REALE HOGAR VACACIONES

CONDICIONES GENERALES



www.reale.es

REALE SEGUROS

RSG0081701ES160V20260507

ÍNDICE

NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA 4
OBJETO DEL SEGURO 4
DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA 4
ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS 8
RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL 8
GARANTÍAS 10
1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO 10
2. GASTOS 10
3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA 11
4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS 11
5. DAÑOS POR AGUA 13
6. DAÑOS ELÉCTRICOS 14
7. ROTURAS 15
8. DAÑOS ESTÉTICOS 15
9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE 16
10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO 16
11. BIENES REFRIGERADOS 17
12. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS 17
13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 18
14. RUINA TOTAL 19
15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN 19
16. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE 20
17. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO 20
18. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA 20
19. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS 24
20. SERVIHOGAR 34
21. BRICOHOGAR 37
22. ASISTENCIA INFORMÁTICA 40
23. COMPROMISO DE CALIDAD 46

RSG0081701ES160V20260507

ÍNDICE

PACKS 46
1. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA 46
2. PACK PROTECCIÓN MENORES 48
3. PACK MASCOTAS 51
CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 55
CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS 55
PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO 58
BASES DEL CONTRATO 59
LA PRIMA DEL SEGURO 59
QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO 60
LA INDEMNIZACIÓN 60
ACTUALIZACIÓN DE CAPITALES 61
ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS 61
FICHEROS COMUNES 61
RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 62
JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE 62
ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL 62
FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN 63

RSG0081701ES160V20260507

NORMATIVA APLICABLE A SU PÓLIZA

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como su reglamento de desarrollo.
- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros.
- Reglamento (UE) 2016/679 de protección de datos personales (RGPD) y la normativa nacional, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En caso de comercialización a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Así como cualquier otra norma que durante la vigencia de esta póliza pudiera ser aplicable, así como por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares.

OBJETO DEL SEGURO

En el caso de que se produzca el suceso cuyo riesgo es objeto de cobertura, el Asegurador se compromete, dentro de los límites pactados, a indemnizar el daño producido al Asegurado o a satisfacer la prestación convenida, hasta la suma asegurada establecida para cada garantía en las Condiciones Particulares.

Solo están cubiertas las garantías que consten expresamente contratadas en las Condiciones Particulares, con los límites y sublímites que se indican en ellas.

DEFINICIONES ÚTILES DE LA PÓLIZA

ACCIDENTE es la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

APARATO SANITARIO es aquel elemento fijo para uso higiénico, ubicado en el interior de la vivienda o en sus dependencias anexas (lavabos, bañeras, inodoros, fregaderos y similares). **Se excluyen las mamparas y los accesorios de baño.**

APROPIACIÓN INDEBIDA es el apoderamiento de cosa mueble ajena que se haya recibido por cualquier título que produzca la obligación de entregarlo o devolverlo.

ASEGURADO: es la persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

REALE podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

BENEFICIARIO es la persona, física o jurídica, a quien corresponde percibir las indemnizaciones previstas en el contrato.

CAJA FUERTE las de más de 100 kilos, o las empotradas o ancladas mediante hormigón a los elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación o dos cerraduras o combinaciones, y estarán construidas en hormigón y/o acero templado.

CAPITAL o SUMA ASEGURADA es la cantidad establecida en Condiciones Particulares para cada una de las garantías y que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por REALE en caso de siniestro.

RSG0081701ES160V20260507

CONTENIDO:

- Los muebles, el ajuar doméstico y personal.
- Los relojes de pulsera o bolsillo, **cuyo valor unitario sea inferior a 1.000 euros, excluidos smartwatch.**
- El mobiliario fijo de cocina o baño.
- Electrodomésticos.
- Equipos informáticos para uso personal o familiar, **considerando como tales exclusivamente ordenadores portátiles y de sobremesa, monitores e impresoras.**
- Bicicletas u otros vehículos que no sean a motor y sillas eléctricas para personas con movilidad reducida, siempre que no requieran un seguro obligatorio.
- Bicicletas con pedaleo asistido de una única plaza equipadas con un motor eléctrico auxiliar, **de potencia nominal continua máxima inferior o igual a 250 W**, cuya potencia disminuya progresivamente y que finalmente se interrumpa antes de que la velocidad del vehículo alcance los 25 km/h, o si el ciclista deja de pedalear.
- Vehículos de movilidad personal de uso particular destinados exclusivamente al transporte de personas definiendo éstos como:

  - Vehículos que circulan por suelo mediante una o más ruedas, dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos que pueden proporcionar al vehículo una velocidad máxima de fabricación entre 6 y 25 km/h, si su peso es inferior a 25 kg, o una velocidad máxima de fabricación entre 6 y 14 km por hora, si su peso es superior a 25 kg.

