería de Equipos Informáticos		1.000 € / 2.000 € / 3.000 €		X
23	Ruina Total de la Vivienda Asegurada	100%	-		X

**c) Modalidad Hogar Alquiler**

	GARANTÍAS	SUMAS ASEGURADAS		Básica	Opcional
		CONTINENTE	CONTENIDO		
1	Incendio (explosión, caída de rayo, gastos)	100%	100%	X	
2	Extensivos y Meteorológicos	100%	100%	X	
	Actos Vandalismo / Malintencionados				
3	Impacto	100%	100%	X	
	Humo				
4	Lluvia, viento, pedrisco y nieve				
5	Inundación, desembarre, extracción de lodos				
6	Daños Eléctricos	100%	100%	X	
7	Daños Estéticos	1.000 €/1.500 €/3.000 €	1.000 €/1.500 €/3.000 €		X
8	Roturas	100%	100%	X	
9	Daños por Agua	100%	100%	X	
10	Localización y reparación	10%			
11	Robo, Daños por Robo, Hurto	100%	100%	X	
12	Daños y Desperfectos por robo				
13	Robo, Daños por Robo		100%	X	
14	Robo de continente a primer riesgo	de 1.500 € a 10.000 €	-		X
15	Vivienda en régimen de alquiler (inhabitabilidad de la vivienda)	Alquiler vivienda: máx. 12 meses y máx. 12.000 €	Traslado mobiliario: máx. 12 meses y máx. 12.000 €	X	
16	Responsabilidad Civil	150.000 € / 300.000 €		X	
17	Fianzas, Defensa y Reclamación	Fianzas: 100% RC / Defensa: 10% RC / Reclam: 1% RC Libre elección de abogado y procurador hasta 1.500€		X	
18	Protección Jurídica	Hasta 6.000 €/ siniestro; 3.000 € libre elección de Abogado y Procurador		X	
19	Soporte Equipos Informáticos	Incluido			X
20	Reparación de Electrodomésticos	Hasta 300 € y máx. 2 servicios/año			X
21	Servihogar	Incluido		X	
22	Servicio Manitas-Tareas de mantenimiento del Hogar	Incluido		X	

17	Trasteros y jardines		5% ctdo., máx 1.500, ampliación hasta 4.500€		X
18	Replantación Arboleda y Jardín	Limite por siniestro 7.000 €			X
	Sublímites	7.000€ parcela /1.500€ arbusto / 1.000€ retirada árbol			
19	Filtraciones de Lluvia con reparación(*)	100 %		100%	X
	Daños Gastos de localización y reparación	3.000 €/siniestro y año			
20	Filtraciones de Lluvia(*)	100%		100%	X
	Daños				
21	Ruina Total de la Vivienda Asegurada	100%		-	X
22	Defensa Jurídica del Arrendador	Impago de alquileres máx. 3.000 € renta / máx. 12 meses (franquicia 1 mes de renta)			X
		Actos vandálicos: 3.000 € (franquicia 300 €)			

\* En la Modalidad Alquiler, sólo cuando la vivienda sea de uso principal

#### d) Modalidad Hogar Desocupada

	GARANTÍAS	SUMAS ASEGURADAS		Básica
		CONTINENTE	CONTENIDO	
1	Incendio (explosión, caída de rayo, gastos)	100%	100%	X
2	Extensivos y Meteorológicos			X
	Impacto			
	Humo	100%	100%	
	Lluvia, viento, pedrisco y nieve			
	Inundación, desembarre, extracción de lodos			
3	Daños Eléctricos	100%	100%	X
4	Daños por Agua	100%	100%	X
	Localización y reparación	10%		
5	Responsabilidad Civil	150.000 € / 300.000 €		X
6	Fianzas, Defensa y Reclamación	Fianzas: 100% RC / Defensa: 10% RC / Reclam: 1% RC Libre elección de abogado y procurador hasta 1.500 €		X
7	Protección Jurídica	Hasta 6.000 €/siniestro; 3.000 € libre elección de Abogado y Procurador		X

En caso de siniestro, la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado para la garantía afectada, siendo de aplicación las exclusiones de carácter general y las exclusiones específicas.

