

# Tu casa en las mejores manos.

Apéndice de las Garantías de Asistencia - Seguro de Hogar



**linea directa**

# Seguro de Hogar



# Índice

I. Aplicación del Condicionado General del seguro de hogar.....	6
II. Garantías de Asistencia.....	6
Artículo 1. Garantía de asistencia: apertura de puerta .....	6
Artículo 2. Garantía de asistencia: reparación de electrodomésticos.....	7
Artículo 3. Garantía de asistencia: servicios de asistencia en el hogar .....	7
3.1. Prestación de sustitución del aparato de TV, reproductor de DVD y/o BLU-RAY .....	7
3.2. Gastos de restaurante y lavandería por desalojo de la vivienda.....	8
3.3. Traslado y estancia en hotel por desalojo de la vivienda .....	8
3.4. Guarda y custodia de la vivienda en caso de robo o incendio.....	9
3.5. Traslado de mobiliario a guardamuebles.....	9
3.6. Retorno anticipado por siniestro grave.....	9
3.7. Transmisión de mensajes urgentes .....	9
Artículo 4. Garantía de asistencia: reparaciones adicionales .....	9
Artículo 5. Garantía de asistencia: asistencia informática.....	10
5.1. Recuperación de datos.....	10
5.2. Descargas de software.....	12
5.3. Copia de seguridad online .....	13
5.4. Asistencia informática remota.....	13
5.5. Asistencia informática a domicilio .....	14
5.6. Asistencia tecnológica del hogar .....	15
5.7. Gestión del suministro de acceso a internet .....	15
5.8. Control parental .....	15
5.9. Uso fraudulento de tarjetas.....	16
Artículo 6. Garantía de asistencia: servicios sobre la salud.....	16
6.1. Servicio de telefarmacia en caso de accidente corporal en el hogar .....	16
6.2. Retorno anticipado por fallecimiento de un familiar .....	16
6.3. Orientación médica telefónica .....	16
6.4. Información sobre la salud .....	17
6.5. Orientación social telefónica.....	17
Artículo 7. Garantía de asistencia: servicios jurídicos .....	18
Artículo 8. Garantía de asistencia: mantenimiento .....	18

Artículo 9. Garantía de asistencia: protección por ocupación ilegal.....	20
9.1. Compensación por gastos de alojamiento .....	20
9.2. Compensación por pago de suministros.....	21
9.3. Compensación por pérdida de alquileres de la vivienda asegurada .....	21
9.4. Compensación por gastos de habilitación .....	22
9.5. Responsabilidad Civil por daños causados a terceros durante la ocupación.	23
9.6. Asesoramiento jurídico a distancia.....	24
9.7. Conflictos relacionados con la ocupación.....	24
9.8. Exclusiones generales de la garantía de ocupación ilegal .....	27

## I. Aplicación del Condicionado General del seguro de hogar

Este documento constituye un Apéndice de las Condiciones Generales del Seguro de Hogar y regula las Coberturas de Asistencia de la Póliza de Hogar. Por tanto, en todo lo no contemplado en el mismo, el contrato de seguro se regirá por lo dispuesto en el documento de Condiciones Generales.

En concreto, constan reguladas en las Condiciones Generales del Seguro de Hogar y se regirán por lo dispuesto en el mismo, las siguientes cláusulas:

- El Marco Jurídico.
- Los Términos Aseguradores.
- Las Bases de la Póliza.
- Las Obligaciones del Tomador.
- Las Obligaciones de **Línea Directa**.
- El Consorcio de Compensación de Seguros.
- Las Consultas y Reclamaciones. Defensor del Cliente. Normas de Actuación.

## II. Garantías de Asistencia

Cada una de las coberturas definidas aquí pueden estar contratadas de forma individual o conjunta. Consulte en sus **Condiciones Particulares** cuál de ellas tiene contratadas.

Siempre que se haga constar expresamente en las Condiciones Particulares y se pague la prima que corresponda, el seguro se amplía a las garantías que se detallan a continuación, aplicándose únicamente por circunstancias que incidan o se produzcan en la vivienda asegurada por la presente Póliza:

Para ello dispone de un servicio de atención telefónica las 24 horas del Día, los 365 días al año. **Será condición indispensable para su prestación que se utilicen los servicios de reparación de **Línea Directa**.**

### Artículo 1. Garantía de asistencia: apertura de puerta

En los casos en que el Asegurado no pueda entrar o salir de su vivienda asegurada como consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida su apertura, **Línea Directa** se hará cargo, de los gastos de desplazamiento, y de mano de obra necesarios para la apertura de la puerta.

Quedan excluidos de esta garantía y no serán a cargo de **Línea Directa** los eventuales costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

## Artículo 2.

### Garantía de asistencia: reparación de electrodomésticos

Esta garantía se prestará con el límite de 2 reparaciones por anualidad con un máximo de 3 horas de mano de obra en cada una de ellas.

Se incluyen los gastos de desplazamiento y mano de obra, así como el material preciso para la reparación de las averías mecánicas, eléctricas y/o electrónicas que sufran los siguientes electrodomésticos:

- Lavadora.
- Secadora.
- Lavavajillas.
- Frigorífico.
- Congelador.
- Cocina eléctrica o vitrocerámica.
- Horno.
- Microondas.
- Vinoteca.
- Campana extractora.

En el caso de que el bien siniestrado no pueda ser reparado o hayan dejado de fabricarse las piezas necesarias para la reparación se propondrá indemnización por el valor venal **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.**

El valor venal del electrodoméstico se calculará teniendo en cuenta el valor del electrodoméstico nuevo en el mercado en el momento anterior al siniestro y para llegar al valor venal, se tendrá en cuenta las deducciones que procedan por el uso, grado de utilización y conservación. En el caso de no existir en el mercado, se tomarán como base de valoración otros electrodomésticos de similares características y rendimiento.

Se tendrá en cuenta una **depreciación del 10 % por cada año desde el año de compra**, pero en todo caso el cliente tendrá derecho a la obtención de un importe mínimo de indemnización que será siempre al menos el 35 % de la factura de compra o del valor de nuevo en el momento de su adquisición, y que será abonado por **Línea Directa.**

### Exclusiones de la garantía de REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS:

- Electrodomésticos con más de 10 años.
- Electrodomésticos en periodo de garantía. En caso de que se desconozca el plazo de dicha garantía por cualquier motivo, la duración de ésta se entenderá que corresponde a la que deba dar el fabricante, según la legislación vigente que le fuera aplicable en el momento de la formalización de la compraventa.
- Electrodomésticos con clara falta de mantenimiento o mal uso.
- Reparaciones que superen la menor de estas dos cuantías: valor venal o el límite establecido en las Condiciones Particulares.
- El Tomador abonará el coste del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste, **excepto las 3 primeras horas que serán asumidas por Línea Directa.**

## Artículo 3.

### Garantía de asistencia: servicios de asistencia en el hogar

#### 3.1. PRESTACIÓN DE SUSTITUCIÓN DEL APARATO DE TV, REPRODUCTOR DE DVD Y/O BLU-RAY

Cuando a consecuencia de robo, intento de robo, incendio, caída de rayo explosión, o daños eléctricos se produjera la destrucción o inutilización del televisor, DVD y/o Blu-Ray del Asegurado, **Línea Directa** gestionará a su cargo la sustitución de los aparatos afectados por otros que cumplan la misma función, hasta la reposición por parte del Asegurado, en su defecto, durante un plazo máximo de 15 días.

