

Casa teva en les millors mans.

Apèndix de les Garanties d'Assistència - Assegurança de la Llar



linea directa

Assegurança de la Llar



Contingut

I. Aplicació del Condicionat General de l'assegurança de la llar	6
II. Garanties d'assistència	6
Article 1. Garantia d'assistència: obertura de porta	6
Article 2. Garantia d'assistència: reparació d'electrodomèstics.....	7
Article 3. Garantia de asistencia: servicios de asistencia en el hogar	7
3.1. Prestació de substitució de l'aparell de TV, reproductor de DVD i/o BLU-Ray. ..	7
3.2. Despeses de restaurant i bugaderia per desallotjament de l'habitatge.....	8
3.3. Trasllat i estada en hotel per desallotjament de l'habitatge.....	8
3.4. Guarda i custòdia de l'habitatge en cas de robatori o incendi	9
3.5. Trasllat de mobiliari a guardamobles.....	9
3.6. Retorn anticipat per sinistre greu.....	9
3.7. Transmissió de missatges urgents.....	9
Article 4. Garantia d'assistència: reparacions addicionals.....	9
Article 5. Garantia d'assistència: assistència informàtica.....	10
5.1. Recuperació de dades	10
5.2. Descàrregues de programari	12
5.3. Còpia de seguretat en línia.....	13
5.4. Assistència informàtica remota.....	13
5.5. Assistència informàtica a domicili.....	14
5.6. Assistència tecnològica de la llar	14
5.7. Gestió del subministrament d'accés a internet	15
5.8. Control parental	15
5.9. Ús fraudulent de targetes	15
Article 6. Garantia d'assistència: serveis sobre la salut	16
6.1. Servei de telefarmàcia en cas d'accident corporal a la llar	16
6.2. Tornada anticipada per defunció d'un familiar	16
6.3. Orientació mèdica telefònica.....	16
6.4. Informació sobre la salut.....	17
6.5. Orientació social telefònica.....	17
Article 7. Garantia d'assistència: serveis jurídics	18
Article 8. Garantia d'assistència: manteniment.....	18
Article 9. Garantia d'assistència: protecció per ocupació il·legal	19

9.1. Compensació per despeses d'allotjament	20
9.2. Compensació per pagament de subministraments	20
9.3. Compensació per pèrdua de lloguers de l'habitatge assegurat.....	21
9.4. Compensació per despeses d'habilitació	21
9.5. Responsabilitat civil per danys causats a tercers durant l'ocupació	23
9.6. Assessorament jurídic a distància.....	23
9.7. Conflictes relacionats amb l'ocupació	24
9.8. exclusions generals de la garantia d'ocupació il·legal.....	27

I. Aplicació del Condicionat General de l'assegurança de la llar

Aquest document constitueix un apèndix de les Condicions Generals de l'Assegurança de la llar i regula les Cobertures d'assistència de la Pòlissa de la llar. Per tant, en tot allò que no s'hi preveu, el contracte d'assegurança es regirà pel que disposa el document de Condicions Generals.

En concret, consten regulades a les Condicions Generals de l'Assegurança de la llar i es regiran pel que s'hi disposa, les clàusules següents:

- El marc jurídic.
- Els termes asseguradors.
- Les bases de la Pòlissa.
- Les obligacions del Prenedor.
- Les obligacions de **Línea Directa**.
- El Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Les consultes i reclamacions. Defensor del client. Normes d'actuació.

II. Garanties d'assistència

Cadascuna de les cobertures definides aquí poden contractar-se de forma individual o conjunta. Consulteu en les Condicions Particulars quina en teniu contractada.

Sempre que es faci constar expressament en les Condicions Particulars i es pagui la prima que correspongui, l'assegurança s'amplia a les garanties que es detallen a continuació, les quals s'apliquen únicament en el cas de circumstàncies que incideixin o es produeixin en l'habitatge assegurat per aquesta Pòlissa:

A aquest efecte, hi ha a disposició un servei d'atenció telefònica les 24 hores del dia, els 365 dies a l'any. És condició indispensable per a la prestació que s'utilitzin els serveis propis de **Línea Directa**.

Article 1. Garantia d'assistència: obertura de porta

Posat cas que l'Assegurat no pugui entrar o sortir de l'habitatge assegurat per qualsevol fet accidental, com ara pèrdua, extraviament o robatori de claus, o inutilització del pany per intent de robatori o una altra causa que n'impedeixi l'obertura, **Línea Directa** es farà càrrec de les despeses de desplaçament i també de les de mà d'obra necessàries per a l'obertura de la porta.

Se n'exclouen els costos eventuals de reposició o reparació del pany, claus o altres elements de tancament, i **Línea Directa** no se'n farà càrrec.

Article 2.

Garantia d'assistència: reparació d'electrodomèstics

Aquesta garantia es prestarà amb el límit de 2 reparacions per anualitat amb un màxim de 3 hores de mà d'obra a cadascuna d'elles.

Aquest servei inclou les despeses de desplaçament, la mà d'obra i el material necessari per a la reparació de les avaries mecàniques, elèctriques i/o electròniques que pateixin els electrodomèstics següents:

- Rentadora
- Assecadora
- Rentaplats
- Frigorífic
- Congelador
- Cuina elèctrica o vitroceràmica.
- Forn
- Microones
- Vinoteca
- Campana extractora

Si el bé sinistrat no es pot reparar o ja no se'n fabriquen les peces necessàries per reparar-lo es proposarà una indemnització pel valor venal fins al límit establert en les Condicions Particulars.

El valor venal de l'electrodomèstic es calcularà tenint en compte el valor de nou en el mercat en el moment anterior al sinistre i, per arribar al valor venal, es consideraran les deduccions que siguin procedents per l'ús i grau d'utilització que se n'hagi fet i per l'estat de conservació. En cas que no existeixin en el mercat, s'hauran de prendre com a base de valoració altres electrodomèstics amb unes característiques i un rendiment semblants.

Es tindrà en compte una **depreciació del 10 % per cada any des de l'any de compra**, però en tot cas el client tindrà dret a l'obtenció d'un import mínim d'indemnització que serà sempre almenys el 35 % de la factura de compra o del valor de nou en el moment de l'adquisició i que **Línea Directa** pagarà.

Exclusions de la garantia de REPARACIÓ D'ELECTRODOMÈSTICS

- Electrodomèstics amb més de 10 anys.
- Electrodomèstics en període de garantia. En cas que es desconegui el termini d'aquesta garantia per qualsevol motiu, la seva durada s'entendrà que correspon a la que hagi de donar el fabricant, segons la legislació vigent que li fos aplicable en el moment de la formalització de la compravenda.
- Electrodomèstics amb indicis clars de manca de manteniment o mal ús.
- Reparacions que superin la quantitat menor de les dues següents: valor venal o el límit establert en les Condicions Particulars.
- El Prenedor abonarà el cost de l'excés de temps de mà d'obra que es pogués produir en cada servei que es presti, excepte les 3 primeres hores que seran assumides per **Línea Directa**.

Article 3.

Garantia d'assistència: serveis d'assistència a la llar

3.1. PRESTACIÓ DE SUBSTITUCIÓ DE L'APARELL DE TV, REPRODUCTOR DE DVD I/O BLU-RAY

Quan a conseqüència de robatori, intent de robatori, incendi, caiguda de llamp,

explosió o danys elèctrics es produeixi la destrucció o inutilització del televisor, DVD i/o Blu-ray de l'Assegurat, **Línea Directa** assumirà la gestió de la substitució dels aparells afectats per altres que compleixin la mateixa funció, fins que l'Assegurat els reposi o, si no els reposa, durant un termini màxim de 15 dies.

Queda exclosa l'aplicació d'aquest servei quan els aparells de TV, reproductor DVD i/o Blu-ray estiguin en període de garantia de fabricant, o els que en el moment de la sol·licitud de la prestació tinguin més de 10 anys d'antiguitat.

No s'entenen inclosos en el concepte d'avaria els danys resultants de l'ús, desgast o propi funcionament mecànic dels aparells.