#### 1.2. Exclusiones

##### a) Exclusiones de carácter general:

- Las reclamaciones producidas cuando el siniestro se origine por dolo o culpa grave el Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices, especialmente aquellos casos en los que el Asegurado se encuentra en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
- Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro, salvo aquellos expresamente pactados.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario (inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica, caída de cuerpos siderales y aerolitos), hechos derivados de terrorismo, motín, tumulto popular y hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, conflictos armados: guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2, y cualquier variación o mutación de este último, o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario; daños calificados por el Poder Público como de catástrofe o calamidad nacional, estados de alarma y/o excepción.
- Los daños producidos con ocasión o a consecuencia de siniestros que, teniendo carácter extraordinario, el Consorcio de Compensación de Seguros no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en su Reglamento y Disposiciones Complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia.
- Las diferencias entre los daños producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros, en razón

de la aplicación de franquicias, deducciones o aplicación de reglas proporcionales u otras limitaciones.

- Los daños producidos por o a consecuencia de hundimientos, corrimientos, desprendimientos de tierras y/o edificios, salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta Garantía esté contratada en la presente póliza.
- Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.
- Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.
- Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.
- Las pérdidas y los daños a animales vivos salvo que estén debidamente identificados y esté contratada para ellos la garantía Animales de Compañía.
- El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- Las pérdidas o extravíos de cualquier clase, con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- Defectos de fabricación y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable, salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos".
- Cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto o en ella se ejerza otra actividad que no haya sido declarada.
- Los vehículos en garaje salvo en los casos contemplados en la garantía "Vehículos en Garaje", en el supuesto de que se encuentre contratada.
- Viviendas que no cumplan con normas de habitabilidad de acuerdo con la legislación vigente para viviendas.
- Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.

#### b) Exclusiones específicas :

Por garantías, y salvo pacto en contrario, **No cubrimos:**

- **Incendio:** daños por contacto con aparatos de calefacción, alumbrado, hogares, cuando no derive incendio o caída aislada del fuego.
- **Explosión, Autoexplosión, Implosión:** daños por la explosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en una vivienda.
- **Caída del rayo:** los daños en líneas y aparatos eléctricos, ni instalaciones y accesorios de estos bienes.
- **Extensivos y meteorológicos:**
  - **En daños directos por Lluvia, viento, Pedrisco y Nieve:** cuando la intensidad de la lluvia sea inferior a 40 l/m<sup>2</sup> y hora, o la velocidad del viento sea inferior a 90 km/ hora, ni cuando han quedado abiertas puertas, ventanas, u otras aberturas, daños por defectos de construcción o mantenimiento, oxidaciones, humedades, condensaciones, heladas, frío, mareas, riadas, bienes al aire libre, cambios de temperatura, hechos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
  - **Inundación, Gastos de Desembarre y Extracción de Lodos:** hechos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, daños por cambios de temperatura, riadas, mareas, contaminación.
  - **Actos Vandálicos o malintencionados:** robo o hurto (o su tentativa), daños por pintadas, pegado de carteles o hechos similares en muros.
  - **Acciones tumultuarias:** motín o tumulto popular, robo o hurto (ni su tentativa), daños por pintadas, pegado de carteles o hechos similares en muros o cerramientos exteriores, daños por ocupación de la vivienda sin autorización del propietario, y que no se hayan comunicado a las Autoridades.
  - **Daños por Impacto** de animales, vehículos terrestres, marítimos, aéreos y objetos transportados por ellos, por ondas sónicas de aeronaves y por fenómenos atmosféricos: no cubrimos cuando lo que causa el daño es propiedad o está bajo la custodia del asegurado o de las personas que conviven y/o dependen de él.
  - **Humo:** daños o pérdidas por la acción continuada del humo, o causas de funcionamiento gradual.
- **Daños eléctricos:** electrodomésticos, aparatos eléctricos o electrónicos con valor inferior a 60 euros o antigüedad superior a 20 años, bombillas, fluorescentes, lámparas, aparatos de uso profesional; daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente



responsable el proveedor o fabricante, daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.