Queda excluida la aplicación de esta prestación cuando los aparatos de TV, reproductor DVD y/o Blu-ray estén en periodo de garantía de fabricante, o los que en el momento de la solicitud de la prestación tuvieran más de diez años de antigüedad.

No se entienden incluidos dentro del concepto de avería, los daños debidos al uso, desgaste, o al propio funcionamiento mecánico de los mismos.

A los efectos de esta prestación de sustitución del REPRODUCTOR DE DVD Y/O BLUE RAY, se concretan y matizan los siguientes términos, prevaleciendo, por ser más concretos, en relación con esta prestación sobre cualquier definición previa:

- Incendio: la combustión y abrasamiento, con llama, capaz de propagarse, de objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produzca dicha combustión y abrasamiento.
- Explosión: la acción súbita y violenta de la presión o depresión de los gases y/o vapores.
- Caída de rayo: las descargas provenientes de la atmósfera que causen daños en los aparatos incluidos en esta garantía, produzcan o no incendio.

- Daños eléctricos: los derivados de cortocircuitos corrientes anormales y sobretensiones producidas por la electricidad.
- Robo o intento de robo, debidamente denunciado a la mayor brevedad en dependencias policiales.

### 3.2. GASTOS DE RESTAURANTE Y LAVANDERÍA POR DESALOJO DE LA VIVIENDA

En caso de producirse un desalojo forzoso por inhabilitación de la vivienda del Asegurado (siempre que lo diga el Informe pericial) a consecuencia de un siniestro, **Línea Directa** reembolsará los gastos de restaurante y lavandería hasta el límite total de 950 € (máximo de 95 €/día) por anualidad de seguro y con un máximo 10 días.

El siniestro no es necesario que suceda en la vivienda Asegurada.

Para que esta prestación surta efecto, y la indemnización sea exigible, es necesaria la aprobación previa de **Línea Directa**. Para ello, el asegurado, deberá contactar con **Línea Directa** para obtener la conformidad previa a efectuar los gastos de restaurante y lavandería objeto de la presente garantía.

### 3.3. TRASLADO Y ESTANCIA EN HOTEL POR DESALOJO DE LA VIVIENDA

En caso de producirse un desalojo forzoso por inhabilitación de la vivienda del Asegurado (siempre que lo diga el Informe pericial) a consecuencia de un siniestro, **Línea Directa** se hará cargo del traslado del Asegurado y de los miembros de la unidad familiar hasta el hotel designado por **Línea Directa**.

El siniestro no es necesario que suceda en la vivienda Asegurada.

Asimismo, **Línea Directa** se hará cargo de los gastos de alojamiento del Asegurado en un hotel de categoría de hasta 3 estrellas. El importe límite de esta garantía será de un total de 3.080 € (máximo de 95 €/día por persona) por anualidad de seguro y con un máximo 10 días.

El Asegurado deberá aportar factura del hotel, así como justificante de empadronamiento en la vivienda Asegurada o en su defecto, escritura de propiedad o contrato de arrendamiento, o con una factura o contrato de suministro con una antigüedad no superior a tres meses, de telefonía fija, agua, electricidad o gas a su nombre en aquel domicilio.

### 3.4. GUARDA Y CUSTODIA DE LA VIVIENDA EN CASO DE ROBO O INCENDIO

Cuando a consecuencia de robo, incendio, inundación o explosión, la vivienda del Asegurado fuera fácilmente accesible desde el exterior, **Línea Directa** enviará a su cargo personal de seguridad hasta que el defecto de seguridad fuera subsanado y, en cualquier caso, **durante un máximo de 72 horas**.

### 3.5. TRASLADO DE MOBILIARIO A GUARDAMUEBLES

En caso de producirse un desalojo forzoso por inhabilitación de la vivienda del Asegurado (siempre que lo diga el Informe pericial) a consecuencia de un siniestro, **Línea Directa** organizará el traslado, depósito y retorno del mobiliario y enseres en un guardamuebles, vivienda provisional o local designado por el Asegurado dentro del municipio de residencia habitual del Asegurado, con un límite de 2.000 € por anualidad del seguro.

El siniestro no tiene que suceder en la vivienda Asegurada.

**Línea Directa** se hará cargo de la localización y designación del guardamuebles, vivienda provisional o local designado por el Asegurado, salvo que el Asegurado designe uno que no suponga gasto adicional a la aseguradora, respecto al inicialmente ofrecido.

### 3.6. RETORNO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE

Si durante un viaje por el extranjero del Asegurado se produjera un siniestro grave en el hogar, **Línea Directa** reembolsará al Asegurado un billete de avión de línea regular (clase turista) o tren (primera clase) de vuelta a su domicilio, **previa presentación por parte del Asegurado de un documento acreditativo de tal siniestro y de tales gastos**.

### 3.7. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

**Línea Directa** a través de un servicio de 24 horas, aceptará y transmitirá mensajes urgentes del Asegurado, mediante cualquier medio de comunicación, siempre que estos no dispongan de otros medios para hacerlos llegar a su destino y **siempre que estos sean consecuencia de una garantía cubierta por la póliza de seguro**.

## Artículo 4. Garantía de asistencia: reparaciones adicionales

Si por las necesidades del servicio se requiere urgencia, se atenderá en un plazo de 3h. **Se atenderán en urgencias fontanería, electricidad, cerrajería y cristalería, en cuyo caso se informará al Asegurado de la tarifa de urgencia.**



**Línea Directa** garantiza la puesta a disposición de un profesional, sin coste de desplazamiento, de un especialista en los siguientes servicios:

- Fontanería.
- Electricistas.
- Cristaleros.
- Carpintería Madera.
- Carpintería Metálica.
- Cerrajería.
- Técnico de Electrodomésticos.
- Limpieza en general y limpiacristales.
- Técnico Televisores, videos, DVD.
- Antenistas.
- Albañilería.
- Técnicos de gas. \*
- Persianas.
- Atascos y Pocero camión cuba.
- Reparador Tejados.
- Marmolistas.
- Aire acondicionado.
- Calderas.
- Parquetistas.
- Pintor y Papeles pintados.
- Tapiceros.
- Enmoquetadores.
- Toldos.
- Porteros automáticos.
- Escayolistas.
- Barnizadores.
- Jardineros.
- Pequeños transportes.
- Contratistas.
- Manitas.

**Línea Directa**, con la información facilitada por el Asegurado, le facilitará un presupuesto telefónico informativo de la visita del profesional. Este presupuesto será gratuito, salvo que para poder realizarlo sea necesaria una intervención previa del

profesional, que conlleve mano de obra. El importe de esta intervención se descontará del precio final en el supuesto de que el presupuesto sea aceptado por el Asegurado y los servicios se materialicen.