A l'efecte d'aquesta prestació de substitució del REPRODUCTOR DE DVD I/O BLU-RAY, es concreten i matisen els termes següents, amb caràcter prevalent, atès que són més concrets, en relació amb aquesta prestació sobre qualsevol definició prèvia:

- Incendi: la combustió i abrasament amb flama, capaç de propagar-se, d'un objecte o diversos objectes que no estan destinats a ser cremats en el lloc i el moment en què es produeixen la combustió i abrasament.
- Explosió: l'acció sobtada i violenta de la pressió o depressió de gasos i/o vapors.
- Caiguda de llamp: les descàrregues provinents de l'atmosfera que causin danys en els aparells inclosos en aquesta garantia, amb independència de si produeixen un incendi o no ho fan.
- Danys elèctrics: els danys derivats de curtcircuits de corrent anormals i sobretensions produïdes per l'electricitat.

- Robatori o intent de robatori, degudament denunciat en el termini més breu possible en dependències policials.

3.2. DESPESES DE RESTAURANT I BUGADERIA PER DESALLOTJAMENT DE L'HABITATGE

En cas de produir-se un desallotjament forçós per inhabilitat de l'habitatge de l'Assegurat (sempre que ho digui l'Informe pericial) a conseqüència d'un sinistre, **Línea Directa** reemborsarà les despeses de restaurant i bugaderia fins al límit de 950 € (màxim de 95 €/dia) per anualitat d'assegurança, fins a un màxim de 10 dies.

No és requisit que el sinistre succeeixi en l'habitatge Assegurat.

Perquè aquesta prestació tingui efecte i la indemnització sigui exigible, cal l'aprovació prèvia de **Línea Directa**. Per a això, l'Assegurat haurà de contactar amb **Línea Directa** per obtenir-ne la conformitat abans de fer les despeses de restaurant i bugaderia objecte de la present garantia.

3.3. TRASLLAT I ESTADA EN HOTEL PER DESALLOTJAMENT DE L'HABITATGE

En cas d'haver-hi un desallotjament forçós per inhabilitat de l'habitatge de l'Assegurat (sempre que ho digui l'Informe pericial) a conseqüència d'un sinistre, **Línea Directa** es farà càrrec del trasllat de l'Assegurat i dels membres de la unitat familiar fins a l'hotel designat per **Línea Directa**.

No és requisit que el sinistre succeeixi en l'habitatge Assegurat.

Així mateix, **Línea Directa** es farà càrrec de les despeses d'allotjament de l'Assegurat en un hotel de categoria de fins a 3

estrelles. L'import límit d'aquesta garantia serà un total de 3.080 € (màxim de 95 €/dia per persona) per anualitat d'assegurança i amb un màxim de 10 dies.

L'Assegurat haurà d'aportar factura de l'hotel, i també justificant d'empadronament en l'habitatge assegurat o, si no, escriptura de propietat o contracte d'arrendament, o una factura o contracte de subministrament amb una antiguitat no superior a tres mesos, de telefonia fixa, aigua, electricitat o gas al seu nom en el domicili.

3.4. GUARDA I CUSTÒDIA DE L'HABITATGE EN CAS DE ROBATORI O INCENDI

Quan, a conseqüència de robatori, incendi, inundació o explosió, l'habitatge de l'Assegurat sigui fàcilment accessible des de l'exterior, **Línea Directa** enviarà a càrrec seu personal de seguretat fins que el defecte de seguretat sigui corregit i, en tot cas, durant un màxim de 72 hores.

3.5. TRASLLAT DE MOBILIARI A GUARDAMOBLES

En cas de produir-se un desallotjament forçós per inhabilitat de l'habitatge de l'Assegurat (sempre que ho digui l'informe pericial) a conseqüència d'un sinistre, **Línea Directa** organitzarà el trasllat, dipòsit i retorn del mobiliari i estris en un guardamobles, habitatge provisional o local designat per l'Assegurat en el municipi de residència habitual de l'Assegurat, amb un límit de 2.000 € per anualitat de l'assegurança.

El sinistre no ha de succeir en l'habitatge assegurat.

Línea Directa es farà càrrec de la localització i designació del guardamobles, ha-

bitatge provisional o local, llevat que l'Assegurat designi un que no comporti cap despesa addicional per a l'Assegurador en relació amb el que s'hagi ofert inicialment.

3.6. RETORN ANTICIPAT PER SINISTRE GREU

Si, durant un viatge per l'estranger de l'Assegurat, es produeix un sinistre greu a la llar, **Línea Directa** reemborsarà a l'Assegurat un bitllet d'avió de línia regular (classe turista) o tren (primera classe) de tornada al seu domicili, prèvia presentació per part de l'Assegurat d'un document acreditatiu del sinistre i les despeses que n'hagin resultat.

3.7. TRANSMISSIÓ DE MISSATGES URGENTS

Línea Directa, a través d'un servei de 24 hores, accepta i transmet missatges urgents de l'Assegurat, mitjançant qualsevol mitjà de comunicació, sempre que no disposi d'altres mitjans per fer-los arribar a la destinació i sempre que els missatges siguin conseqüència d'una garantia coberta per la pòlissa d'assegurança.

Article 4.

Garantia d'assistència: reparacions addicionals

Si per les necessitats del servei es requereix urgència, s'atendrà en un termini de 3 h. S'atendran com a urgències: fontaneria, electricitat, serralleria i cristalleria; i, en aquest cas, s'informarà l'Assegurat de la tarifa d'urgència.

Línea Directa garanteix la posada a disposició d'un professional, sense cost de desplaçament, d'algun dels tipus següents:

- Lampista.
- Electricista.
- Vidrier.
- Fuster.
- Especialista en fusteria metàl·lica
- Serraller.
- Tècnic d'electrodomèstics.
- Especialista en neteja en general i neteja vidres.
- Tècnic de televisors, vídeos i DVD.
- Antenista.
- Paleta.
- Tècnic de gas. *
- Especialista en persianes.
- Especialista en embussos i responsable de camió cisterna escurapous.
- Reparador de teulades.
- Marbrista.
- Especialista en aire condicionat.
- Especialista en calderes.
- Parqueter.
- Pintor i especialista en paper pintat.
- Tapisser.
- Emmoquetador.
- Especialista en tendals.
- Especialista en porters automàtics.
- Guixaire.
- Envernissador.
- Jardiner.
- Transportista (operacions menors).
- Contractista.
- Manetes.

Línea Directa, amb la informació facilitada, comunicarà a l'Assegurat un pressupost telefònic informatiu de la visita del professional. El pressupost serà gratuït, llevat que per elaborar-lo calgui una intervenció prèvia del professional que comporti mà d'obra. L'import de la intervenció es des-

comptarà del preu final en el cas que l'Assegurat accepti el pressupost i els serveis es duguin a terme.

Els costos del material i mà d'obra són a càrrec de l'Assegurat un cop hagi acceptat el pressupost ofert al Client. La reparació tindrà una garantia d'1 any.

NOTA: Els serveis marcats amb * no seran possibles en algunes províncies; en aquest cas s'abonarà a l'Assegurat l'import que correspongui al desplaçament que hagi estat efectuat per un altre professional.

Article 5.

Garantia d'assistència: assistència informàtica

5.1. RECUPERACIÓ DE DADES

Línea Directa garanteix la Recuperació de Dades en els dispositius d'emmagatzematge de dades, propietat de l'Assegurat, que pateixin danys o una avaria lògica o física de les indicades en les presents Condicions Generals i que impedeixin l'accés a la informació continguda en el suport danyat mitjançant l'ús del Sistema Operatiu.

Per poder dur a terme la prestació de la garantia, cal disposar físicament del suport d'emmagatzematge d'informació danyat i de l'autorització expressa de l'Assegurat per a accedir-ne al contingut.

Línea Directa no garanteix cap resultat com a conseqüència de la prestació d'aquesta garantia ni s'indemnitzarà o compensarà de cap manera en cas que no s'aconsegueixi la recuperació total o parcial de la informació continguda en el suport.

Línea Directa declina tota responsabilitat en cas que l'intent de recuperació de les dades causi danys majors en el suport o dispositiu, fins i tot si aquest es destrueix totalment o les dades que conté es perden de manera definitiva.