- **Roturas de cristales, lunas, espejos, aparatos sanitarios fijos, placas solares, placas vitrocerámicas, encimeras, muebles de metacrilato:** daños a marcos, molduras, los producidos en traslados de domicilio, o realización de obras o pintura en la vivienda; rayados, desconchados; daños a lámparas, bombillas, elementos de decoración no fijos, cristalerías, aparatos de visión y sonido y ordenadores, cristales de gafas y lentillas, ni mecanismos de funcionamiento de placas solares y placas vitrocerámicas, ni cristales de invernaderos o cubiertas de piscina.
- **Daños por agua** (daños producidos por escapes o rotura fortuitos de conducciones, depósitos, por omisión de llaves de paso o grifos, por fugas de aparatos electrodomésticos o heladas; filtraciones internas, siempre que se repare el origen de la filtración). **No se cubren:** daños en los aparatos electrodomésticos causantes del daño, daños por mala impermeabilización de terrazas, daños por omisión de trabajos de reparación indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones, conducciones, depósitos, desagües, cubiertas; rotura de acuarios y peceras; reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares; filtraciones internas originadas desde el exterior y a través de los niveles freáticos.
- **Localización y reparación del escape de agua o atasco de la conducción:** no cubrimos localización y reparación de averías o fugas que tengan su origen en piscinas o sus conducciones, estanques, pozos, redes de riego, en viviendas desocupadas.
- **Robo, Daños por Robo, Hurto, Explotación:** Robo o hurto de Vehículos a motor, remolques, caravanas, embarcaciones, sus componentes y accesorios; dinero en efectivo, Objetos de Valor y Joyas depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias anexas; hechos no denunciados a las Autoridades; Hurto de dinero en efectivo, Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las protecciones declaradas, hechos producidos por negligencia del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que conviven o dependen de ellos; robo o pérdida de llaves si la sustitución de la cerradura no se realiza dentro de las 72 horas siguientes; tarjetas "de empresa" o importes abonados por otro seguro o cobertura otorgada por la Entidad emisora.
- **Bienes Refrigerados:** Daños al propio refrigerador, paralización por causa propia del frigorífico cuando este tenga más de 10 años de antigüedad.
- **Desplazamiento por Vacaciones o Viajes: No cubrimos:** la ampliación del capital de Objetos de Valor y de Joyas, los aparatos de imagen y sonido, y los equipos informáticos; no cubrimos el robo en el vehículo de joyas ni dinero en efectivo, ni cuando el robo ocurra a menos de 50 km. de la vivienda asegurada; no cubrimos daños que, por incendio, explosión, caída del rayo, vuelco o colisión sufran los equipajes en viajes realizados por el asegurado en vehículos de uso particular o público, cuando el hecho ocurra a menos de 50 Km. del domicilio de la vivienda asegurada.
- **Daños Estéticos:** accesorios y equipamientos de cocina y baño, aparatos sanitarios de más de 25 años de antigüedad, piscinas, instalaciones recreativas o deportivas, plantas, arbolado y jardines, fachadas, paredes, muros, vallas, puertas exteriores de la vivienda u otras estancias abiertas y muros de contención o perimetrales; daños por filtraciones internas; los daños que no se deriven de un siniestro amparado por las coberturas de daños y robo.

#### Responsabilidad Civil: NO CUBRIMOS (en general)

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al ASEGURADO en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder del Asegurado o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil que se derive de la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado.
- Riesgos cuya cobertura de responsabilidades está expresamente regulada por un seguro obligatorio.
- **En la Responsabilidad Civil derivada del continente, no cubrimos las responsabilidades derivadas de:**
  - Actos del personal al servicio del inmueble en que se ubique la vivienda, mientras no estén desempeñando sus funciones.
- **En la Responsabilidad Civil derivada del Contenido, no cubrimos las responsabilidades derivadas de:**
  - La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, de cargo en actividad asociativa, o de deporte profesional.
  - Los actos del personal doméstico mientras no estén desempeñando las funciones por las que fue contratado.
  - El uso de armas de fuego durante el deporte de la caza.