Los costes del material y mano de obra correrán por cuenta del Asegurado previa aceptación del presupuesto ofrecido al Cliente. La reparación tendrá una garantía de 1 año.

NOTA: Los servicios marcados con \* no serán posibles en algunas provincias, en cuyo caso se abonará al asegurado el importe que corresponda al desplazamiento que haya sido efectuado por otro profesional.

### Artículo 5.

#### **Garantía de asistencia: asistencia informática**

#### 5.1. RECUPERACIÓN DE DATOS

**Línea Directa** garantiza la Recuperación de los Datos en aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del Asegurado, que sufran daños o una avería lógica o física de las indicadas en las presentes Condiciones Generales y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del Asegurado para acceder a su contenido.

**Línea Directa** no garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de esta garantía ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lo-

grarse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

**Línea Directa** declina toda responsabilidad en caso de que el intento de recuperación de los datos cause daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

**Línea Directa** y las entidades que ésta contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán consideradas responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del Asegurado de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto de la garantía.

Asimismo, **Línea Directa** y el Asegurado acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización de la presente garantía.

La garantía de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado y que formen parte del Contenido de la presente póliza. Este servicio se presta con un límite de 2 servicios por anualidad y con un máximo de 2.000 € por anualidad del seguro.

Tendrá la consideración de:

- Avería Lógica: Cualquier daño no físico que impida el acceso a la información (la integridad del disco duro no se ve comprometida, pero presenta errores de formato o problemas de reconocimiento).

- Avería Física: Cualquier daño físico que impida el acceso a la información (por ejemplo: arañazo en el disco duro o caída).

Las causas consideradas como daños o avería física o lógica que generan el derecho a utilizar esta garantía son:

- Daños externos como accidentes, daños por agua, caídas o incendio.
- Errores humanos.
- Virus informáticos.
- Problemas de Software.
- Problemas de Hardware.

La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- Manipulación por personal no profesional.
- Incendios.
- Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).
- Sobreescrituras de información (ejemplo: formateo y reinstalación).
- Impactos.

El procedimiento que se seguirá para la prestación de esta garantía será el siguiente:

- 1** **Línea Directa** recogerá, mediante una empresa de mensajería, el soporte dañado incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar. **Línea Directa** se exime de toda responsabilidad sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte,

hasta o desde cualquiera de las instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello.

**2** Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el proceso de recuperación de los datos contenidos en el mismo.

**3** Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado, **Línea Directa** enviará al Asegurado la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el Asegurado. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo de **Línea Directa**.

**4** Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Asegurado del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

Quedan excluidos:

- Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura detallado en las presentes Condiciones Generales y, en todo caso, se excluyen de la garantía los sistemas de almacenamiento complejos (grupos de volúmenes físicos), los servidores de aplicaciones, las cintas de back-up y los servidores web.
- Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- La reposición ni arreglo de cualquier tipo de daños o avería que presente el dispositivo enviado a **Línea Directa** que ha sido objeto de la prestación de recuperación de datos. Los datos contenidos

se podrán recuperar por **Línea Directa** siempre que existan posibilidades técnicas para ello.

- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega a **Línea Directa** para su recuperación.
- La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "HeadCrash" (pérdida de la película magnética por "aterri-zaje de cabezas").
- La recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.
- Los dispositivos de uso profesional.

## 5.2. DESCARGAS DE SOFTWARE

El Asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de los programas informáticos enumerados a continuación, previo asesoramiento de un técnico especializado de **Línea Directa**.

- NAVEGADORES
  - Google Chrome
  - Mozilla Firefox
  - Opera
- SEGURIDAD
  - Avast
  - AVG
  - Avira
  - Malwarebytes
  - Superantispyware
- MULTIMEDIA
  - iTunes
  - VLC
  - Winamp
  - K-Lite Codecs

- CCCP
- Spotify
- **VISUALIZACIÓN Y EDICIÓN**
  - Picasa
  - GIMP
  - Irfan View
- **OFIMÁTICA**
  - Openoffice
  - LibreOffice
  - Adobe Reader
  - PDF Creator
- **CORREO Y SOCIAL**
  - Skype
  - Live Mail
  - Thunderbird
- **UTILIDADES**
  - CDburner XP
  - ImgBurn
  - Revo Uninstaller
  - Dropbox
  - Google Drive
  - Skydrive
- **DESCOMPRESORES**
  - Winrar
  - Winzip
  - 7-zip

Esta lista puede variar en caso de que alguna de las aplicaciones deje de ser distribuida por el fabricante.

Tanto la descarga como la licencia de los programas listado se limitará a su versión y licencia gratuita. **Línea Directa** no responderá por los posibles virus, malware, defectos que pudiese contener los programas instalados.

### 5.3. COPIA DE SEGURIDAD ONLINE

Esta garantía permite al Asegurado ponerse en contacto con un experto informático

con el fin de disponer de una copia de seguridad online, con el **límite de un servicio por anualidad del seguro**.

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso a la garantía y a la información guardada en la copia de seguridad online.
- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 5Gb.
- La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad.
- La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.

**Línea Directa**, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder a la copia de seguridad.

**Línea Directa** declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad, así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del Asegurado y por causas ajenas al control de **Línea Directa**.

### 5.4. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de 4 por cada

póliza contratada. No existirá límite en la utilización de esta garantía, por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

Esta garantía permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte técnico en la utilización de equipos de uso personal (hardware), programas (software) e internet (tanto para Microsoft, Mac o Linux), en el ámbito objeto de la presente Póliza de seguro. Se entiende por equipos de uso personal los siguientes:

- Ordenadores de sobremesa
- Ordenadores portátiles
- Impresoras
- Escáneres
- Navegadores portátiles GPS más comunes
- Otros periféricos

Las prestaciones incluidas en esta garantía son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.

- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.
- Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CDROM con el software original del dispositivo. Si el Asegurado no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Asegurado disponga de la licencia pertinente.

**Queda excluido:**

- Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente Póliza, así como servidores.
- El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Contaplus...)

## **5.5. ASISTENCIA INFORMÁTICA A DOMICILIO**

Esta garantía sólo es de aplicación si se ha intentado solventar previamente la incidencia mediante conexiones por control remoto plenamente operativas, y ésta no se ha podido solucionar. Se garantiza el servicio a domicilio sin cargo para el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas en días laborables, y **no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de los materiales. Sólo se instalará, en caso de resultar necesario, software con la licencia oportuna.**

Asimismo, el Asegurado podrá solicitar la garantía de asistencia informática a domicilio para solucionar cualquier incidencia

distinta a la establecida en el párrafo anterior, en este caso, todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, serán a cargo exclusivo del Asegurado.

## 5.6. ASISTENCIA TECNOLÓGICA DEL HOGAR

Esta garantía permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto del presente contrato.

Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos:

- TDT
- DVD
- Blu-Ray
- Cámara digital
- Video digital
- Marco de fotos digital
- Teléfono móvil
- Tablet
- MP3-MP4

Para poderse prestar esta garantía será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia se encuentre disponible en internet y en castellano.