- El mobiliario e instrumental profesional, **excluidas las mercancías, existencias o muestrarios**, hasta un **límite de 12.000€**, cuando en la vivienda se ejerza una actividad profesional, y siempre que no supere el **30% del capital de contenido y que sea la residencia habitual del Asegurado.**
- Los bienes de los empleados del hogar depositados en la vivienda asegurada y siempre que estos estén dados de alta en la Seguridad Social y cumplan la normativa laboral.
- Los bienes depositados en un trastero o dependencia similar debidamente cerrados, o en el jardín cuando el mismo esté vallado, siempre que dichas dependencias sean privativas de la vivienda asegurada. **Se excluyen los Objetos de Valor y las Joyas que se encuentren en dichos lugares.**

  En ningún caso se consideran bienes asegurados los depositados en trasteros, dependencias similares, terrazas y jardines de viviendas desocupadas.
- Objetos de valor especial. Tienen la consideración de Objetos de Valor especial los siguientes bienes **depositados en el interior de la vivienda:**

  - Los cuadros, obras o piezas de arte, antigüedades, tapices y alfombras.
  - Los objetos de metales preciosos **que no sean joyas**, como candelabros, cuberterías, juegos de café.
  - Los relojes **que no sean de pulsera, bolsillo o similares.**
  - La peletería fina.
  - Las colecciones filatélicas, numismáticas y de cualquier otro tipo.
  - Los libros de no frecuente comercio, incunables y manuscritos.

  Todos aquellos Objetos de valor cuyo valor unitario supere 6.000€, deberán constar detallados y valorados en las Condiciones Particulares para que estén cubiertos por su valor total. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.

  Se considera valor unitario el de aquellos conjuntos que forman un juego o colección (por ejemplo, una colección de monedas) y se indemnizarán solamente los daños sufridos por la parte afectada. En ningún caso están cubiertas las pérdidas de valor por descabalamiento.

RSG0081701ES160V20260507

No se incluyen dentro del contenido las joyas, los animales vivos, los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos y los bienes propiedad de terceros, de inquilinos y huéspedes.

CONTINENTE:

- Cimientos, estructuras, suelos, paredes, techos, cubiertas, puertas, ventanas y aparatos sanitarios.
- Instalaciones fijas de agua, incluidas las de filtrado, depuración y extracción de agua, de electricidad, de climatización y similares como, por ejemplo, calderas, acumuladores o radiadores, así como las de energía solar, comunicaciones, antenas de radio y televisión, ascensores y montacargas. Se incluyen las instalaciones fijas para la carga de vehículos eléctricos, siempre que se encuentren ubicadas dentro del recinto privativo de viviendas unifamiliares o en garajes privados comunitarios, y siempre que dicha instalación sea privativa de la vivienda asegurada y que cumpla todos los requisitos legales.
- Elementos incorporados de forma fija a la vivienda o a sus dependencias, tales como pintura, papel, alicatado, moqueta, parqué, madera, toldos y otros elementos decorativos adheridos a suelos, techos y/o paredes.
- Las dependencias y construcciones anexas, tales como vallas, muros, trasteros, garajes, sótanos, instalaciones deportivas fijas, piscinas, zonas de recreo y demás elementos fijos del jardín, **siempre que se encuentre debidamente cimentados y anclados en suelos o paredes.**
- Cuando la vivienda esté situada en un edificio en régimen de propiedad horizontal, la proporción que corresponda a la misma en las partes comunes del edificio y sus instalaciones, en caso de resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta común de los copropietarios o en caso de inexistencia de este.

DESHABITACIÓN es el período transitorio durante el cual el Asegurado, o demás personas que con él convivan, no pernoctan en la vivienda asegurada.

DESPOBLADO: se entiende situada en despoblado aquella vivienda de cualquier tipo situada a más de 1 kilómetro del límite del núcleo urbano más próximo y no forma parte de una urbanización. Dicha distancia se medirá por camino útil para el tráfico rodado.

EQUIPAJES: se consideran como tales, única y exclusivamente, las maletas, ropa de vestir, calzado y los artículos de aseo y cosmética.

ESTANCIA es cada uno de los aposentos o salas, cuarto o habitación que componen la vivienda.

EXPOLIACIÓN es la sustracción o apoderamiento ilegítimo contra la voluntad del Asegurado, de los bienes asegurados mediante actos que impliquen violencia o intimidación sobre las personas que los custodian.

FRANQUICIA es la cantidad, expresamente pactada, que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro y que el Asegurado tomará a su cargo.

GARAJE es el local situado en el inmueble al que pertenece la vivienda asegurada destinado a guardar los vehículos de los residentes.

HURTO es la sustracción ilegítima, contra la voluntad del Asegurado, sin empleo de fuerza en las cosas, ni intimidación o violencia sobre las personas.

INFRASEGURO se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado inferior al de los bienes asegurados.

INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA es aquella que inhabilita por completo al Asegurado para toda profesión u oficio.