- La propiedad o uso de vehículos a motor, aeronáuticas, embarcaciones a vela o motor.
- Como propietario de animales que no sean de compañía o aun siendo los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad de perros "potencialmente peligrosos o de guarda y defensa" (salvo que se contrate la garantía opcional "Responsabilidad civil Perros peligrosos").
- Todas las cuales donde se exija por normativa legal un seguro obligatorio de Responsabilidad Civil.
- Reclamaciones derivadas de obligaciones contractuales.

▪ **Fianzas, Defensa y Reclamación de daños: NO CUBRIMOS:**

- Multas.
- Reclamaciones contra REALE.
- Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.
- Reclamaciones cuya cobertura este incluida o excluida en la garantía de Protección Jurídica.

**Protección Jurídica: NO CUBRIMOS:**

▪ **Gastos derivados de la Defensa Jurídica del asegurado:**

- Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES, S.A. u otra empresa del grupo.
- Indemnizaciones, multas o sanciones a que fuere condenado el ASEGURADO.
- Impuestos u otros pagos de carácter fiscal, dimanantes de la prestación de documentos públicos o privados ante los Organismos Oficiales.
- Gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las garantías cubiertas.
- Los que tengan su origen o están relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo y los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.
- Los relacionados con vehículos a motor y sus remolques de los que sean responsables los Asegurados.
- Los que se produzcan en el ejercicio de la profesión del ASEGURADO o que deriven de cualquier actividad ajena al ámbito de su vida particular.
- Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados por la presente PÓLIZA o por cualquiera de éstos contra REALE.
- Litigios sobre cuestiones de propiedad intelectual o industrial, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación o que dimanen de contratos sobre la cesión de derechos a favor del ASEGURADO.
- Hechos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o anulación de este contrato, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.
- Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea menor de 180 euros.

▪ **Protección de los intereses del ASEGURADO en relación con la vivienda asegurada**

- No cubrimos hechos deliberadamente causados por el asegurado según sentencia judicial firme.
- Defensa en infracciones administrativas relacionadas con la vivienda: opción de la vía contencioso-administrativa.
- Asesoramiento jurídico telefónico: cuando el litigio sea consecuencia de un siniestro no cubierto en la póliza.
- Contratos laborales: no cubrimos contratos laborales de carácter especial, hechos deliberadamente causados por el Asegurado.
- Derecho fiscal: no cubrimos Recursos a través de la vía contencioso-administrativa.
- Contratos de servicios: no cubrimos contratos de suministros (agua, luz, gas, teléfono).
- Contratos sobre las cosas muebles: no cubrimos cuando se trate de antigüedades.
- En relación con el servicio domestico; no cubrimos si no está dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

**Soporte de Equipos Informáticos: NO CUBRIMOS:**

▪ **Teleasistencia informática remota:**

- Casos de no ejecución o retraso en la ejecución del servicio consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado

de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

- Pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del ASEGURADO como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. software espía, programas "per to per", o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del cliente y que se comporte de forma maliciosa.
- Soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint).
- Asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.
- **Recuperación de Información:**
  - Ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, se excluyen del servicio los sistemas de almacenamiento complejos (Raid y volúmenes), los servidores de aplicaciones y los servidores web.
  - Reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
  - Averías del dispositivo de soporte.
  - No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte. En caso de no poder recuperarse la información, y siempre que el soporte esté averiado, éste será sustituido en cualquier caso.
  - Daños directos o indirectos que pudieran resultar de la utilización por parte del ASEGURADO de los datos recuperados.
  - Recuperaciones sobre: Soportes de almacenamiento que no formen parte del Contenido asegurado por la presente póliza, que hayan sido manipulados previamente a la entrega al Asegurador para su recuperación, soportes dañados con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética), originales, películas, CD's, juegos, etc.
- **Reparación de electrodomésticos: NO CUBRIMOS:**
  - Electrodomésticos que no sean frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, cocinas eléctricas o vitrocerámicas, hornos o microondas, campanas extractoras o televisores.
  - Si el electrodoméstico posee algún tipo de garantía o tiene más de diez años.
  - Daños que no se concreten en una avería mecánica, eléctrica o electrónica; daños por accidentes como caídas, impactos, subidas de tensión o vertido de líquidos; daños causados por un uso indebido del aparato o falta de mantenimiento; defectos estéticos, corrosión, oxidación.
  - En las Smart TV's, problemas de malware, phishing, o de descarga de contenidos infectados o pérdida de datos.