Línea Directa i les entitats que **Línea Directa** contracti per dur a terme els treballs de recuperació no es poden considerar en cap cas responsables dels danys directes o indirectes de cap mena que puguin resultar de l'ús de les dades recuperades per l'Assegurat; tampoc no es poden considerar responsables de les reclamacions que tercers puguin fer en relació amb la titularitat dels béns i drets sobre els suports i/o les dades objecte de garantia.

Així mateix, **Línea Directa** i l'Assegurat acorden considerar com a estrictament confidencial qualsevol informació, dades, mètodes i documentació de què puguin tenir coneixement com a conseqüència de la utilització de la present garantia.

La garantia de Recuperació de Dades es prestarà sobre els suports d'emmagatzematge de dades, utilitzats en els equips de processament informàtic propietat de l'Assegurat i que formin part del contingut de la present Pòlissa. Aquest servei es presta amb un límit de dos serveis per anualitat i amb un màxim de 2.000 € per anualitat de l'assegurança.

Es considerarà:

- Avaria Lògica: Qualsevol dany no físic que impedeixi l'accés a la informació (la integritat del disc dur no es veu compromesa, però presenta errors de format o problemes de reconeixement).

- Avaria Física: Qualsevol dany físic que impedeixi l'accés a la informació (per exemple: ratllada al disc dur o caiguda).

Les causes considerades com danys o avaria física o lògica que generen el dret a utilitzar aquesta garantia són:

- Danys externs com ara accidents, danys per aigua, caigudes o incendi.
- Errors humans.
- Virus informàtics.
- Problemes de programari.
- Problemes de maquinari.

La viabilitat de la recuperació disminueix en casos de:

- Manipulació per personal no professional.
- Incendi.
- Pèrdua de pistes (sobreescriptures de la configuració interna del disc).
- Sobreescriptures d'informació (exemple: formatació i reinstal·lació).
- Impactes.

El procediment per a la prestació d'aquesta garantia és el següent:

1 **Línea Directa** ha de recollir, mitjançant una empresa de missatgeria, el suport danyat, incloent-hi, si els tingués, els discos especials d'arrencada i les contrasenyes per accedir al sistema, als directoris i als programes necessaris per executar els fitxers que es necessiti recuperar. **Línea Directa** exclou tota responsabilitat per la pèrdua o danys que el suport pugui patir durant la tramesa o transport, fins o des de qualsevol de les instal·lacions. També exclou tota responsabilitat per la pèrdua

de beneficis o qualsevol conseqüència derivada d'això.

2 El suport danyat, un cop rebut, s'analitzarà i diagnosticarà immediatament per iniciar el procés de recuperació de les dades que contingui.

3 Acabat el procés de recuperació de les dades del suport danyat, **Línea Directa** enviarà a l'Assegurat la informació recuperada en un suport nou sense càrrec per a l'Assegurat. Les despeses de transport originades per la tramesa del suport aniran a càrrec de **Línea Directa**.

4 Amb la finalitat de cobrir qualsevol pèrdua possible durant l'enviament del suport d'entrega, es gravarà i guardarà en lloc segur una còpia de seguretat de la informació recuperada. Passats quinze dies des de la data d'enviament a l'Assegurat del suport de lliurament, la còpia de seguretat es destruirà definitivament.

En queden exclosos:

- Els fitxers i dispositius aliens a l'àmbit de cobertura detallat en les presents Condicions Generals i, en tot cas, s'exclouen de la garantia els sistemes d'emmagatzematge complexos (grups de volums físics), els servidors d'aplicacions, les cintes de còpies de seguretat i els servidors web.
- Les reconfiguracions o reinstal·lacions dels suports.
- La reposició o la reparació de cap tipus de danys o avaria que presenti el dispositiu enviat a **Línea Directa** que hagi estat objecte de la prestació de recuperació de dades. Les dades contingudes podran ser recuperades per **Línea Directa** sempre que les possibilitats tècniques disponibles ho permetin.

- Les recuperacions sobre suports d'emmagatzematge que s'hagin manipulat prèviament al lliurament a **Línea Directa** per a la recuperació.
- La recuperació resulta impossible en els casos de desaparició del suport, de danys amb àcids o productes similars, sobreescritura del suport o «Head Crash» (pèrdua de la pel·lícula magnètica per contacte dels caps de lectura i escriptura).
- La recuperació d'originals de pel·lícules, CD, jocs i altres aplicacions.
- Els dispositius d'ús professional.

5.2. DESCÀRREGUES DE PROGRAMARI

L'Assegurat pot sol·licitar la descàrrega i instal·lació dels programes informàtics enumerats a continuació, amb l'assessorament previ d'un tècnic especialitzat de **Línea Directa**.

- **NAVEGADORS**
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Opera
- **SEGURETAT**
 - Avast
 - AVG
 - Avira
 - Malwarebytes
 - Superantispyware
- **MULTIMÈDIA**
 - iTunes
 - VLC
 - Winamp
 - K-Lite Codecs
 - CCCP
 - Spotify
- **VISUALITZACIÓ I EDICIÓ**

- Picasa
- GIMP
- Irfan View
- **OFIMÀTICA**
 - Openoffice
 - LibreOffice
 - Adobe Reader
 - PDF Creator
- **CORREU I EINES SOCIALS**
 - Skype
 - Live Mail
 - Thunderbird
- **UTILITATS**
 - CDBurner XP
 - ImgBurn
 - Revo Uninstaller
 - Dropbox
 - Google Drive
 - Skydrive
- **DESCOMPRESSORS**
 - Winrar
 - Winzip
 - 7-zip

Aquesta llista pot variar en cas que alguna de les aplicacions deixi de distribuir-la el fabricant.

Tant la descàrrega com la llicència dels programes del llistat es limitarà a la seva versió i llicència gratuïtes. **Línea Directa** no respon pels possibles virus, programes maliciosos o defectes que pugui contenir el programari instal·lat.

5.3. CÒPIA DE SEURETAT EN LÍNIA

Aquesta garantia permet a l'Assegurat posar-se en contacte amb un expert informàtic amb la finalitat de disposar d'una còpia de seguretat en línia, amb el límit d'un servei per anualitat de l'assegurança.

Els serveis inclosos són:

- La instal·lació del programa de còpia de seguretat per part d'un tècnic qualificat en una sessió remota.
- La configuració del programa per a la realització automàtica de la còpia.
- L'assessorament en els fitxers per incloure a la còpia de seguretat.
- Recomanació en la creació de l'usuari i la contrasenya que permetrà l'accés a la garantia i a la informació desada a la còpia de seguretat en línia.
- La mida màxima predeterminada de la còpia de seguretat en línia és de 5 Gb.
- La possibilitat d'accedir als fitxers desats a la còpia de seguretat.
- La realització automàtica d'una còpia de seguretat incremental periòdica.

Línea Directa, una vegada programada la còpia en línia, no té accés a la informació salvaguardada, ni a les claus d'accés. És responsabilitat de l'usuari conservar les claus d'accés per poder accedir a la còpia de seguretat.

Línea Directa declina qualsevol responsabilitat sobre el tipus d'informació emmagatzemada a la còpia de seguretat, així com de la pèrdua d'informació per mal ús en el maneig de l'aplicació per part de l'Assegurat i per causes alienes al control de **Línea Directa**.

5.4. ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA REMOTA

El nombre màxim d'ordinadors als quals es presta el servei és de 4 per cada pòlissa contractada. No existirà límit en la utilització d'aquesta garantia, per la qual cosa l'Assegurat podrà sol·licitar durant l'anualitat

tat totes les assistències que consideri necessàries per a cadascun dels ordinadors.