Quedan excluidas las asistencias para equipos distintos de los señalados dentro del ámbito de cobertura de la presente póliza, así como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

## 5.7. GESTIÓN DEL SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET

**Línea Directa** garantiza la realización de los trámites necesarios para que el Ase-

gurado pueda darse de alta, baja o realizar modificaciones en el Contrato con el proveedor del acceso a Internet. **Línea Directa** realizará las gestiones telefónicas que sean necesarias, así como el envío de documentos y escritos.

**Línea Directa** no garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones ni se hace responsable de los retrasos, ausencias de respuesta, penalizaciones, cargos en cuenta o cualquier otro perjuicio que causen al Asegurado los proveedores del servicio de acceso a Internet.

## 5.8. CONTROL PARENTAL

**Línea Directa** garantiza la configuración de una cuenta de usuario específica para gestionar y filtrar los contenidos de Internet a los que pueden acceder los menores cuando estén utilizando un dispositivo informático, con conexión a Internet, sin supervisión de un adulto.

La eficacia de esta garantía está limitada por las características tecnológicas de cada tipo de dispositivo.

Las principales funcionalidades que **Línea Directa** puede configurar son:

- Limitación de acceso a determinados contenidos.
- Limitación en el tiempo de conexión.
- Establecimiento de una banda horaria para la conexión.
- Reporte de webs visitadas.
- Reporte de conversaciones por chat.
- Reporte de envíos por e-mail.
- Control de programas y juegos que pueden usar.
- Bloqueo del acceso a películas y programas de TV inapropiados.

## 5.9. USO FRAUDULENTO DE TARJETAS

**Línea Directa** reembolsará en caso por el uso fraudulento de tarjetas a través de internet y por parte de terceros, de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias, con un límite de 1.000 € por anualidad del seguro.

Se deberán producir las siguientes circunstancias:

- Uso fraudulento sea realizado por terceros.
- Operación fraudulenta realizada en internet.
- Se necesitará denuncia presentada antes las autoridades policiales.
- Se justifiquen los movimientos indebidos mediante extractos bancarios.
- Límite de plazo entre el uso fraudulento y la notificación a la entidad emisora de la tarjeta deberá ser igual o inferior a 48 horas en días hábiles.

Queda excluida de la presente garantía la disposición en efectivo en cajeros automáticos.

### Artículo 6.

#### Garantía de asistencia: servicios sobre la salud

## 6.1. SERVICIO DE TELEFARMACIA EN CASO DE ACCIDENTE CORPORAL EN EL HOGAR

**Línea Directa** garantiza la recogida en el domicilio indicado por el Asegurado por una persona identificada, que se encargará de adquirir el medicamento que precise el Asegurado y entregárselo, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- El Asegurado le aporte previamente la prescripción médica o la receta si es necesaria para adquirir el medicamento.
- El Asegurado le abone de manera previa a la entrega, el medicamento. El abono deberá ser por el importe al que ascienda la factura o ticket de compra. No se aceptarán cheques o pagarés.
- El Asegurado deberá facilitar en todo caso el nombre comercial del producto y el tipo de presentación (comprimidos, ampollas, cápsulas, emulsiones, etc.).

Quedan excluidos expresamente los casos de abandono de la fabricación del medicamento o la falta de disposición del mismo en los canales habituales de distribución en España, así como los medicamentos que requieran el DNI para su adquisición y los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

## 6.2. RETORNO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

En caso de defunción en España de un familiar directo cubierto del Asegurado si éste se haya en un desplazamiento en el extranjero cubierto por el presente contrato, **Línea Directa**, comunicado el hecho, organizará y pondrá a disposición del mismo y para asistir al sepelio, en el periodo máximo de 7 días desde el fallecimiento un billete de avión de línea regular (clase turista) o tren (primera clase) o cualquier otro medio de transporte adecuado hasta el lugar de inhumación en España.

## 6.3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Horario de prestación de la garantía de orientación médica telefónica: Horario de prestación del servicio: 365 días de 9 a 21h (excepto festivos de carácter nacional).

**Línea Directa** garantiza la resolución telefónica de dudas de carácter médico que pudiera tener el Asegurado acerca de interpretación de análisis clínicos, medicamentos, etc. El servicio médico de **Línea Directa** aconsejará, a la vista de los datos de la solicitud del Asegurado, lo que estime oportuno y orientará al Asegurado hacia el medio sanitario que considere mejor, si fuera necesario. **En ningún caso el servicio de orientación médica diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno.**

Para los casos más graves y urgentes **Línea Directa** podrá activar los servicios de asistencia sanitaria necesarios, priorizando los servicios públicos de urgencia, siendo por cuenta del Asegurado los gastos que se ocasionen como consecuencia de este servicio.

#### 6.4. INFORMACIÓN SOBRE LA SALUD

**Línea Directa** pondrá a disposición del Asegurado un servicio de información administrativa sobre servicios sanitarios mediante el cual proporcionará información relacionada con:

- Centros hospitalarios nacionales: Información sobre Clínicas, Hospitales y Sanatorios.
- Centros extra-hospitalarios nacionales: Información sobre Centros de salud, Ambulatorios, Consultorios y Casas de Socorro existentes en territorio español.
- Colegios profesionales: Teléfonos y direcciones de los colegios profesionales españoles de Médicos, Farmacéuticos, Odontólogos, Enfermería, Fisioterapeutas y Ópticos.
- Asociaciones y fundaciones nacionales: de profesionales, de usuarios y pacientes: direcciones y teléfonos.

- Direcciones y teléfonos de Organismos sanitarios públicos: Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Instituciones Académicas: Direcciones y teléfonos de instituciones académicas sanitarias nacionales tales como Facultades, Reales Academias y Escuelas.
- Farmacias: información, dirección y teléfonos de las farmacias por ciudades. También se facilitarán farmacias de guardia.
- Centros de vacunación: información sobre vacunas recomendadas y obligatorias que se exigen en los distintos países del mundo, así como de los centros de vacunaciones dentro del territorio nacional autorizados por la OMS (direcciones y teléfonos).
- Aseguradoras médicas: direcciones y teléfonos.
- Organismos sanitarios internacionales: información de los organismos sanitarios internacionales ubicados en territorio nacional.
- Información sobre medicamentos y equivalencias en el extranjero.
- Requisitos sanitarios de entrada según país de destino, a personas de nacionalidad española.

#### 6.5. ORIENTACIÓN SOCIAL TELEFÓNICA

**Horarios del servicio de orientación social telefónica:** Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 9 a 19h (excepto festivos de carácter nacional).

**Línea Directa** proporcionará apoyo con posible derivación a Servicios Sociales Mu-



nicipales relacionado con situaciones de necesidad o asistencia social. Se orientará y asesorará respecto a:

- Recursos sociales y asistenciales del Municipio y de la Comunidad de carácter general y específicos.
- Tutela del Mayor.
- Teleasistencia, Ayuda domiciliaria, Centros de día, Residencias y Ayudas Técnicas.
- Incapacitación.
- Situaciones de riesgo social y familiar.
- Localización de recursos.
- Dependencia y trastornos degenerativos: Recursos sociales y sanitarios, Voluntariado y Asociaciones.