JOYAS: Tienen esta consideración los siguientes bienes **situados en el interior de la vivienda:**

- Adornos y objetos de oro, plata o platino y otros metales preciosos, con perlas o piedras preciosas o sin ellas.
- Relojes de pulsera o bolsillo de cualquier tipo de material **cuyo valor unitario sea superior a 1.000 euros.**

Todas aquellas Joyas cuyo valor unitario superen 6.000€, deberán constar detalladas y valoradas en las Condiciones Particulares. Si no existe declaración, se indemnizarán hasta un límite máximo de 6.000€ de valor unitario.

Quedan excluidos los metales preciosos en lingotes y las piedras preciosas sin montar o que estén destinadas a uso profesional.

MOBILIARIO DE JARDÍN: Muebles y mobiliario de exterior para uso exclusivo de terrazas y jardines, siempre que la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior. **Se excluyen equipos audiovisuales y sus accesorios.**

NÚCLEO URBANO es el conjunto de edificaciones, constituido por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posea todos los servicios públicos y/o privados de alumbrado, agua y alcantarillado.

OBRAS MENORES son aquéllas que no supongan una modificación de los elementos de carga ni estructurales de la construcción, o que así se califiquen en la correspondiente licencia municipal.

PERIODO DE CARENCIA es el plazo de tiempo, contado a partir de la fecha de efecto de la póliza, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas de ésta.

RSG0081701ES160V20260507

PÓLIZA es el conjunto de documentos que contienen las condiciones del contrato de seguro: generales, particulares, especiales y suplementos que recojan las modificaciones acordadas durante la vigencia del seguro.

PRIMA es el precio del seguro que incluye, además, los recargos e impuestos legalmente repercutibles.

PUERTA BLINDADA es aquella que reúne como mínimo los siguientes requisitos:

- Estar provista de cerradura de seguridad con tres puntos de anclaje o bien de dos cerraduras de seguridad.
- Estar construida de madera maciza compacta y plancha de acero con un grosor mínimo de 1mm.
- Tener reforzados los puntos de sujeción del marco a la pared.

REGLA PROPORCIONAL es la reducción de la indemnización en función del importe asegurado y del valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido, en el caso de que se determine INFRASEGURO tras el acontecimiento de un siniestro cubierto.

ROBO es la sustracción o apoderamiento ilegítimo (realizado por terceros) de los bienes asegurados cuando se haya utilizado fuerza en las cosas, entendiendo como tal:

- Escalamiento.
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras, descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.
- Uso de llaves falsas, considerando como tales:
  1. Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
  2. Las llaves legítimas perdidas por el propietario u obtenidas por medio que constituya infracción penal.
  3. Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la cerradura violentada.

  Se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, y los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquiera instrumento tecnológico de eficacia similar.

SEGURO A PRIMER RIESGO es aquella modalidad por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo, con independencia del valor total, sin que, por tanto, haya aplicación de regla proporcional. **Dicha cantidad es por siniestro y anualidad del seguro; en caso de consumirse, deberá reponerse para volver a tener cobertura.**

SOBRESEGURO: se produce cuando la póliza es suscrita con un capital asegurado superior al de los bienes asegurados.

TERCERO es cualquier persona, física o jurídica, distinta de:

- **El Tomador del seguro y el Asegurado.**
- **Los cónyuges, parejas de hecho, ascendientes y descendientes del Tomador y del Asegurado.**
- **Las personas que convivan con el Tomador o el Asegurado, sean o no familiares, excepto inquilinos y huéspedes.**
- **Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho, o de derecho, dependan del Tomador del seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.**

TOMADOR del seguro, es aquel que, junto con REALE, suscribe este contrato y asume las obligaciones que de él se derivan, a excepción de aquellas que corresponden al Asegurado.

TRASTERO es aquella construcción anexa que, aun formando parte del edificio, no tiene comunicación interior directa con la vivienda. En el caso de viviendas unifamiliares, son las dependencias que no estando comunicadas con la vivienda se hallan en el interior del recinto vallado de la parcela.

URBANIZACIÓN, es el conjunto de edificaciones que, aunque pertenezcan a términos municipales distintos, se encuentran en una zona urbanizada constituida por un mínimo de 25 viviendas o 250 habitantes, y que posee todos los servicios públicos o privados como alumbrado, agua y alcantarillado.

USOS DE LA VIVIENDA:

- Vivienda principal: es aquella vivienda en la que el Asegurado reside habitualmente, ya sea como propietario o como inquilino.
- Vivienda de vacaciones: es aquella vivienda en la que el Asegurado no reside habitualmente, es decir, la utilizada esporádicamente, en fines de semana, vacaciones u otros periodos análogos, ya sea como propietario o como inquilino permanente.