Aquesta garantia permet a l'Assegurat posar-se en contacte, per telèfon o per xat a Internet, amb un tècnic qualificat, amb la finalitat de disposar de suport tècnic en la utilització d'equips d'ús personal (maquinari), programes (programari) i Internet (tant per a Microsoft, Mac o Linux), en l'àmbit objecte d'aquesta Pòlissa d'assegurança. S'entén per equips d'ús personal els següents:

- Ordinadors de sobretaula
- Ordinadors portàtils
- Impressores
- Escàners
- Navegadors portàtils GPS més comuns
- Altres perifèrics

Les prestacions incloses en aquesta garantia són:

- Ajuda en el maneig de les aplicacions, eines i comunicacions suportades.
- Instal·lació i desinstal·lació de les aplicacions compatibles.
- Actualització de versions i Service Pack per al programari compatible, sempre que l'Assegurat disposi de la llicència pertinent o l'actualització sigui gratuïta.
- Configuració dels sistemes operatius i de les aplicacions compatibles.
- Assessorament sobre requisits de maquinari i programari per a les aplicacions compatibles.
- Instal·lació i configuració de perifèrics, com ara impressores, escàners, etc.
- Per a la realització d'aquestes activitats

en moltes ocasions serà necessari el CD-ROM amb el programari original del dispositiu. Si l'Assegurat no el té, els tècnics buscaran i baixaran el programari d'Internet sempre que sigui possible i que l'Assegurat disposi de la llicència pertinent.

En queda exclòs:

- Les assistències per a equips o programes aliens a l'àmbit de cobertura d'aquesta Pòlissa, així com els servidors.
- El suport a aplicacions desenvolupades específicament per a productes MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) o un altre programari de gestió específic (Contaplus...).

5.5. ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA A DOMICILI

Aquesta garantia només és aplicable si s'ha intentat solucionar prèviament la incidència mitjançant connexions per control remot plenament operatives, i la incidència no s'ha pogut solucionar. Es garanteix el servei a domicili sense càrrec per a l'Assegurat en un termini màxim de 48 hores en dies laborables, i **no inclou, en cas de resultar necessaris, el cost dels materials. Només s'instal·larà, en cas que sigui necessari, programari amb la llicència oportuna.**

Així mateix, l'Assegurat podrà sol·licitar la garantia d'assistència informàtica a domicili per solucionar qualsevol incidència diferent de l'establerta en el paràgraf anterior. En aquest cas, tots els costos, com el desplaçament, els materials o la mà d'obra, són a càrrec exclusiu de l'Assegurat.

5.6. ASSISTÈNCIA TECNOLÒGICA DE LA LLAR

Aquesta garantia permet a l'Assegurat posar-se en contacte, mitjançant telèfon o xat

a Internet, amb un tècnic qualificat, amb la finalitat de disposar de suport general en la utilització de dispositius tecnològics, en l'àmbit objecte d'aquest contracte.

Entre d'altres, es prestarà assistència sobre els tipus de dispositius següents:

- TDT
- DVD
- Blu-Ray
- Càmera digital
- Vídeo digital
- Marc de fotos digital
- Telèfon mòbil
- Tauleta
- MP3-MP4

Per poder prestar aquesta garantia serà condició necessària que el manual d'utilització del dispositiu tecnològic sobre el qual se sol·licita assistència, es trobi disponible a internet i en castellà.

En queden excloses les assistències per a equips diferents dels indicats com a inclosos en l'àmbit de cobertura d'aquesta Pòlissa, així com els dispositius tecnològics d'ús professional.

5.7. GESTIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'ACCÉS A INTERNET

Línea Directa garanteix que es faran els tràmits necessaris perquè l'Assegurat es pugui donar d'alta o de baixa o fer modificacions en el contracte amb el proveïdor de l'accés a Internet. **Línea Directa** farà les gestions telefòniques que siguin necessàries així com l'enviament de documents i escrits.

Línea Directa no garanteix cap resultat com a conseqüència d'aquestes gestions ni es fa responsable dels retards, absències de resposta, penalitzacions, càrrecs

en compte o qualsevol altre perjudici que causin a l'Assegurat els proveïdors del servei d'accés a Internet.

5.8. CONTROL PARENTAL

Línea Directa garanteix la configuració d'un compte d'usuari específic per gestionar i filtrar els continguts d'Internet a què poden accedir els menors quan estiguin utilitzant un dispositiu informàtic, amb connexió a Internet, sense supervisió d'un adult.

L'eficàcia d'aquesta garantia està limitada per les característiques tecnològiques de cada tipus de dispositiu.

Les funcionalitats principals que **Línea Directa** pot configurar són:

- Limitació d'accés a determinats continguts.
- Limitació en el temps de connexió.
- Establiment d'una banda horària per a la connexió.
- Informe de llocs web visitats.
- Informe de converses per xat.
- Informe d'enviaments per correu electrònic.
- Control de programes i jocs que poden utilitzar.
- Bloqueig de l'accés a pel·lícules i programes de TV inapropiats.

5.9. ÚS FRAUDULENT DE TARGETES

Línea Directa reemborsarà en el cas d'ús fraudulent de targetes per Internet i per tercers, de targetes de crèdit o de debit o en el cas d'accés a comptes bancaris, amb un límit de 1.000 € per anualitat de l'assegurança.

S'han de produir les circumstàncies següents:

- L'ús fraudulent sigui fet per tercers.
- Operació fraudulenta feta per internet.
- Cal denúncia presentada davant les autoritats policials.
- Cal justificar els moviments indeguts mitjançant extractes bancaris.
- El límit de termini entre l'ús fraudulent i la notificació a l'entitat emissora de la targeta haurà de ser igual o inferior a 48 hores en dies hàbils.

Se n'exclou la disposició en efectiu en caixers automàtics.

Article 6.

Garantia d'assistència: serveis sobre la salut

6.1. SERVEI DE TELEFARMÀCIA EN CAS D'ACCIDENT CORPORAL A LA LLAR

Línea Directa garanteix la recollida en el domicili que l'Assegurat indiqui per part d'una persona identificada, la qual s'encarregarà d'adquirir el medicament que l'Assegurat necessiti i de lliurar-lo a l'Assegurat, sempre que es compleixin les condicions següents:

- L'Assegurat li ha d'aportar prèviament la prescripció mèdica o recepta si calen per adquirir el medicament.
- L'Assegurat ha de pagar el medicament abans del lliurament. El pagament s'ha de fer per l'import de la factura o del tiquet de compra. No s'accepten xecs o pagars.
- L'Assegurat haurà de facilitar en tot cas el nom comercial del producte i el tipus

de presentació (comprimits, ampul·les, càpsules, emulsions, etc.).

En queden exclosos expressament els casos d'abandonament de la fabricació del medicament o la manca de disposició d'aquest als canals habituals de distribució a Espanya, així com els medicaments que requereixin el DNI per la seva adquisició i els inclosos al receptari especial d'estupefaents.

6.2. TORNADA ANTICIPADA PER DEFÚNCIÓ D'UN FAMILIAR

En cas de defunció a Espanya d'un familiar directe cobert de l'Assegurat, si l'Assegurat és en un desplaçament a l'estranger cobert pel present Contracte, **Línea Directa**, un cop comunicat el fet, organitzarà i posarà a disposició de l'Assegurat, perquè pugui assistir al sepeli, **en el termini màxim de 7 dies des de la mort**, un bitllet d'avió de línia regular (classe turista) o tren (primera classe) o qualsevol altre mitjà de transport adequat fins al lloc d'inhumació a Espanya.

6.3. ORIENTACIÓ MÈDICA TELEFÒNICA

Horari de prestació de la garantia d'orientació mèdica telefònica: Horari de prestació del servei: 365 dies a l'any, de 9.00 h a 21.00 h. (excepte festius de caràcter nacional).

Línea Directa garanteix la resolució telefònica dels dubtes de caràcter mèdic que tinguï l'Assegurat sobre interpretació d'anàlisis clíniques, medicaments, etc. El servei mèdic de **Línea Directa** aconsellarà, a la vista de les dades de la sol·licitud de l'Assegurat, el que consideri oportú i orientarà l'Assegurat cap al mitjà sanitari que consideri millor, si és necessari. **En cap cas el servei d'orientació mèdica diagnosticarà ni prescriurà cap tractament.**

Per als casos més greus i urgents, **Línea Directa** pot activar els serveis d'assistència sanitària necessaris, prioritzant els serveis públics d'urgència, i van a càrrec de l'Assegurat les despeses que en derivin.