#### **ServiHogar: NO CUBRIMOS:**

- **En Servicios:** Costes de la mano de obra y los materiales utilizados
- **En Cerrajería de emergencia:** Los costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.
- **En Electricidad de emergencia:** enchufes, interruptores, extensiones, lámparas, bombillas, fluorescentes...; reparación de averías de los propios aparatos eléctricos.
- **En Envío de ambulancia:** gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social, u otra entidad pública o privada de previsión colectiva
- **Reposición de Tv y Video/DVD:** Daños a estos aparatos producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad, a no ser que éstos estuvieran expresamente cubiertos por la presente póliza.
- **En Línea médica telefónica:** Consulta médica propiamente dicha entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento (no es un servicio de emergencias ni teléfono de urgencias).

#### **Servicio Manitas – Tareas de mantenimiento en el hogar.**

Trabajos no incluidos en el servicio manitas:

- Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz.
- Instalación de halógenos.
- Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.
- Instalación de enchufe de vitrocerámica.

- Instalación de zócalos.
- Instalación o cambio de cristales.
- Dar lechadas.
- Tapado de calas.
- Rozamientos en ventanas o puertas.
- Cepillado de puertas.
- Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
- Soldaduras metálicas: Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas,...).
- Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
- Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos.
- **Cobertura Ampliada Todo Riesgo Accidental:** NO CUBRIMOS: Daños, Robo y otras garantías que, pudiendo haber sido contratadas, no se han suscrito o están excluidas;-Daños producidos por hechos o causas no cubiertos con carácter general; deterioro superficial, desgaste, oxidación, corrosión, humedad, contaminación; averías mecánicas, eléctricas o electrónicas; daños producidos por animales o plagas de insectos; bienes situados al aire libre, en trasteros, garajes o dependencias anexas; expropiación, confiscación, requisa o daños en los bienes por imperativo de cualquier gobierno o autoridad ; Pérdida de valor por descabalamiento de colecciones o conjuntos; Gafas, lentillas, audífonos, material ortopédico, objetos de porcelana o cristal ; Rotura/Avería de equipos informáticos; daños estéticos al contenido.
- **Filtraciones de Lluvia con reparación** (daños por filtraciones con reparación de la causa origen del daño): NO CUBRIMOS: Defectos de construcción o falta de mantenimiento, rotura de acuarios y peceras, localización de fugas en piscinas, estanques, pozos o redes de riego; filtraciones a través del terreno o niveles freáticos.
- **Filtraciones de lluvia:** NO CUBRIMOS:
  - Gastos producidos por la reparación de la causa origen del daño.
  - Cuando han quedado abiertas puertas, ventanas u otras aberturas; por defectos de construcción o faltas de mantenimiento; por oxidaciones y condensaciones, humedades, heladas, frío, olas, mareas o riadas; daños debidos al cambio de temperatura o interrupción de la energía eléctrica; bienes depositados al aire libre o en el interior de construcciones abiertas; filtraciones externas originadas a través dl terrenos o niveles freáticos.
- **Avería/Rotura de Equipos Informáticos:** NO CUBRIMOS: Daños sufridos por los equipos cuando se hallen fuera de la vivienda asegurada, o por defectos o vicios ya existentes al contratar la póliza; deterioro estético, desgaste; equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años; daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual; daños sufridos por portadores externos de datos o software; equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.
- **Vehículos en Garaje:** NO CUBRIMOS: Daños ocurridos fuera del garaje correspondiente a la vivienda asegurada, hurto, desperfectos por tentativa de robo, robo de cualquier accesorio, si el vehículo tiene garantizada esta cobertura por otra póliza de seguros; daños que no sean consecuencia directa de siniestros cubiertos por las garantías de incendio, explosión, implosión, caída de rayo , o robo total del vehículo.
- **Animales de Compañía (especie canina y/o felina):** NO CUBRIMOS: Animales destinados a caza o deporte, animales de edad inferior a 3 meses o superior a 9 años, envenenamientos o intoxicaciones, enfermedades infectocontagiosas o parasitarias, lesiones o enfermedades debidas a la edad, cirugía de tipo estético.
- **Ruina total:** NO CUBRIMOS: Daños que deriven de asentamientos o movimientos de tierra; daños que no comprometan la seguridad estructural del edificio, y no impliquen la declaración oficial de Ruina Total del mismo y el desalojo; daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje; Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por Terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de la misma.
- **Responsabilidad Civil de Perros Peligrosos:** NO CUBRIMOS: Cualquier otro tipo de animal, aunque este incluido en la misma normativa legal, nacional o autonómica; Cuando no se cumpla la normativa legal vigente aplicable para este tipo de perros.
- **Accidentes Personales:** NO CUBRIMOS: Infarto de miocardio, trombosis, infarto o hemorragias de cualquier área del sistema nervioso central, embolia pulmonar. La garantía se extingue al llegar los Asegurados a los 70 años de edad.
- **Ayuda por baja del ama de casa:** NO CUBRIMOS: Hospitalización no debida a una intervención quirúrgica; o a raíz de embarazos, partos y sus consecuencias; por efectuar cirugía estética no reparadora de un accidente ocurrido durante el periodo de cobertura.