#### Artículo 7. Garantía de asistencia: servicios jurídicos

**Línea Directa** pone a disposición del Asegurado un servicio de asesoramiento telefónico para orientarle sobre cualquier consulta de carácter jurídico o legal referente a la vivienda asegurada como propietario o inquilino, a su ámbito personal y familiar, y como consumidor y circunscrito a la legislación española.

**Línea Directa** dará respuesta en un plazo máximo de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Esta garantía se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

#### Artículo 8. Garantía de asistencia: mantenimiento

**Línea Directa** enviará a un profesional para la realización de las prestaciones que se detallan en la presente Cláusula en el hogar asegurado.

Esta garantía se prestará con un límite de un servicio por anualidad con un máximo de 3 horas de mano de obra en el que se podrán realizar varios servicios por un mismo especialista siempre que estos pertenezcan al mismo grupo (excepcionalmente si son necesarios 2 operarios del mismo grupo, el límite será de 1,5 horas de mano de obra). El Tomador deberá hacerse cargo de los materiales empleados y en su caso, del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste, excepto las 3 primeras horas que serán asumidas por **Línea Directa**.

Esta garantía incluye únicamente el coste del desplazamiento y de la mano de obra. No están incluidos los materiales ni los mecanismos necesarios.

#### GRUPOS DE SERVICIOS:

##### Grupo 1

- Colgar cortinas, estores, visillos, cuadros, tendedores, accesorios de cuarto de baño y de cocina, espejos, percheros y barras de armarios.
- Colocación o fijación de figuras decorativas adosadas a paredes.
- Colocación de baldas y estanterías.
- Pletinas de terminación: embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de 2

suelos diferentes); protector de esquina de pared.

- Aislar ventanas: únicamente poner burlete entre hoja y marco y fijar cristal con silicona.
- Arreglo o instalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón.
- Cambio o instalación de tiradores, picaportes, manillas, muelles y pequeños pestillos en puertas interiores de madera.
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles kit.

## Grupo 2

- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios o similares).
- Cambio o reparación de mecanismos de cisterna averiados siempre que no sea necesario cambiar la cisterna completa (loza), ni realizar ningún tipo de trabajo de albañilería o similar. Se excluyen sustituciones de sanitarios, y la manipulación de aquellos que impliquen riesgo de rotura y/o que por su antigüedad o deterioro así lo desaconsejen, así como las reparaciones en sanitarios con mecanismos ocultos (sanitarios suspendidos o similares). Se excluye cualquier depósito empotrado, fijado a pared con tornillos, cuando presente modificaciones distintas a la debida instalación del elemento.
- Cambio o reparación de llaves de paso o grifos averiados, por otros de similares características a los preexistentes,

siempre que no sea necesario realizar ningún tipo de trabajo de albañilería o similar. Quedan excluidos los grifos de columnas de baño o bañeras de hidromasaje. En caso de conjuntos de baño, si no es posible sustituir únicamente el grifo, queda excluida la intervención. No quedan cubiertas operaciones complementarias, tales como cambio de tramo de tubería, etc.

- Reparación de filtraciones originadas en el interior de la vivienda que implique sellado con lechada o silicona en la banda de bañera o plato de ducha, con independencia de si causan o no daños. Se excluye cuando debido al mal estado de la instalación en general, la simple lechada del contorno no fuera suficiente.
- Reparación de fugas en las llaves o purgadores de los radiadores, incluyendo el cambio de la pieza de considerarse necesario. Queda excluido este servicio siempre que no exista fuga o rotura de la pieza. Queda excluidas cualquier operación que forme parte de instalaciones comunitarias y no quedan incluidas operaciones complementarias que puedan existir como sustituir un tramo de tubería. Queda excluido cualquier reparación o cambio en el cual la llave o purgador este soldado al radiador o a las tuberías existentes.

## Grupo 3

- Colocación o cambio de embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores cuando no haya que modificar cableado eléctrico.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones siempre y cuando no haya que modificar cableado eléctrico.

- Instalación de canaletas para tapar los cables.
- Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando la instalación en superficie, siempre que no sea necesario realizar ningún tipo de trabajo de albañilería o similar.

#### Exclusiones de la garantía de MANTENIMIENTO:

- Se excluye cualquier tipo de trabajo para el que sean necesarios medios auxiliares (equipos de seguridad, andamios, escaleras extensibles de más de 2,5m, etc.).
- Se excluyen los trabajos que para su ejecución precisen de apertura de calas, rotura de paramentos, alicatados, desmontaje de mobiliario, etc.

#### Artículo 9. Garantía de asistencia: protección por ocupación ilegal

Queda garantizada la protección jurídica y los gastos o pérdidas derivados de los supuestos indicados en este artículo, siempre que se deriven de la "ocupación ilegal" de la vivienda asegurada, entendiéndose como tal, la ocupación del inmueble para permanecer en él, sin la autorización debida del propietario. **No serán objeto de cobertura aquellos supuestos en los que el ocupante tuvo en algún momento la autorización del asegurado para ocupar el inmueble ni aquellos en los que hubiera existido un contrato o justo título que, en el pasado, justificase la ocupación.**

Quedan cubiertos los incidentes derivados de la ocupación ilegal, siempre que tanto el incidente como la propia ocupa-

ción ilegal, hayan ocurrido **tras la entrada en vigor** de la garantía y **mientras continúe en vigor la cobertura.**

El Asegurado debe comunicar a **Línea Directa** los incidentes, **como máximo, en el plazo de dos años a contar desde la fecha de su ocurrencia.** Transcurrido ese tiempo, de acuerdo con la ley, el derecho del Asegurado a exigir la prestación asegurada se extingue por transcurso del tiempo.

Para la cobertura de responsabilidad civil por daños causados a terceros durante la ocupación ilegal, se entenderá que el incidente ha ocurrido en el momento en el que se han causado los daños al tercero. Si se tratase de daños continuados, se considerará que el incidente ha ocurrido en el momento en que se han manifestado por primera vez los daños.

Para la cobertura de Conflictos relacionados con la ocupación el conflicto/siniestro se entenderá ocurrido en el momento en el que se ha iniciado la perturbación de los derechos del asegurado, es decir, la ocupación.

**Línea Directa** asumirá el pago de los gastos asegurados **hasta el límite máximo detallado en estas Condiciones Generales.** Operará como un doble límite: un límite máximo a indemnizar en cada incidente que se produzca en relación a esa cobertura y como un límite máximo anual con independencia del número de incidentes que se produzcan.

Quedan cubiertos los incidentes ocurridos en España siempre que fuera un juzgado español el competente para conocer del caso.