6.4. INFORMACIÓ SOBRE LA SALUT

Línea Directa posarà a disposició de l'Assegurat un servei d'informació administrativa sobre serveis sanitaris mitjançant el qual proporcionarà informació relacionada amb:

- Centres hospitalaris nacionals: informació sobre clíniques, hospitals, sanatoris.
- Centres extrahospitalaris nacionals: informació sobre centres de salut, ambulatoris, consultoris i cases de socors existents en el territori espanyol.
- Col·legis professionals: telèfons i adreces dels col·legis professionals espanyols de metges, farmacèutics, odontòlegs, infermeria, fisioterapeutes i òptics.
- Associacions i fundacions nacionals: de professionals, d'usuaris i pacients; adreces i telèfons.
- Adreces i telèfons d'organismes sanitaris públics: Ministeri de Sanitat i Consum.
- Institucions acadèmiques: adreces i telèfons d'institucions acadèmiques sanitàries nacionals com ara facultats, reials acadèmies i escoles.
- Farmàcies: informació, adreça i telèfons de les farmàcies per ciutats. També es facilitaran farmàcies de guàrdia.
- Centres de vacunació: informació sobre vacunes recomanades i obligatòries que s'exigeixen als diferents països del món, i també dels centres de vacuna-

cions en el territori nacional autoritzats per l'OMS (adreces i telèfons).

- Asseguradores mèdiques: adreces i telèfons.
- Organismes sanitaris internacionals: informació dels organismes sanitaris internacionals situats en territori nacional.
- Informació sobre medicaments i equivalències a l'estranger.
- Requisits sanitaris d'entrada, segons país de destinació, per a persones de nacionalitat espanyola.

6.5. ORIENTACIÓ SOCIAL TELEFÒNICA

Horaris del servei d'orientació social telefònica: Horari de prestació del servei: dilluns a divendres, de 9.00 h a 19.00 h (excepte festius de caràcter nacional).

Línea Directa proporcionarà suport, amb possible derivació a Serveis Socials Municipals, relacionats amb situacions de necessitat o assistència social. S'orientarà i assessorarà en relació amb:

- Recursos socials i assistencials del Municipi i de la Comunitat, de caràcter general i específics.
- Tutela del major d'edat.
- Teleassistència, ajuda domiciliària, centres de dia, residències i ajudes tècniques.
- Incapacitació.
- Situacions de risc social i familiar.
- Localització de recursos.
- Dependència o trastorns degeneratius: recursos socials i sanitaris, voluntariat i associacions.

Article 7.
**Garantia d'assistència:
serveis jurídics**

Línea Directa posa a disposició de l'Assegurat un servei d'assessorament telefònic per orientar sobre qualsevol consulta de caràcter jurídic o legal referent a l'habitatge assegurat com a propietari o inquilí, al seu àmbit personal i familiar, i com a consumidor i circumscrit a la legislació espanyola.

Línea Directa respondrà en un termini màxim de 24 hores (exceptuant-ne els festius de caràcter nacional i caps de setmana) i la resposta serà sempre telefònica.

Aquesta garantia es prestarà verbalment i telefònicament. S'exclou la redacció d'informes o dictàmens.

Article 8.
**Garantia d'assistència:
manteniment**

Línea Directa enviarà a la llar assegurada un professional per a la realització de les prestacions que es detallen en la present Clàusula.

Aquesta garantia es prestarà amb un límit d'un servei per anualitat, amb un màxim de 3 hores de mà d'obra, en què es podran fer diversos serveis per part d'un mateix especialista, sempre que els serveis pertanyin al mateix grup (excepcionalment, si són necessaris 2 operaris del mateix grup, el límit serà d'1,5 hores de mà d'obra). El Prenedor s'haurà d'encarregar dels materials emprats i, si s'escau, del cost de l'excés de temps de mà d'obra que es pogués produir en cada servei que es presti, excepte les 3 primeres hores que assumirà **Línea Directa**.

Aquesta garantia només inclou el cost del desplaçament i de la mà d'obra. No hi estan inclosos els materials ni els mecanismes necessaris.

GRUPS DE SERVEIS:

Grup 1

- Penjar cortines, estors, cortinetes, quadres, estenedors, accessoris de bany i de cuina, miralls, penjadors i barres d'armaris.
- Col·locació o fixació de figures decoratives adossades a parets.
- Col·locació de lleixes i prestatgeries.
- Platines de terminació: embellidor de sòl (tapajuntes en la unió de 2 sòls diferents); protector de cantonada de paret.
- Aïllament de finestres: únicament posar rivet entre fulla i marc i fixar vidre amb silicona.
- Reparació o instal·lació de persianes enrotllables sense mecanisme i no ocultes en calaix.
- Canvi o instal·lació de tiradors, picaportes, manetes, molles i petits pestells en portes interiors de fusta.
- Canvi de frontisses en portes petites de mobles de cuina, bany i auxiliars de fusta.
- Muntatge de mobles kit.

Grup 2

- Tapament de petits forats a parets no enrajolades, produïts per trepant (per haver-hi penjat quadres, accessoris o similars).
- Canvi o reparació de mecanismes de cisterna avariats, sempre que no sigui

necessari canviar la cisterna completa (pisa) ni fer cap tipus d'obra de paleta o similar. Exclou la substitució dels sanitaris i la manipulació dels que comportin risc de trencament i/o que per l'antiguitat o deteriorament, es desaconselli; també se n'exclouen les reparacions de sanitaris amb mecanismes ocults (sanitaris suspesos o similars). S'exclou qualsevol dipòsit encastrat, fixat a la paret amb cargols, quan hi hagi modificacions diferents de la deguda instal·lació de l'element.

- Canvi o reparació de claus de pas o aixetes avariades per altres de característiques similars a les que ja hi havia, sempre que no sigui necessari fer cap tipus d'obra de paleta o similar. Queden excloses les aixetes de columnes de bany o banyeres d'hidromassatge. En cas de conjunts de bany, si no és possible substituir únicament l'aixeta, en queda exclosa la intervenció. No queden cobertes les operacions complementàries, com ara canvi de tram de canonada, etc.
- Reparació de filtracions originades a l'interior de l'habitatge que impliqui segellat amb beurada o silicona a la banda de banyera o plat de dutxa, amb independència de si causen o no danys. S'exclou quan, a causa del mal estat de la instal·lació en general, la simple beurada del contorn no sigui suficient.
- Reparació de fuites a les claus o purgadors dels radiadors, inclòs el canvi de la peça si és necessari. Queda exclòs aquest servei sempre que no hi hagi fuga o trencament de la peça. Queda exclosa qualsevol operació que formi part d'instal·lacions comunitàries; i no queden incloses operacions complementàries que calguin, com ara subs-

tituir un tram de canonada. Queda exclòs qualsevol reparació o canvi en el qual la clau o purgador estigui soldat al radiador o a les canonades existents.

Grup 3

- Col·locació o canvi d'embellidors d'endolls i interruptors, bombetes, tubs de neó, fluorescents i encebadors quan no s'hagi de modificar el cablatge elèctric.
- Instal·lació de llums, aplics o plafons, sempre que no calgui modificar el cablejat elèctric.
- Instal·lació de canaletes per tapar els cables.
- Creació de nous punts de llum, preses de corrent, telèfon o televisió, fent la instal·lació en superfície, sempre que no sigui necessari cap tipus de treball de paleta o similar.

Exclusions de la garantia de MANTENIMENT:

- S'exclou tot tipus de treball per al qual calguin mitjans auxiliars (equips de seguretat, bastides, escales extensibles de més de 2,5 m, etc.).
- S'exclouen els treballs que per a executar-los requereixin obertura de cales, trencament de paraments, enrajolats, desmuntatge de mobiliari, etc.

Article 9.

Garantia d'assistència: protecció per ocupació il·legal

Queda garantida la protecció jurídica i les despeses o pèrdues derivades dels supòsits indicats en aquest article, sempre que es derivin de "l'ocupació il·legal" de l'ha-

bitatge assegurat, entenent-se com a tal l'ocupació de l'immoble per romandre-hi sense l'autorització pertinent del propietari.

No seran objecte de cobertura aquells supòsits en què l'ocupant va tenir en algun moment l'autorització de l'assegurat per ocupar l'immoble ni aquells en què hagués existit un contracte o títol just que, en el passat, justificués l'ocupació.