Esta garantía se extingue al final de la anualidad de seguro en que el Asegurado cumpla los 65 años de edad.

▪ **Vivienda en régimen de alquiler:** NO CUBRIMOS:

- Daños derivados del uso y desgaste paulatino de los bienes y los trabajos necesarios para mantener en uso los mismos.
- Pérdida de alquileres si en el momento del siniestro la vivienda está desalquilada.
- Hurto o desaparición de los bienes durante su transporte o su estancia en el guardamuebles.

▪ **Defensa Jurídica del Arrendador:** NO CUBRIMOS:

- En Defensa de la responsabilidad penal: Los hechos causados voluntariamente por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave.

▪ **Defensa Jurídica del Arrendador:** NO CUBRIMOS:

- En Defensa de la responsabilidad penal: Los hechos causados voluntariamente por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave.
- En Impago de alquileres: cuando el juicio de desahucio instado contra el inquilino moroso sea: legitimado por disposición de una autoridad legal; consecutivo a acuerdos de carácter general adoptados por una asamblea u organismo representativo de los inquilinos; consecuencia de un incendio, explosión, danos por agua, robo o cualquier daño que afecte a la solidez del inmueble; consecuencia de un conflicto entre el arrendador y el arrendatario anterior al efecto del seguro.
- En Actos vandálicos: Uso y desgaste paulatino; Defecto propio. Vicio de construcción; conservación defectuosa; daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles y hechos análogos; rotura de cristales, espejos y lunas.

## 1.2. DELIMITACIÓN DE LAS COBERTURAS

Ámbito territorial de las coberturas:

Para todas las garantías el ámbito territorial de aplicación es España.

Para la garantía de Robo, Daños por robo, Hurto, Expolicación el ámbito es la Unión Europea.

Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" se extiende a Todo el Mundo, excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia y Nueva Zelanda.

## 1.3. FRANQUICIAS

Es la cantidad fija que soportará el Asegurado en caso de siniestro.

Independientemente de las franquicias propias que puedan tener las diferentes garantías, existe la opción de mejorar la prima del seguro de Reale Hogar mediante la aplicación de franquicias sobre todos los siniestros, o únicamente sobre los siniestros de agua; dichas franquicias pueden ser de 60 €, 150 € o 300 €.

## 1.4. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, por el Consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza,

cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo, tempestad ciclónica atípica, etc) que nominativamente se enumeran en el reglamento del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por Real Decreto 300/2004 de 20 de febrero y en las disposiciones complementarias.

## 1.5. RIESGOS NO ASEGURABLES

- Edificios en construcción o reconstrucción.
- Cuando se almacenen productos inflamables, tóxicos o explosivos que no sean los habituales en viviendas.
- Edificios Histórico-Artísticos
- Viviendas dedicadas parcialmente (mas del 25% del volumen total de la edificación) a comercio, industria o almacén, ya sea propio o ajeno
- Viviendas denominadas Mobil-home o similares no ancladas.
- Viviendas que no cumplan con las normas de habitabilidad de acuerdo con la legislación vigente para vivienda.
- Animales de compañía: Edad inferior a 3 meses y superior a 9 años
- Ayuda por Baja del Ama de Casa: Personas de más de 65 años de edad.