#### 9.1. COMPENSACIÓN POR GASTOS DE ALOJAMIENTO

Hasta el límite de 800 € al mes, durante un máximo de 6 meses, **Línea Directa** garantiza el pago de una indemnización económica destinada a compensar los gastos que el Asegurado tuviera que soportar, como consecuencia de tener que abonar un alojamiento alternativo a su vivienda durante el plazo en el que dure la ocupación. El pago de esta indemnización está condicionado a que el propietario se haya visto impedido para habitar su vivienda y haya tenido que recurrir al pago de un alojamiento alternativo. Para acceder a esta compensación, el Asegurado deberá entregar justificación documental de haber abonado el precio por el alojamiento.

Esta cobertura no aplicaría a pólizas en las que se ha declarado que la vivienda no es vivienda habitual o que está en régimen de alquiler, siendo el Tomador el arrendador de ésta.

## 9.2. COMPENSACIÓN POR PAGO DE SUMINISTROS

Hasta el límite de 300 € al mes, durante un máximo de 6 meses, **Línea Directa** garantiza el pago de una compensación económica por las facturas de los suministros del inmueble (agua, gas y electricidad) a los que contractualmente se hubiera obligado el Asegurado y que hubiera pagado durante el periodo de la ocupación. **Para acceder a esta compensación, el Asegurado deberá entregar justificación documental de haber abonado los recibos de suministro. Esta compensación requiere el cumplimiento de las siguientes condiciones:**

1. Que haya transcurrido, como mínimo, un mes desde que se produjo la ocupación y que los recibos de los suministros se hayan devengado durante el periodo de ocupación de la vivienda asegurada.

2. Que se hayan iniciado las gestiones para el desalojo de la vivienda.
3. Que no se encuentra alquilada en el momento de la ocupación ilegal.

Esta cobertura no aplicaría a pólizas en las que se ha declarado que la vivienda no es vivienda habitual.

## 9.3. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE ALQUILERES DE LA VIVIENDA ASEGURADA

Hasta el límite de 800 € al mes, durante un máximo de 6 meses, **Línea Directa** garantiza el pago de una compensación económica destinada a paliar las pérdidas económicas que pudiera sufrir el Asegurado como consecuencia de las rentas mensuales dejadas de percibir, en caso de que, como consecuencia de la ocupación, no pudiera haber arrendado la vivienda asegurada. **Esta compensación requiere el cumplimiento de las siguientes condiciones:**

1. Que haya transcurrido, como mínimo, un mes desde que se produjo la ocupación.
2. Que se hayan iniciado las gestiones para el desalojamiento de la vivienda.

Además, para acceder a esta compensación, el Asegurado deberá acreditar uno de los siguientes requisitos:

1. Que la vivienda haya estado en alquiler antes de la ocupación habiendo transcurrido, como máximo, un mes desde la finalización del último contrato de arrendamiento hasta el momento de la ocupación ilegal y que no se encuentre alquilada en el momento de la ocupación ilegal.
2. Que en el momento de la ocupación ilegal la vivienda estaba puesta en al-

quiler y dada de alta en uno o varios portales inmobiliarios.

El importe máximo que se abonará será calculado basándose en el importe de la última renta mensual de alquiler o el importe de renta de alquiler fijado en el anuncio.

Esta cobertura no aplicaría a pólizas en las que el Tomador no es el Propietario de la vivienda.

La Aseguradora no abonará compensación económica alguna por pérdidas de alquiler con posterioridad a la fecha en la que el Asegurado hubiera recuperado legalmente la posesión del inmueble.

#### 9.4. COMPENSACIÓN POR GASTOS DE HABILITACIÓN

**Línea Directa** garantiza la prestación del servicio sin límite económico o una indemnización de reembolso hasta el límite de 5.000 € por los daños sufridos por el Asegurado como consecuencia de la ocupación de la vivienda asegurada.

Los daños cubiertos por esta garantía son:

##### **a** Servicios básicos:

- Cambio de cerradura o bombín de la puerta principal de la vivienda o cerraduras si hubiera más de una puerta principal.
- Desplazamiento, mano de obra y material necesario para llevar a cabo el pintado y el propio pintado (con saneado básico que incluye rascado y lijado superficial de la pared antes de la aplicación de la capa de pintura) de techos y paredes de la vivienda.
- Limpieza y/o vaciado de muebles si procede.

- Puesta a punto consistente en el acondicionamiento básico de la pared previo a la pintura de los paramentos (tapado básico de pequeños desperfectos o pequeñas grietas que no requieran de ningún material especial para su reparación).

El Asegurado podrá elegir entre encargarse él mismo de la contratación de los profesionales que lleven a cabo dichos trabajos u optar porque dichos trabajos sean llevados a cabo por profesionales designados por **Línea Directa**.

Para acceder al pago de esta compensación, si el Asegurado hubiera optado por encargarse él mismo de la contratación de los profesionales, de forma previa a recibir la contraprestación, deberá entregar justificación documental que acredite el pago.

##### **b** Servicios adicionales:

- Envío de fontanero. Trabajos de reparación o sustitución de latiguillos, grifos, llaves de paso (que no generen picado previo). Hasta 2 horas máximo de mano de obra.
- Envío de albañil. Trabajos de reparación sobre azulejos de baño y cocina (desperfectos en paredes que requieran materiales). Hasta 2 horas máximo de mano de obra.
- Envío de Cristalero. Mano de obra necesaria para realizar cambios de cristales de puertas y ventanas (no ventanales, ni cristales que impliquen a más de un profesional para su reparación). Hasta 1 hora máximo de mano de obra.
- Envío de Electricista. Reparación de puntos de luz, conexiones, cambios de

bombillas, ajustes de enchufes. Hasta 1 hora máximo de mano de obra.

- Envío de Parquetista. Reparaciones puntuales sobre el suelo y en zonas muy limitadas. Reparación de tablillas dañadas o pequeños desperfectos. No incluye ningún tipo de lijado ni barnizado. Hasta 2 horas máximo de mano de obra.
- Envío de Servicio Técnico de electrodomésticos. Revisión y reparación de electrodomésticos ubicados en la cocina o lavadero. Limitación a 1 electrodoméstico por servicio de rotación. Hasta 1 hora máximo de mano de obra. No cubre las piezas dañadas.

Los servicios accesorios serán llevados a cabo **de forma exclusiva** por los profesionales designados por la Aseguradora. Dichos servicios no incluyen, en ningún caso, los materiales que puedan ser necesarios solo incluyen la mano de obra de los profesionales.

En cualquier caso, la prestación del servicio o el pago de esta indemnización están condicionados a lo siguiente:

1. Que se produzca el efectivo desalojo del inmueble.
2. Que desde la comunicación de la ocupación hasta la recuperación de la vivienda haya transcurrido, como mínimo, un mes.

No estarán cubiertos los daños que no hayan sido consecuencia directa de la ocupación como aquellos que se deban al uso normal del inmueble y sus instalaciones. Para determinar si dichos daños han sido consecuencia de la ocupación, la Aseguradora, de forma previa a la reparación o al pago de la indemnización, realizará un informe pericial.