Queden coberts els incidents derivats de l'ocupació il·legal, sempre que tant els incidents com la mateixa ocupació il·legal hagin ocorregut **després de l'entrada en vigor de la garantia i mentre continuï en vigor la cobertura.**

L'Assegurat ha de comunicar a **Línea Directa** els incidents, **com a màxim, en el termini de dos anys a comptar a partir de la data de la seva ocurrència.** Transcorregut aquest temps, d'acord amb la llei, el dret de l'Assegurat a exigir la prestació assegurada s'extingeix per transkurs del temps.

Per a la cobertura de responsabilitat civil per danys causats a tercers durant l'ocupació il·legal, s'entendrà que l'incident ha tingut lloc en el moment en què s'han causat els danys al tercer. Si es tractés de danys continuats, es considerarà que l'incident s'ha produït en el moment en què s'han manifestat per primera vegada els danys.

Per a la cobertura de conflictes relacionats amb l'ocupació, el conflicte o sinistre s'entendrà ocorregut en el moment en què s'hagi iniciat la perturbació dels drets de l'Assegurat, és a dir, l'ocupació.

Línea Directa assumirà el pagament de les despeses assegurades **fins al límit**

màxim detallat en aquestes Condicions Generals. Operarà amb un doble límit: un límit màxim que indemnitzarà per cada incident que es produeixi en relació amb aquesta cobertura i un límit màxim anual amb independència del nombre d'incidents que es produeixin.

Queden coberts els incidents ocorreguts a Espanya sempre que sigui un jutjat espanyol el competent per saber del cas.

9.1. COMPENSACIÓ PER DESPESES D'ALLOTJAMENT

Fins al límit de 800 € al mes durant un màxim de 6 mesos, **Línea Directa** garanteix el pagament d'una indemnització econòmica destinada a compensar les despeses que l'Assegurat hagués de suportar com a conseqüència d'haver d'abonar un allotjament alternatiu al seu habitatge durant el termini en què duri l'ocupació. El pagament d'aquesta indemnització està condicionat al fet que al propietari se li hagi impossibilitat viure al seu habitatge i hagi hagut de recórrer al pagament d'un allotjament alternatiu. Per accedir a aquesta compensació, l'Assegurat haurà de lliurar la justificació documental conforme ha abonat el preu per l'allotjament.

Aquesta cobertura no s'aplicaria a pòlisses en què s'ha declarat que l'habitatge no és habitatge habitual o que està en règim de lloguer, i del qual el prenedor és l'arrendador.

9.2. COMPENSACIÓ PER PAGAMENT DE SUBMINISTRAMENTS

Fins al límit de 300 € al mes durant un màxim de 6 mesos, **Línea Directa** garanteix el pagament d'una compensació econòmica per les factures dels subministraments de l'immoble (aigua, gas i electricitat) a què

contractualment s'hagués obligat l'Assegurat i que hagués pagat durant el període de l'ocupació. **Per accedir a aquesta compensació, l'Assegurat haurà de lliurar els documents que justifiquin haver abonat els rebuts de subministrament. Aquesta compensació requereix el compliment de les condicions següents:**

1. Que hagi transcorregut, com a mínim, un mes des que es va produir l'ocupació i que els rebuts dels subministraments s'hagin generat durant el període d'ocupació de l'habitatge assegurat.
2. Que s'hagin iniciat les gestions per al desallotjament de l'habitatge.
3. Que no estigui llogat en el moment de l'ocupació il·legal.

Aquesta cobertura no s'aplicaria a pòlisses en què s'ha declarat que l'habitatge no és habitatge habitual.

9.3. COMPENSACIÓ PER PÈRDUA DE LLOGUERS DE L'HABITATGE ASSEGURAT

Fins al límit de 800 € al mes durant un màxim de 6 mesos, **Línea Directa** garanteix el pagament d'una compensació econòmica destinada a pal·liar les pèrdues econòmiques que pogués patir l'Assegurat com a conseqüència de les rendes mensuals deixades de percebre en cas que, com a conseqüència de l'ocupació, no pogués haver arrendat l'habitatge assegurat. **Aquesta compensació requereix el compliment de les condicions següents:**

1. Que hagi transcorregut, com a mínim, un mes des que es va produir l'ocupació.
2. Que s'hagin iniciat les gestions per al desallotjament de l'habitatge.

A més, per accedir a aquesta compensació, l'Assegurat haurà d'acreditar un dels requisits següents:

1. Que l'habitatge hagi estat en lloguer abans de l'ocupació i **que hagi transcorregut, com a màxim, un mes des de la finalització del darrer contracte d'arrendament fins al moment de l'ocupació il·legal, i que no estigui llogat en el moment de l'ocupació il·legal.**
2. Que en el moment de l'ocupació il·legal l'habitatge estigués anunciat per llogar-se i estigués donat d'alta en un o més portals immobiliaris.

L'import màxim que s'abonarà es calcularà a partir de l'import de l'última renda mensual de lloguer o l'import de renda de lloguer fixat a l'anunci.

Aquesta cobertura no s'aplicaria a pòlisses en què el Prenedor no és el Propietari de l'habitatge.

L'Asseguradora no abonarà cap compensació econòmica per pèrdues de lloguer amb posterioritat a la data en què l'Assegurat hagi recuperat legalment la possessió de l'immoble.

9.4. COMPENSACIÓ PER DESPESES D'HABILITACIÓ

Línea Directa garanteix la prestació del servei sense límit econòmic o una **indemnització de reemborsament fins al límit de 5.000 €** pels danys que hagi patit l'Assegurat com a conseqüència de l'ocupació de l'habitatge assegurat.

a Els danys coberts per aquesta garantia són:

- Canvi del pany o bombí de la porta principal de l'habitatge, o dels panyes, si hi ha més d'una porta principal.

- Desplaçament, mà d'obra i material necessari per dur a terme el pintat i el mateix pintat de sostres i parets de l'habitatge (amb sanejament bàsic que inclou raspament i poliment superficial de la paret abans de l'aplicació de la capa de pintura).
- Neteja o buidatge de mobles si escau.
- Puesta a punto, consistent en l'acondicionament bàsic de la paret previ a la pintura dels paraments (tapat bàsic de petits desperfectes o petites esquerdes que no requereixin de cap material especial per a la seva reparació).

L'Assegurat podrà triar entre encarregar-se ell mateix de la contractació dels professionals que duguin a terme aquests treballs o optar perquè aquestes tasques les efectuïn professionals designats per **Línea Directa**.

Si l'Assegurat decideix encarregar-se ell mateix de la contractació dels professionals de forma prèvia a rebre la contraprestació, haurà de lliurar la justificació documental que acrediti el pagament per accedir al pagament d'aquesta compensació.

b Serveis addicionals:

- Enviament de lampista. Treballs de reparació o substitució de cables, aixetes, claus de pas (que no generin picat previ). Fins a 2 hores màxim de mà dobra.
- Enviament de paleta. Treballs de reparació sobre rajoles de bany i cuina (desperfectes a parets que requereixin materials). Fins a 2 hores màxim de mà dobra.
- Enviament de Cristallero. Mà d'obra necessària per fer canvis de vidres

de portes i finestres (no finestrals, ni vidres que impliquin més d'un professional per a la reparació). Fins a 1 hora màxim de mà dobra.

- Enviament d'Electricista. Reparació de punts de llum, connexions, canvis de bombetes, ajustaments d'endolls. Fins a 1 hora màxim de mà dobra.
- Enviament de Parquetista. Reparacions puntuals sobre el terra i en zones molt limitades. Reparació de tauletes danyades o petits desperfectes. No inclou cap tipus de poliment ni envernissat. Fins a 2 hores màxim de mà dobra.
- Enviament de Servei Tècnic d'electrodomèstics: Revisió i reparació d'electrodomèstics ubicats a la cuina o safareig. Limitació a 1 electrodomèstic per servei de rotació. Fins a 1 hora màxim de mà dobra. No cobreix les peces fetes malbé.

Els serveis accessoris seran duts a terme **de manera exclusiva** pels professionals designats per l'asseguradora. **Aquests serveis no inclouen, en cap cas, els materials que puguin ser necessaris només inclouen la mà dobra dels professionals.**

En qualsevol cas, la prestació del servei o el pagament d'aquesta indemnització estan condicionats al següent:

1. Que es produeixi el desallotjament efectiu de l'immoble.
2. Que des de la comunicació de l'ocupació fins a la recuperació de l'habitatge hagi transcorregut, com a mínim, un mes.