RSG0081701ES160V20260507

- Vivienda principal o de vacaciones con alquiler eventual: cuando el Asegurado es el propietario de la vivienda, ya sea de uso principal o de vacaciones, y la alquila o comparte temporalmente con un inquilino o huésped mediante contrato legal.
- Vivienda de alquiler: es aquella vivienda propiedad del Asegurado alquilada a terceros de forma permanente y continuada por una duración no inferior a un año, ya sea como vivienda principal o como vivienda de vacaciones (o fines de semana).
- Vivienda de uso turístico: es aquella vivienda propiedad del Asegurado que está destinada en su totalidad y exclusivamente a alquiler o alojamiento intermitente y por periodos inferiores a 30 días consecutivos. Estas viviendas deberán estar amuebladas y equipadas para su disponibilidad inmediata y deberán estar registradas ante los servicios correspondientes en cada comunidad autónoma y cumplir los requisitos legales.

  No se consideran incluidas las viviendas que presten algún tipo de servicio distinto del alojamiento (como recepción, limpieza, comidas, bebidas u otro tipo de servicios) ni los establecimientos de turismo rural. Los propietarios de este tipo de viviendas pueden tener contratados los servicios de empresas especializadas exclusivamente para la promoción, administración y gestión de sus propiedades como lugares de alojamiento temporal.

  REALE podrá requerir en cualquier caso la acreditación del registro de entrada o contrato de alquiler o del alojamiento.
- Vivienda desocupada: es aquella vivienda propiedad del Asegurado, no destinada a uso habitual ni de vacaciones, y que puede estar ocupada esporádicamente durante periodos inferiores a vacaciones y/o fines de semana.

VALOR REAL es el relativo a los bienes asegurados en el momento del siniestro, que corresponde al de reconstrucción para el Continente o de adquisición para el caso del Contenido, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, **sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.**

VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO es el que corresponde a la restitución del bien asegurado u otro de similares características, sin depreciación por uso o antigüedad.

VALOR TOTAL es la modalidad de seguro por la que el capital asegurado en la póliza coincide con el valor total de los bienes garantizados.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor en venta se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y antigüedad en el mercado de vehículos de segunda mano.

ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS GARANTÍAS

Con carácter general, el ámbito territorial de aplicación de las garantías es España.

No obstante, se determinan las siguientes excepciones:

- Para la garantía de "Robo y daños por robo al contenido", el ámbito territorial es todo el mundo.
- Para la garantía de "Responsabilidad frente a Terceros derivada del Contenido y relativa a las personas" el ámbito territorial se extiende a todo el mundo, **excepto Estados Unidos, Canadá y México, Puerto Rico, Australia, Nueva Zelanda y Reino Unido.**
- Para la garantía de "Protección Jurídica" el ámbito territorial es España, Andorra y Gibraltar.

RIESGOS NO CUBIERTOS CON CARÁCTER GENERAL

- **Los siniestros originados por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado, sus familiares o las personas que con ellos convivan, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores o cómplices.**
- **Los siniestros ocasionados por el estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes del Asegurado. Se considerará que existe embriaguez cuando se supere el índice legal establecido para la conducción de vehículos a motor.**
- **Los perjuicios y pérdidas indirectos de cualquier clase que se produzcan con ocasión de un siniestro.**
- **Los daños que tengan la consideración legal de extraordinarios, hayan sido o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.**
- **Los derivados de conflictos armados, haya o no mediada declaración oficial de guerra.**