## 9.5. RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS CAUSADOS A TERCEROS DURANTE LA OCUPACIÓN

Hasta el límite de 7.500 €, **Línea Directa** se hará cargo de las indemnizaciones de las que el Asegurado pudiera resultar civilmente responsable, conforme a lo establecido los artículos 1902 y siguientes del Código Civil, y viniera obligado a satisfacer, en su condición de propietario de la vivienda asegurada, como responsable de daños corporales o materiales ocasionados a terceros **siempre y cuando se cumplan conjuntamente los siguientes supuestos:**

1. Que los daños se hayan producido estando la vivienda asegurada **ocupada de forma ilegal**.
2. Que los daños hayan sido causados como consecuencia de una **acción u omisión por parte de los ocupantes ilegales**.
3. Que el Asegurado sea declarado como **responsable civil de los daños por sentencia judicial firme**.

En los casos de reclamación de daños por responsabilidad civil al Asegurado en los que la reclamación no supere los 7.500€, la Aseguradora asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado.

Únicamente, en aquellos casos en los que la reclamación sea **por un importe superior a 7.500 €**, el Asegurado podrá elegir libremente al abogado y procurador (de ser necesario) que vayan a defenderle y/o representarle en el procedimiento judicial, en la forma, con los requisitos y hasta el límite de 5.000 € (respecto al pago de sus honorarios) establecido en

el apartado “Libre elección de letrado particular”.

En este límite máximo de 7.500 € quedan comprendidos el pago de las costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

Están excluidos de la responsabilidad civil por daños causados a terceros:

1. Daños por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado.
2. Reclamaciones basadas en obligaciones contractuales.
3. El pago de multas o sanciones personales.
4. Responsabilidades que sean exigibles a un Seguro Obligatorio.

#### 9.6. ASESORAMIENTO JURÍDICO A DISTANCIA

**Línea Directa** asesorará al Asegurado telefónicamente, por medio de un abogado, sobre los derechos que le asisten en relación con la ocupación ilegal del inmueble designado en las Condiciones Particulares, así como con los daños que le hayan sido causados y su futura recuperación.

El asesoramiento consistirá en una primera orientación jurídica telefónica sobre la materia objeto de la consulta y **no incluirá la revisión de documentación**. La consulta se atenderá verbalmente, **sin emisión de dictamen escrito**.

La consulta no podrá tratar sobre materias contrarias a las leyes, la moral y/o el orden público y sólo podrá referirse a la legislación española y/o a la normativa comunitaria aplicables en España.

#### 9.7. CONFLICTOS RELACIONADOS CON LA OCUPACIÓN

**Línea Directa** garantiza la reclamación de los derechos del asegurado (amistosa o judicialmente) **para recuperar la posesión de la vivienda asegurada** en caso de que ésta hubiera sido ocupada de forma ilegal, con el límite de 10.000 € por los “gastos cubiertos” indicados en esta cobertura para dicha reclamación. Antes del inicio de las gestiones judiciales, se llevarán a cabo **hasta tres intentos de gestiones extrajudiciales** de forma presencial y/o telemática para intentar el desalojo.

##### Gastos cubiertos

Dentro de los límites establecidos en la Ley y en esta cobertura, los gastos que **Línea Directa** está obligada a pagar son únicamente siguientes:

1. Los gastos notariales de otorgamiento de poderes para pleitos (si fueran precisos), así como los de actas, requerimientos y otros necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado (previamente aceptados por **Línea Directa**).
2. Los honorarios de abogado en cualquier procedimiento garantizado en esta garantía.
3. Los derechos y gastos arancelarios de procurador en los procedimientos en que su intervención sea legalmente preceptiva.
4. Los honorarios y gastos de peritos designados o autorizados por **Línea Directa**.
5. Las costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos garantizados.

6. Los gastos por la adopción de medidas cautelares en procedimientos garantizados.
  7. Las tasas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos garantizados.
  8. Los gastos que **Línea Directa** autorice y estime convenientes para acreditar los derechos del Asegurado y garantizar la viabilidad de sus acciones, tales como el coste de atestados policiales, o notas del Registro de la Propiedad.
  9. En conflictos garantizados, los honorarios notariales correspondientes a la elevación a Escritura Pública de los acuerdos alcanzados entre las partes mediante una Mediación.
  10. Gastos de cerrajero necesarios para proceder a la apertura del inmueble asegurado, en el momento de procederse al desahucio del ocupante. Se incluye también el importe de sustitución de la cerradura por una de similares características a la existente.
  11. Los gastos derivados de la ejecución judicial forzosa de sentencias o títulos ejecutivos que reconozcan derechos al Asegurado, **con un máximo de cuatro instancias** dirigidas al órgano judicial a fin de que proceda a la investigación judicial del patrimonio del ejecutado, **y durante un periodo máximo de cinco años desde la firmeza de aquellos.**
- de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.
4. Los gastos que sean consecuencia de una acumulación o reconversión judicial, cuando estos se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
  5. Los gastos de defensa de la responsabilidad civil, salvo que se hubiera pactado expresamente su cobertura en las Condiciones Particulares.
  6. La prestación de fianzas destinadas a responder del pago de indemnizaciones civiles o al pago de multas.
  7. Los derivados de la intervención de profesionales, cuya elección no ha sido comunicada previamente a **Línea Directa**.
  8. Los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención del Asegurado, peritos o testigos, cuya finalidad sea la de asistir al Juzgado, salvo que se hubiera pactado expresamente su cobertura en alguna garantía.
  9. Cualquier otro no incluido en este contrato de seguro.

#### Libre elección de letrado particular

El Asegurado tiene derecho a elegir libremente el abogado y el procurador (de ser necesario), que hayan de defenderle y/o representarle en la reclamación judicial de sus derechos para recuperar la posesión de la vivienda asegurada, **en caso de que ésta hubiera sido ocupada de forma ilegal.**

**Línea Directa** se hará cargo de los honorarios de estos profesionales y de los gastos, ambos conforme a lo indicado en el apartado "Gastos Cubiertos" **hasta el límite máximo de 5.000 €, establecido en estas Condiciones Generales.**

#### Gastos no Cubiertos

1. El pago de multas o sanciones.
2. Indemnizaciones Civiles.
3. Los tributos u otros pagos de carácter fiscal, que deriven de la presentación



Antes de que el Asegurado proceda a efectuar la designa, **Línea Directa** debe haber tenido oportunidad de estudiar el siniestro y concluir que los hechos declarados están cubiertos y la acción que se pretende iniciar es viable. También deberá haber podido efectuar las gestiones extrajudiciales.

El Asegurado comunicará a **Línea Directa** el nombre del abogado y/o el procurador elegido.

**Línea Directa** podrá recusar justificadamente al profesional designado y, de subsistir la controversia, el conflicto se solucionará mediante un arbitraje.

De igual modo el Asegurado está obligado a facilitar toda aquella información y documentación que **Línea Directa** le solicite, tanto para determinar la cobertura y la viabilidad, como para conocer el estado del procedimiento iniciado y su resultado.

El abogado y el procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones de **Línea Directa**.

El Asegurado tiene derecho a pactar con el abogado escogido los honorarios que libremente acuerde.

Sin perjuicio de lo anterior, **Línea Directa** únicamente reembolsará al Asegurado los honorarios pagados hasta el equivalente al precio medio de mercado, sin que en ningún caso pueda superarse el límite máximo indicado, siendo a cargo del Asegurado el exceso.