No estaran coberts els danys que no hagin estat conseqüència directa de l'ocupació com aquells que es deguin a l'ús normal de l'immoble i les seves instal·lacions.

Per determinar si aquests danys han estat conseqüència de l'ocupació, l'asseguradora, prèviament a la reparació o al pagament de la indemnització, ha de fer un informe pericial.

9.5. RESPONSABILITAT CIVIL PER DANYS CAUSATS A TERCERS DURANT L'OCUPACIÓ

Fins al límit de 7.500 €, **Línea Directa** es farà càrrec de les indemnitzacions de què l'Assegurat pugui resultar civilment responsable, conforme al que estableixen els articles 1902 i següents del Codi Civil, i estigui obligat a satisfer, en la seva condició de propietari de l'habitatge assegurat, com a responsable de danys corporals o materials ocasionats a tercers **sempre que es compleixin conjuntament els supòsits següents:**

1. Que els danys s'hagin produït estant l'habitatge assegurat **ocupat de manera il·legal**.
2. Que els danys s'hagin causat com a conseqüència d'una **acció o omissió per part dels ocupants il·legals**.
3. Que l'Assegurat sigui declarat **responsable civil dels danys per sentència judicial ferma**.

En els casos de reclamació de danys per responsabilitat civil a l'Assegurat en què la **reclamació no superi els 7.500 €, l'Asseguradora assumirà la direcció jurídica** davant la reclamació del perjudicat.

Únicament en aquells casos en què la reclamació sigui **per un import superior a 7.500 €, l'Assegurat podrà triar lliurement l'advocat i el procurador** (si cal) que hagin de defensar-lo o representar-lo en el procediment judicial, en la forma, amb els requisits i **fins al límit de 5.000 €** (respec-

te al pagament dels seus honoraris) establert a l'apartat "Lliure elecció de lletrat particular".

En aquest límit màxim de 7.500 € queden compresos el pagament de les costes i despeses judicials, així com la constitució de les fiances judicials exigides a l'Assegurat.

Estan exclosos de la responsabilitat civil per danys causats a tercers:

1. Els danys per dol o culpa greu del Prenedor o de l'Assegurat.
2. Reclamacions basades en obligacions contractuals.
3. El pagament de multes o sancions personals.
4. Les responsabilitats exigibles a una Assegurança Obligatòria.

9.6. ASSESSORAMENT JURÍDIC A DISTÀNCIA

Línea Directa assessorarà l'Assegurat telefònicament, per mitjà d'un advocat, sobre els drets que l'assisteixen en relació amb l'ocupació il·legal de l'immoble **disseminat a les Condicions Particulars**, així com pel que fa als danys que se li hagin causat i la seva futura recuperació.

L'assessorament consistirà en una primera orientació jurídica telefònica sobre la matèria objecte de la consulta i **no inclourà la revisió de documentació**. La consulta s'atendrà verbalment, **sense emissió de dictamen escrit**.

La consulta no pot tractar sobre matèries contràries a les lleis, la moral o l'ordre públic i només es pot referir a la legislació espanyola o a la normativa comunitària aplicables a Espanya.

9.7. CONFLICTES RELACIONATS AMB L'Ocupació

Línea Directa garanteix la reclamació dels drets de l'Assegurat (amistosament o judicialment) **per recuperar la possessió de l'habitatge assegurat** en cas que aquest s'hagi ocupat de forma il·legal, amb el límit de 10.000 € per les “despeses cobertes” indicades en aquesta cobertura per a l'esmentada reclamació. Abans de l'inici de les gestions judicials, es duren a terme fins a tres intents de gestions extrajudicials de forma presencial o telemàtica per intentar dur a terme el desallotjament.

Despeses cobertes

Dins dels límits establerts a la Llei i en aquesta cobertura, les despeses que **Línea Directa** està obligada a pagar són només les següents:

1. Les despeses notariales d'atorgament de poders per a plets (si calguessin), així com les corresponents a actes, requeriments i altres despeses necessàries per defensar els interessos de l'Assegurat (prèviament acceptades per **Línea Directa**).
2. Els honoraris d'advocat en qualsevol procediment garantit en aquesta garantia.
3. Els drets i les despeses aranzelaris de procurador en els procediments en què la seva intervenció sigui legalment preceptiva.
4. Els honoraris i despeses de perits designats o autoritzats per **Línea Directa**.
5. Les costes judicials derivades de la tramitació dels procediments garantits.
6. Les despeses per adoptar mesures cautelars en procediments garantits.

7. Les taxes judicials derivades de la tramitació dels procediments garantits.
8. Les despeses que **Línea Directa** autoritzi i estimi convenientes per acreditar els drets de l'Assegurat i garantir la viabilitat de les seves accions, com ara el cost d'atestats policials o notes del Registre de la Propietat.
9. En conflictes garantits, els honoraris notariales corresponents a l'elevació a escriptura pública dels acords aconseguits entre les parts mitjançant una mediació.
10. Les despeses de manyà necessàries per a l'obertura de l'immoble assegurat, en el moment de procedir-se al desnonament de l'ocupant. S'inclou també l'import de substitució del pany per un de característiques similars a l'existent.
11. Les despeses derivades de l'execució judicial forçosa de sentències o títols executius que reconeguin drets a l'Assegurat, amb un màxim de quatre instàncies dirigides a l'òrgan judicial a fi que procedeixi a la investigació judicial del patrimoni de l'executat, i durant un període màxim de cinc anys des que siguin en ferm.

Despeses no cobertes

1. El pagament de multes o sancions.
2. Indemnitzacions civils.
3. Els tributs o altres pagaments de caràcter fiscal derivats de la presentació de documents públics o privats davant dels organismes oficials.
4. Les despeses que procedeixin d'una acumulació o reconvençió judicial, quan es refereixin a matèries no com-

preses en les cobertures garantides.

5. Les despeses de defensa de la responsabilitat civil, llevat que se n'hagi pactat expressament la cobertura a les Condicions Particulars.
6. La prestació de fiances destinades a respondre del pagament d'indemnitzacions civils o al pagament de multes.
7. Les derivades de la intervenció de professionals l'elecció dels quals no hagi estat comunicada prèviament a **Línea Directa**.
8. Les despeses de desplaçament, d'allotjament i de manutenció de l'Assegurat, pèrits o testimonis la finalitat de les quals sigui assistir al Jutjat, llevat que se n'hagi pactat expressament la cobertura en alguna garantia.
9. Qualsevol altra no inclosa en aquest contracte d'assegurança.

Lliure elecció de lletrat particular

L'Assegurat té dret a triar lliurement l'advocat i el procurador (si calgués) que hagin de defensar-lo o representar-lo en la reclamació judicial dels seus drets per recuperar la possessió de l'habitatge assegurat, en cas que aquest s'hagi ocupat de forma il·legal.

Línea Directa es farà càrrec dels honoraris d'aquests professionals i de les despeses, tots dos conforme al que s'indica a l'apartat "Despeses cobertes", fins al límit màxim de 5.000 € establert en aquestes Condicions Generals.

Abans que l'Assegurat procedeixi a efectuar la designació, **Línea Directa** ha d'haver tingut oportunitat d'estudiar el sinistre i concloure que els fets declarats estan coberts i que l'acció que es pretén iniciar

és viable. També haurà d'haver pogut dur a terme les gestions extrajudicials.

L'Assegurat comunicarà a **Línea Directa** el nom de l'advocat o del procurador escollits.

Línea Directa podrà recusar justificadament el professional designat i, si subsisteix la controvèrsia, el conflicte se solucionarà mitjançant un arbitratge.

De la mateixa manera, l'Assegurat està obligat a facilitar tota la informació i documentació que li sol·liciti **Línea Directa**, tant per determinar la cobertura i la viabilitat, com per conèixer l'estat del procediment iniciat i el resultat.

L'advocat i el procurador designats per l'Assegurat no estan subjectes, en cap cas, a les instruccions de **Línea Directa**.