RSG0081701ES160V20260507

- **Los causados por levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, hostilidades u operaciones bélicas de cualquier clase, epidemias, pandemias, Covid 19, SARS-COV-2 y cualquier variación o mutación de este último; o cualquier otro evento análogo de carácter extraordinario.**
- **Los siniestros calificados por el Gobierno de la Nación como de catástrofe, calamidad nacional o estados de alarma y/o excepción.**
- **Los daños producidos por o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, corrimientos, desprendimientos, ablandamientos y deslizamientos de tierras y/o edificios,** salvo los supuestos contemplados en la garantía de Ruina Total de la Vivienda, en el caso de que esta garantía esté contratada.
- **Los daños producidos por o a consecuencia de fenómenos meteorológicos o geológicos no específicamente detallados como cubiertos.**
- **Los daños producidos por o a consecuencia de efectos derivados de la energía nuclear, cualquiera que sea su origen.**
- **Gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de isótopos radiactivos, de cualquier naturaleza y aplicación.**
- **Daños por contaminación accidental o medioambiental.**
- Salvo pacto en contrario, **no están cubiertos por las garantías de la póliza los animales vivos.**
- **El dinero en efectivo, billetes de lotería, papeletas de empeño, escrituras, manuscritos, planos, valores, títulos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero,** con la salvedad de cuanto se estipula para robo, hurto y reconstrucción de documentos.
- **Las pérdidas o extravíos de cualquier clase,** con la salvedad de cuanto se estipula para reposición de llaves y cerraduras.
- **Los defectos de fabricación, diseño, ejecución y construcción de los bienes asegurados, así como los daños debidos al uso o desgaste normal de los mismos, defectuosa conservación, vicio propio y/o negligencia inexcusable,** salvo los supuestos previstos en "Rotura-Avería de Equipos Informáticos" y "Reparación de electrodomésticos" en el supuesto de que se encuentren contratadas.
- **Las pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados directa, indirectamente, derivados o surgidos del uso u operación, como medio de infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programas de ordenador, códigos maliciosos, virus informáticos, procesos o cualquier otro sistema informático.**
- **Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada se destine a un uso distinto del que consta en las Condiciones Particulares.**
- **Los daños propios y los causados a terceros a consecuencia de cualquier actividad industrial, profesional o comercial.**
- **Los siniestros producidos en viviendas destinadas a la explotación comercial de alojamientos de Turismo Rural.**
- **Los vehículos a motor, los remolques, caravanas y accesorios de todos ellos**.
- **Las embarcaciones y motores de las mismas, las motos acuáticas, motocicletas, ciclomotores y quads, bicicletas con pedaleo asistido equipadas con un motor eléctrico auxiliar de potencia nominal continua superior a 250 W y velocidad del vehículo superior a 25 km/h; y sus accesorios.**
- **Los siniestros ocurridos cuando la vivienda asegurada no tenga la licencia de primera ocupación o no cumpla con las normas y requisitos de habitabilidad establecidos legalmente.**
- **Los siniestros producidos durante la ocupación ilegal de la vivienda y sus dependencias.**
- **Los daños ocasionados a árboles, arbustos, plantas, césped de jardín,** salvo que se haya contratado la garantía de Replantación de Arboleda y jardín.
- **Daños causados por asbestos en estado natural o sus productos, así como por daños que resultasen relacionados con operaciones y actividades expuestas a polvo que contenga fibras de amianto.**
- **Arañazos, raspaduras, desconchados, rayados, pérdida de azogado y, en general, cualquier deterioro superficial de los bienes asegurados.**
- **Durante el periodo de vigencia de alquiler eventual, quedarán sin efecto las siguientes coberturas, aunque estuviesen contratadas: Joyas dentro y/o fuera de caja fuerte y Objetos de valor especial.**

RSG008170 1ES160V20260507

GARANTÍAS

DAÑOS

1. INCENDIO, EXPLOSIÓN, CAÍDA DEL RAYO

1.1 INCENDIO

¿Qué se cubre?

Los daños provocados por combustión y abrasamiento con llama, capaz de propagarse de un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce el incendio.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños causados por la acción del calor a bienes que estén o no en contacto directo con la fuente de la que procede.**
- **Daños a los bienes asegurados que caigan accidentalmente a fuentes de calor, así como los destinados a ser quemados o que en su utilización estén en contacto con el fuego o fuentes de calor.**
- **Daños amparados por la garantía de Daños eléctricos.**

1.2 EXPLOSIÓN, AUTOEXPLOSIÓN, IMPLOSIÓN

¿Qué se cubre?

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión, aunque no se produzca incendio, incluidos los gastos de salvamento.

¿Qué NO se cubre?

Daños provocados por la explosión, autoexplosión o implosión de materias peligrosas que no sean de uso habitual en la vivienda asegurada.

1.3 CAÍDA DEL RAYO

¿Qué se cubre?

Daños provocados por impacto directo del rayo.

¿Qué NO se cubre?

Daños en líneas y aparatos eléctricos, así como en las instalaciones y accesorios propios de estos bienes.

2. GASTOS

¿Qué se cubre?

Los gastos incurridos a causa de un siniestro cubierto por la presente póliza:

- La reconstrucción de documentos legales, de carácter público, que afecten a la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, destruidos.
- La obtención de permisos y licencias obligatorias para la reconstrucción de la vivienda asegurada.
- Los trabajos de demolición y desescombro.
- Los de extinción de incendios y los ocasionados por la aplicación de las medidas adoptadas para cortar, extinguir o impedir la propagación de este.
- La tasa municipal del servicio del cuerpo de bomberos.
- La adopción de medidas para aminorar las consecuencias del siniestro.
- La peritación de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.

RSG0081701ES160V20260507

3. INHABITABILIDAD TEMPORAL DE LA VIVIENDA

¿Qué se cubre?

- Siempre que se asegure el continente, el coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (si el asegurado es el propietario), o la diferencia de coste del alquiler de una vivienda similar a la asegurada (cuando esta esté ocupada por el asegurado en régimen de alquiler), en caso de inhabitabilidad temporal de la misma, como consecuencia de un siniestro amparado por esta póliza, o de una orden administrativa o judicial como consecuencia de un siniestro cubierto.
- Los gastos de traslado y estancia en un guardamuebles o similar, del contenido asegurado, en caso de inhabitabilidad temporal de la vivienda como consecuencia de un siniestro amparado por la póliza, o de una orden administrativa o judicial derivada de un siniestro cubierto.

¿Qué NO se cubre?

La inhabitabilidad producida por ruina.