Ese “precio medio de mercado” se verá reducido o incrementado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

- El trabajo efectivamente realizado.
- La complejidad jurídica del asunto y/o la laboriosidad del caso o la prueba practicada.
- El resultado obtenido.
- Lo que en casos similares cobran otros abogados.

En los casos en los que la intervención del procurador fuera obligatoria por Ley, los honorarios y gastos por su actuación se le reembolsarán de acuerdo con los aranceles legalmente aplicables y dentro del anterior límite de 5.000 €.

Para hacer efectivo el reembolso, el Asegurado deberá aportar justificación del presupuesto pactado con el profesional (hoja de encargo), la factura y el pago, así como cualquier otra documentación que **Línea Directa**, le solicite. El Asegurado podrá optar por que las facturas de abogado y/o procurador se abonen a estos profesionales directamente.

En el caso de que el abogado y/o el procurador escogido no residieran en el partido judicial donde deba seguirse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios que se facturen en concepto de desplazamiento, estancia y manutención.

Para el supuesto en que sean impuestas las costas del procedimiento al contrario y los honorarios de abogado y procurador sean atendidos por este, **Línea Directa** quedará exonerada de su pago, en el caso de que todavía no los hubiera pagado, o podrá exigir la devolución del importe abonado, para el caso de que sí lo hubiera hecho.

### Conflicto de intereses

Existe conflicto de intereses si **Línea Directa** tiene que defender intereses contrarios a los del Asegurado. En este caso, se lo comunicará al Asegurado, realizando no obstante aquellas gestiones urgentes que sean necesarias para la defensa de sus derechos e intereses. Efectuada esta comunicación, el Asegurado podrá optar entre mantener la dirección jurídica por la Aseguradora o confiarla a un abogado y/o un procurador de libre elección.

Exclusiones específicas de Defensa Jurídica y reclamación comprendida en esta cobertura:

1. Las reclamaciones (o la defensa ante la reclamación) que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza, salvo para aquellas garantías en las que expresamente se indique lo contrario.
2. La reclamación que el Asegurado pudiera formular contra **Línea Directa** o la defensa del Asegurado ante una reclamación que le formule la Aseguradora.
3. La defensa y reclamación en procedimientos concursales.
4. Los asuntos que deban seguirse ante tribunales internacionales o ante el Tribunal Constitucional, salvo el recurso de amparo por vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas contra decisiones judiciales.
5. La defensa y reclamación de daños morales o patrimoniales que no deriven o sean consecuencia de un daño material o corporal.
6. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con el contrato de arrendamiento.
7. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con la administración de propiedades, activos, acciones, contratos de juego y apuestas y negocios especulativos.
8. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con inmuebles no indicados en las Condiciones Particulares.
9. Las reclamaciones contra el causante del hecho que da lugar a la cobertura que sea, respecto del Asegurado, pariente en **Línea Directa** o colateral dentro del tercer grado civil por consanguinidad o afinidad (o la defensa ante la reclamación).
10. La defensa y reclamación en materia de urbanismo y expropiación.
11. Con las salvedades que, de forma expresa se mencionen en las garantías, la defensa y reclamación en conflictos que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación, derribo o reforma del inmueble o instalaciones de cualquiera de los inmuebles sobre los que ostente un derecho de propiedad o usufructo.

### 9.8. EXCLUSIONES GENERALES DE LA GARANTÍA DE OCUPACIÓN ILEGAL

1. Los incidentes ocurridos a consecuencia de garantías opcionales que el Contratante del seguro ha decidido no contratar.
2. Los hechos deliberadamente causados por el Asegurado con el fin de tener acceso a la cobertura del contrato de seguro.
3. La defensa, reclamación y pago de prestaciones que dimanen, de forma

directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, emisiones radioactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios, tormentas solares (geomagnéticas) y actos terroristas.

## EXCLUSIONES COMUNES A TODAS LAS GARANTÍAS

Además de las exclusiones especificadas en cada uno de los riesgos garantizados, quedan también excluidos:

**a** Daños y accidentes originados por dolo o culpa grave del Asegurado.

**b** Daños y perjuicios que resulten de actos delictivos o imprudencias constitutivas de delito del Tomador, del Asegurado, de sus familiares o de las personas por las que el Tomador deba responder, así como del personal doméstico al servicio del Tomador. Esta exclusión general no será de aplicación a la Garantía de PROTECCIÓN POR OCUPACIÓN ILEGAL regulada en el artículo 9.

**c** Siniestros debidos a guerra civil o internacional, haya o no declaración oficial, hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución, huelga, confiscación o requisita, terrorismo, motín o tumulto popular.

**d** Los siniestros producidos por la omisión o ejecución defectuosa de las reparaciones necesarias para el normal estado de conservación de las instalaciones y bienes asegurados, o para subsanar el desgaste notorio y conocido.

**e** Los daños producidos por vicio propio o notorio, mal estado de los bienes asegura-

dos, defectos de construcción o fabricación, error de diseño o instalación defectuosa.

**f** Daños provocados directamente por el Asegurado o por un tercero durante la realización de trabajos de reparación, mantenimiento, bricolaje, carpintería, decoración o análogos.

**g** Inundación, terremoto, erupción volcánica, caída de cuerpos siderales y aerolitos y cualesquiera otros fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario.

**h** Pérdida o daños causados por mala fe del Asegurado o por otra persona que mantenga con este último una relación contractual o por otros ocupantes (legales o ilegales) de la vivienda. Esta exclusión general no será de aplicación a la Garantía de PROTECCIÓN POR OCUPACIÓN ILEGAL regulada en el artículo 9.

**i** Los daños producidos por contaminación o corrosión.

**j** Daños debidos a reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva.

**k** Pérdidas indirectas de cualquier clase que no estén taxativamente aseguradas entre los riesgos cubiertos.

**l** Cualquiera de los riesgos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, o cuando dicho organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones Complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia.

**m** Las joyas y objetos de valor cuyo valor unitario sea igual o superior a 1.800 € que no estén declaradas expresamente en la póliza.

**n** Dinero, excepto lo previsto para casos de robo.

**o** Papeletas de empeño, títulos y demás valores mobiliarios, cheques, tarjetas de crédito, efectos timbrados o de comercio, muestrarios de cualquier clase, excepto lo previsto para los casos de robo.

**p** El hurto.

**q** Toldos y pérgolas, excepto en los siniestros de lluvia y viento.

**r** Jardín y arboleda, excepto en los siniestros de rayo, incendio, explosión, implosión y humo.

**s** Los daños sufridos por bienes de Terceros, que por cualquier motivo hayan sido confiados, cedidos o arrendados al Asegurado, o se hallen en su poder.

**t** Igualmente se excluyen las diferencias entre los daños producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros, por razón de aplicación de franquicias, detracciones o aplicación de reglas proporcionales y otras limitaciones.



Para más información  
[www.lineadirecta.com](http://www.lineadirecta.com)



**linea directa**