- Accidentes Personales: Personas de más de 70 años de edad
- Filtraciones de Lluvia con reparación y Filtraciones de Lluvia: Viviendas de más de 30 años de antigüedad.
- Seguros de duración temporal (inferior a un año).

## 7. EL SINIESTRO

### 7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

Comunicarlo a la REALE, facilitando toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

En caso de siniestros de robo o causados por hechos vandálicos, adicionalmente, deben denunciarse los hechos ante la Autoridad Competente con indicación del nombre del Asegurador (REALE) y enviar el original de la denuncia a la Compañía.

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a Reale. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en el local asegurado se originen fuera del mismo.

**Coberturas con tramitación especial:**

▪ **Animales de Compañía: el Asegurado debe enviar a REALE:**

- Informe veterinario o clínico donde se atendió al animal asegurado.
- Factura satisfecha por el servicio prestado.
- En caso de robo/extravío, comunicación a las autoridades correspondientes y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- Para la cobertura "Estancia del Animal en Residencia" debe presentarse el certificado del establecimiento hospitalario en que se ingresó el propietario del animal y la factura de la residencia en que estuvo ingresado el animal.

▪ **Defensa Jurídica del Arrendador; documentación a aportar:**

- Arrendatario/s y Avalista/s: documento de identidad y contrato de alquiler formalizado en base a la Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU).
- En caso de asalariados: 2 últimas nóminas y acreditación de la antigüedad en la empresa (contrato laboral).
- En caso de autónomos: acreditación de la fecha de alta como autónomo en la empresa o en la Seguridad Social, certificación de la empresa del importe de sus ingresos netos anuales, última declaración de la Renta, último resumen anual de declaraciones del IVA o última declaración anual de ingresos a cuenta del IRPF.

### 7.2. CONCURRENCIA DE SEGUROS

En el caso de que el asegurado disponga de dos o más contratos cubriendo la misma garantía afectada por el siniestro, suscritos con distintas entidades aseguradoras, deberá comunicar a cada una la existencia de las restantes pólizas, con indicación del nombre de las respectivas entidades aseguradoras, por cuanto corresponderá a cada entidad indemnizarle el daño producido en la proporción a la propia suma asegurada (art.32 Ley de Contrato de Seguro).

### 7.3. LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, la entidad, en el menor plazo de tiempo posible, indemnizará los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el asegurado lo acepte, la entidad podrá proceder a su reparación.

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

La entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

### 7.4. RECHAZO DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

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

La respuesta de la entidad deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes, en el caso de no estar conforme con dicha resolución el Asegurado podrá



designar un perito según lo establecido en el Art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

## 8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS

### 8.1. PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA

La duración del contrato será anual, salvo que se establezca otra cosa en la póliza.

Actualización de primas: en cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados. REALE, con anterioridad al vencimiento del contrato, notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

### 8.2. CONCEPTOS INTEGRADOS EN LA PRIMA

La prima es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles, y tasas del Consorcio de Compensación de Seguros.

### 8.3. FRACCIONAMIENTO DE LA PRIMA

Se permite el fraccionamiento de pago de la prima, semestral (para prima neta mínima de 220 euros) o trimestral (para prima neta mínima de 450 euros). Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

## 9. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

### 9.1. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES Y JURISDICCIÓN APLICABLE

En cumplimiento de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención al Cliente, sito en la Calle Príncipe de Vergara 125 (28002 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es [serviciodeatencion.clientes@reale.es](mailto:serviciodeatencion.clientes@reale.es).

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Reale, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de Reale abiertas al público. A

tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de Reale. Asimismo pueden presentarse mediante correo certificado dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Reale, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en Segunda Instancia, por el Defensor del Cliente, C/ Marqués de la Ensenada nº 2, 6ª Planta, CP 28004 MADRID, Fax nº 91 308 49 91, e-mail [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org) o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid <https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp>, o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la Jurisdicción civil.

## 10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

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.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.