4. FENÓMENOS METEOROLÓGICOS Y OTROS DAÑOS

4.1 LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO Y NIEVE

¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por los fenómenos atmosféricos siguientes:

- LLUVIA, **por intensidad superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.**
- VIENTO, **por intensidad superior a 80 kilómetros por hora.**
- PEDRISCO Y NIEVE, cualquier intensidad.

Se considera producido el siniestro, en el caso de no poder justificarse las intensidades anteriores, si se comprueba la destrucción o el daño de construcciones de similares características a las de la vivienda asegurada, que se encuentren en la misma población o en un radio de 5 kilómetros.

Cumpliéndose la premisa anterior, quedan amparados los daños causados por filtraciones de agua de lluvia a través de cubiertas, muros y paredes de la vivienda asegurada.

Daños causados por la lluvia, cualquiera que sea su intensidad, **durante las 72 horas posteriores** a la destrucción o deterioro de la vivienda debido a un siniestro cubierto de viento o pedrisco.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños causados por nieve, agua, arena o polvo que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso.**
- **Daños debidos a defectos de construcción, mantenimiento, desgaste o falta de impermeabilización.**
- **Daños producidos por oxidaciones, condensaciones o humedades, así como los producidos por contaminación, polución o corrosión.**
- **Daños causados por el frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por el viento.**
- **Bienes depositados al aire libre o en construcciones abiertas,** salvo el mobiliario de jardín y terrazas cuando se haya contratado la garantía de Daños al mobiliario de jardín.
- **Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto.**
- **Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como el movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.**

RSG0081701ES160V20260507

4.2 INUNDACIÓN, GASTOS DE DESEMBARRE Y EXTRACCIÓN DE LODOS

¿Qué se cubre?

Daños provocados por desbordamiento o desviación del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces en superficie construidos por el hombre, alcantarillado, colectores y otros cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque sean consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía.**
- **Daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aun cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, así como del movimiento de las mareas y, en general, de las aguas procedentes del mar, así como el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.**
- **Daños producidos por contaminación, polución o corrosión.**

4.3 DAÑOS POR IMPACTO

¿Qué se cubre?

- Daños directos provocados por impacto de animales y vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, propiedad de terceros.
- Daños provocados por ondas sónicas de aeronaves.
- Daños provocados por el derribo o proyección de objetos causados por fenómenos meteorológicos.

¿Qué NO se cubre?

Daños causados por animales, vehículos terrestres, marítimos o aéreos u objetos transportados por los mismos, que sean propiedad o estén en poder o bajo custodia del Asegurado, Tomador y/o inquilino usufructuario o usuario legal o ilegal, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

4.4 DAÑOS POR HUMO

¿Qué se cubre?

- Daños provocados por fugas o escapes repentinos o anormales que provengan de conducciones, chimeneas, cocinas, sistemas de calefacción o cocción de hogares, incluso cuando éstas se hallen en locales o instalaciones distintas de los bienes asegurados.
- Daños causados en los bienes asegurados depositados al aire libre o en construcciones abiertas, **siempre y cuando la ubicación natural y habitual de estos bienes sea el exterior.**

¿Qué NO se cubre?

- **Pérdidas ocasionadas por la acción continuada del humo.**
- **Pérdidas o daños no debidos a una causa accidental o anormal.**

4.5 ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS

¿Qué se cubre?

Daños provocados por terceros con el único propósito de causar daño.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños por robo, hurto o apropiación indebida.**
- **Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.**
- **Daños ocasionados por los inquilinos, huéspedes, usufructuarios y usuarios legales o ilegales de la vivienda asegurada.**

RSG0081701ES160V20260507

4.6 ACCIONES TUMULTUARIAS

¿Qué se cubre?

Daños directos provocados por terceros en el curso de huelgas legales, de reuniones o manifestaciones desarrolladas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños por robo, hurto o intento de ello.**
- **Daños por pintadas, manchas de pintura, inscripciones, arañazos y rayaduras, pegado de carteles en muros, vallas, paredes, puertas, rejas, ventanas, o cerramientos exteriores.**
- **Daños ocasionados por los usuarios ilegales de la vivienda asegurada.**

4.7 DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

¿Qué se cubre?

Los daños originados por falta de estanqueidad, escape, fuga, derrame, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general, de los elementos de las instalaciones de extinción de incendios que utilicen agua o cualquier otro agente extintor.

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños producidos en el propio sistema automático de extinción de incendios.**
- **Los daños producidos por la utilización de estas instalaciones para fines distintos al de la extinción de incendios.**
- **Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.**

4.8 DERRAME ACCIDENTAL DE COMBUSTIBLE

¿Qué se cubre?

- Los daños que se produzcan por derrame accidental de líquidos almacenados en tanques y depósitos fijos de combustible para calefacción, originado por la rotura accidental de los recipientes o de las conducciones que formen parte integrante de los mismos.
- Retirada o recuperación del material derramado, siempre que sea posible.