L'Assegurat té dret a pactar amb l'advocat escollit els honoraris que acordi lliurement.

Sense perjudici de l'anterior, **Línea Directa** només reemborsarà a l'Assegurat els honoraris pagats fins a l'equivalent al preu mitjà de mercat, sense que en cap cas es pugui superar el límit màxim indicat, i l'exces serà a càrrec de l'Assegurat.

Aquest "preu mitjà de mercat" es reduirà o s'incrementarà en funció dels criteris següents:

- La feina efectivament duta a terme.
- La complexitat jurídica de l'assumpte o la laboriositat del cas o la prova pràctica.
- El resultat obtingut.
- Les retribucions que en casos similars cobren altres advocats.

En els casos en què la intervenció del procurador fos obligatòria per llei, els honoraris i les despeses per la seva actuació se li reemborsaran d'acord amb els aranzels legalment aplicables i dins de l'anterior límit de 5.000 €.

Per fer efectiu el reemborsament, l'Assegurat haurà d'aportar justificació del pressupost pactat amb el professional (el full d'encàrrec), la factura i el pagament, així com qualsevol altra documentació que li sol·liciti Línea Directa. L'Assegurat podrà optar que les factures de l'advocat o del procurador s'abonin directament a aquests professionals.

En cas que l'advocat o el procurador escollits no residissin en el partit judicial on s'hagi de seguir el procediment, seran a càrrec de l'Assegurat les despeses i els honoraris que es facturin en concepte de desplaçament, estada i manutenció.

Per al supòsit en què siguin imposades les costes del procediment al contrari i els honoraris d'advocat i de procurador siguin atesos per aquest, Línea Directa quedarà exonerada del pagament, en cas que encara no els hagi pagat, o podrà exigir la devolució de l'import abonat en cas que sí que ho hagi fet.

Conflicte d'interessos

Hi ha conflicte d'interessos si Línea Directa ha de defensar interessos contraris als de l'Assegurat. En aquest cas, ho ha de comunicar a l'Assegurat, tot i que cal que realitzi les gestions urgents necessàries per a la defensa dels seus drets i interessos. Un cop efectuada aquesta comunicació, l'Assegurat podrà optar entre mantenir la direcció jurídica per l'Asseguradora o confiar-la a un advocat o un procurador de lliure elecció.

Exclusions específiques de Defensa jurídica i reclamació compresa en aquesta cobertura:

1. Les reclamacions (o la defensa davant la reclamació) que puguin formular entre si els Assegurats en aquesta pòlissa, llevat de les garanties en què s'indiqui expressament el contrari.
2. La reclamació que l'Assegurat pugui formular contra Línea Directa o la defensa de l'Assegurat davant d'una reclamació que li formuli l'Asseguradora.
3. La defensa i la reclamació en procediments concursals.
4. Els assumptes que s'hagin de seguir davant de tribunals internacionals o davant del Tribunal Constitucional, llevat del recurs d'empara per vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques contra decisions judicials.
5. La defensa i la reclamació de danys morals o patrimonials que no derivin o siguin conseqüència d'un dany material o corporal.
6. La defensa i la reclamació en conflictes relacionats amb el contracte d'arrendament.
7. La defensa i la reclamació en conflictes relacionats amb l'administració relativa a propietats, actius, accions, contractes de joc i apostes, així com a negocis especulatius.
8. La defensa i reclamació en conflictes relacionats amb immobles no indicats a les Condicions Particulars.
9. Les reclamacions contra el causant del fet que dona lloc a la cobertura que sigui, respecte de l'Assegurat, parent en

línia directa o col·lateral dins del tercer grau civil per consanguinitat o afinitat (o la defensa davant de la reclamació).

10. La defensa i la reclamació en matèria d'urbanisme i expropiació.
11. Amb les excepcions que de forma expressa s'esmentin a les garanties, la defensa i reclamació en conflictes que tinguin l'origen o estiguin relacionats amb el projecte, la construcció, la transformació, l'enderrocament o la reforma de l'immoble o de les instal·lacions de qualsevol dels immobles sobre els quals ostenti un dret de propietat o d'usdefruit.

9.8. EXCLUSIONS GENERALS DE LA GARANTIA D'OCUPACIÓ IL·LEGAL

1. Els incidents ocorreguts a conseqüència de garanties opcionals que el Contractant de l'assegurança hagi decidit no contractar.
2. Els fets deliberadament causats per l'Assegurat per tal de tenir accés a la cobertura del contracte de l'assegurança.
3. La defensa, la reclamació i el pagament de prestacions que dimanin, de manera directa o indirecta, de fets produïts per energia nuclear, alteracions genètiques, emissions radioactives, catàstrofes naturals, accions bèl·liques, disturbis, tempestes solars (geomagnètiques) i actes terroristes.

EXCLUSIONS COMUNES A TOTES LES GARANTIES

A més de les exclusions especificades en cadascun dels riscos garantits, en queden també exclosos:

a Danys i accidents originats per dol o culpa greu de l'Assegurat.

b Danys i perjudicis que resultin d'actes delictius o imprudències constitutives de delictes del Prenedor, de l'Assegurat, dels seus familiars o de les persones per les quals el Prenedor hagi de respondre, i també del personal domèstic al servei del Prenedor. Aquestes exclusions generals no són aplicables a la Garantia de PROTECCIÓ PER OCUPACIÓ IL·LEGAL regulada a l'article 9.

c Sinistres causats per guerra civil o internacional, hi hagi o no declaració oficial, fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, alçaments populars o militars, insurrecció, rebel·lió, revolució, vaga, confiscació o requisa, terrorisme, motí o tumult popular.

d Els sinistres produïts per l'omissió o execució defectuosa de les reparacions necessàries per a l'estat normal de conservació de les instal·lacions i béns assegurats, o per esmenar el desgast notori i conegut.

e Els danys produïts per vici propi o notori, mal estat dels béns assegurats, defectes de construcció o fabricació, error de disseny o instal·lació defectuosa.

f Danys provocats directament per l'Assegurat o per un tercer durant la realització de treballs de reparació, manteniment, bricolatge, fusteria, decoració o anàlegs.

g Inundació, terratrèmol, erupció volcànica, caiguda de cossos siderals i aeròlits i qualssevol altres fenòmens de la naturalesa de caràcter extraordinari.

h Pèrdua o danys causats per mala fe de

l'Assegurat o per una altra persona amb qui mantingui una relació contractual o per altres ocupants (legítims o il·legítims) de l'habitatge. Aquestes exclusions generals no són aplicables a la Garantia de PROTECCIÓ PER OCUPACIÓ IL·LEGAL regulada a l'article 9.

i Els danys produïts per contaminació o corrosió.

j Danys deguts a reacció, radiació nuclear o contaminació radioactiva.

k Pèrdues indirectes de qualsevol mena que no estiguin taxativament assegurades entre els riscos coberts.

l Qualsevol dels riscos la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances, o quan aquest organisme no admeti l'efectivitat del dret dels Assegurats per incompliment d'alguna de les normes establertes al Reglament i Disposicions Complementàries vigents la data de la seva ocurrència.

m Les joies i objectes de valor, el valor unitari dels quals sigui igual o superior a 1.800 € que no estiguin declarats expressament en la pòlissa.

n Diner, exceptuant-ne allò previst per a casos de robatori.

o Paperetes d'empenyorament, títols i altres valors mobiliaris, xecs, targetes de crèdit, efectes timbrats o de comerç, mostraris de qualsevol tipus, excepte el que es preveu per als casos de robatori.

p El furt.

q Tendals i pèrgoles, excepte en els sinistres de pluja i vent.

r Jardí i arbreda, excepte en els sinistres

de llamp, incendi, explosió, implosió i fum.

s Els danys soferts per béns de Tercers que, per qualsevol motiu, hagin estat confiats, cedits o arrendats a l'Assegurat, o que aquests tinguin en el seu poder.

t Igualment, se n'exclouen les diferències entre els danys produïts i les quantitats indemnitzades pel Consorci de Compensació d'Assegurances, per raó d'aplicació de franquícies, detraccions o aplicació de regles proporcionals i altres limitacions.



Per a más informació
www.lineadirecta.com



linea directa