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños producidos por defecto de fabricación, vicio de construcción o falta de mantenimiento o conservación.**
- **Los daños procedentes de la omisión en el cierre de bocas, llaves, válvulas y otros dispositivos de seguridad, o por defecto del impermeabilizado o calafateado de juntas, uniones y enroscados.**
- **El propio material derramado.**

5. DAÑOS POR AGUA

¿Qué se cubre?

- Los daños y/o pérdidas materiales producidos por escapes de agua o roturas de conducciones, tuberías, aparatos y depósitos, cualquiera que sea la causa que los origine, propia o ajena, siempre que sea fortuita, incluida:
  - La omisión del cierre de llaves y grifos.
  - Las fugas provenientes de aparatos electrodomésticos, conectados a la red de suministro o evacuación.
  - Heladas.
  - Rotura de acuarios y peceras de **más 50 litros.**
  - Filtraciones internas, **siempre y cuando se repare el origen de la filtración.**

RSG0081701ES160V20260507

- Si se asegura el continente, quedarán también garantizados hasta los límites indicados en Condiciones Particulares:
  - Los gastos de búsqueda y localización de la rotura o atasco y los trabajos de fontanería necesarios para reparar o reponer las instalaciones privativas de la vivienda asegurada, aunque no hayan causado daños a los bienes asegurados.
  - La rotura de tuberías vistas, aunque no hayan causado daños.
  - Los gastos de localización y reparación en caso de corrosión de tubería que no esté a la vista, incluidos los gastos por daños estéticos derivados de las mismas. **Cuando por el estado de corrosión generalizado no sea posible la reparación de la tubería afectada y sea necesaria la sustitución, se valorará una reparación puntual en concepto de fontanería.**
    De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, REALE quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.
  - Filtraciones internas.
  - La localización y reparación de fugas en piscinas y sus conducciones, estanques, pozos o redes de riego.

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños producidos en los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.**
- **Los daños causados por falta de mantenimiento e impermeabilización de las terrazas.**
- **Los daños por agua ocasionados por fenómenos atmosféricos o climatológicos,** excepto las heladas.
- **Los daños producidos como consecuencia de la omisión de reparaciones indispensables para el normal estado de conservación de las instalaciones o para subsanar el desgaste notorio y conocido de las conducciones de agua, depósitos, aparatos desagües y cubiertas del inmueble asegurado.**
- **Los daños causados por los trabajos de construcción o reparación en el edificio o vivienda.**
- **Los daños derivados de la oxidación, humedad y condensación.**
- **La reparación de radiadores, grifos, calderas, depósitos, termos, llaves de paso y similares.**
- **Las filtraciones internas originadas desde el exterior por variaciones de los niveles freáticos.**

6. DAÑOS ELÉCTRICOS

¿Qué se cubre?

- Cuando se asegure el continente, quedan cubiertos los daños causados en las instalaciones eléctricas, ascensores, así como a los aparatos de transformación y distribución de energía **cuya antigüedad no supere los 20 años**, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.
- Cuando se asegure el contenido, quedan cubiertos los daños causados a los aparatos eléctricos o electrónicos **de valor superior a 60 euros y antigüedad máxima de 20 años**, así como a sus accesorios, que cumplan con las normas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuitos, combustión y caída de rayo, aunque no se produzca incendio.

¿Qué NO se cubre?

- **Aparatos de uso profesional.**
- **Daños por desgaste natural debido al uso.**
- **Cualquier tipo de bombilla, led, fluorescente, halógeno, lámpara, o similares.**
- **Daños o pérdidas de los que sea legal o contractualmente responsable el fabricante o proveedor del aparato o entidad que lo sustituya.**
- **Daños motivados por instalaciones que no cumplan el Reglamento de Baja Tensión.**

RSG0081701ES160V20260507

7. ROTURAS

¿Qué se cubre?

Cuando se asegure el continente, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Los cristales de placas solares.
- Los cristales, las lunas, los espejos y los sustitutivos del cristal, que estén instalados de forma fija; incluidos los cristales o sustitutivos de cristal de mamparas fijas de baño.
- Los aparatos sanitarios fijos.
- Las cubiertas de cristal o material similar de piscinas o instalaciones deportivas de uso privativo, instaladas de forma fija.

Cuando se asegure el contenido, la reposición y los gastos de colocación en caso de rotura, de:

- Las encimeras de mármol, granito, piedra natural o artificial, o cualquier otro material sintético que no sean de madera o derivados.
- Las placas vitrocerámicas o de inducción.
- Los cristales de acuarios y peceras de **más de 50 litros.**
- Cristales o sustitutivos del cristal de repisas y muebles.
- Cristales de hornos, microondas, frigoríficos, lavadora, secadora y campanas extractoras.

¿Qué NO se cubre?

- **Mármol, granito y piedra natural, artificial o cualquier otro material sintético o derivados, que formen parte del suelo, paredes interiores y exteriores de la vivienda.**
- **Daños y desperfectos que sufran los marcos, molduras, muebles y electrodomésticos que los contengan.**
- **Roturas producidas durante el traslado de domicilio y su preparación.**
- **Roturas que resulten de un vicio de colocación o de trabajos sobre las piezas aseguradas y/o sus correspondientes soportes.**
- **Roturas causadas por la realización de obras, trabajos de pintura, decoración o reparación.**
- **Lámparas, leds y bombillas de cualquier clase, elementos de decoración no fijos, espejos de mano, jarrones, cristalerías de mesa, aparatos de visión y sonido, y equipos informáticos.**
- **Lentes y gafas.**
- **Mecanismos de funcionamiento de placas solares, placas vitrocerámicas o de inducción,** salvo que sean parte inseparable.
- **Mecanismos de aparatos sanitarios.**
- **Los cristales o sustitutivos de cristal que formen parte de invernaderos o similares, sean o no instalación fija de la vivienda.**
- **Las roturas de placas térmicas solares por sobrecalentamiento y/o sobrepresión de agua, así como cualquier otra causa que afecte a sus mecanismos y/o instalaciones.**

8. DAÑOS ESTÉTICOS

¿Qué se cubre?

Los gastos de reparación o reposición necesarios para conseguir restaurar la continuidad y coherencia estética que el bien dañado de continente y/o contenido asegurado, tenía antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las garantías de daños contratadas, **utilizando materiales de calidades y características similares a las anteriores al momento del siniestro.**

La indemnización de estos gastos queda supeditada a la previa restauración de los daños estéticos.

El concepto de continuidad estética queda limitado a la estancia y/o bien dañado afectado por el siniestro.

RSG0081701ES160V20260507

¿Qué NO se cubre?

- Aparatos sanitarios de más de 25 años.
- Los daños estéticos en las partes exteriores de la vivienda asegurada, instalaciones deportivas, jardines, paredes, suelos, muros, vallas, rejas, puertas, ventanas y cualquier otro tipo de cerramiento exterior.
- Los daños estéticos que no se deriven de un siniestro cubierto por las garantías de daños.
- Daños estéticos cuando la estancia afectada no presente una continuidad y coherencia estéticas antes de la ocurrencia del siniestro.
- Daños estéticos derivados de un siniestro cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Accesorios y equipamientos de cocinas y baños.
- Los gastos derivados de la recomposición estética de objetos de valor.
- Vehículos de cualquier clase.
- La parte proporcional como copropietario.
- Daños por filtraciones internas y/o corrosión de tuberías.

9. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTINENTE

¿Qué se cubre?

El robo de los bienes asegurados que formen parte del continente, así como los daños causados a dichos bienes por robo o su intento, en paredes, techos, suelos, puertas y/o ventanas.

¿Qué No se cubre?

- El hurto.
- Robo, daños por robo y expoliación cometidos por inquilinos o huéspedes.
- Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.
- Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, inquilinos, huéspedes, o de las personas que de ellos dependan o convivan.

10. ROBO Y DAÑOS POR ROBO AL CONTENIDO

¿Qué se cubre?

Robo dentro de la vivienda, dependencias y construcciones anexas
El robo y los daños por robo de los bienes asegurados que formen parte del contenido asegurado.

Reposición de llaves y cerraduras
La reposición de llaves de la vivienda asegurada por otras de similares características a consecuencia de un siniestro cubierto por la garantía de "Robo y Daños por Robo al contenido" fuera o dentro de la vivienda asegurada, o como consecuencia de la pérdida de estas. **En el caso de ser necesario el cambio de cerradura, será condición indispensable, para la reposición de esta, que el continente esté asegurado.**

¿Qué NO se cubre?

- El robo de dinero en efectivo.
- Robo o hurto cometido en garajes comunitarios situados en edificios de propiedad horizontal cuando la plaza no esté completamente cerrada de forma individual con elementos constructivos sólidos.
- El robo de objetos de valor depositados en trasteros, garajes, sótanos o dependencias y construcciones anexas a la vivienda asegurada.
- Robo y daños por robo cometidos por inquilinos o huéspedes.

RSG0081701ES160V20260507

- **La sustracción de bienes asegurados que se encuentren en terrazas, jardines, y espacios abiertos, cuando la altura de la valla, muro perimetral o de la terraza, sea inferior a 1,8 metros.**
- **El hurto.**
- **Apropiación indebida de los bienes asegurados.**
- **La pérdida o extravío de los bienes asegurados,** salvo lo dispuesto en la garantía de reposición de llaves y cerraduras.
- **Hechos no denunciados a la autoridad competente en tiempo y forma.**
- **Robo cometido cuando no estuviesen y/o no se utilizasen en ese momento las seguridades y protecciones declaradas.**
- **Hechos que se produzcan por negligencia grave del Tomador, el Asegurado, el Inquilino o las personas que de ellos dependan o convivan.**
- **La sustitución de la cerradura en caso de robo o pérdida de las llaves realizadas después de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del siniestro.**

11. BIENES REFRIGERADOS

¿Qué se cubre?

La pérdida de alimentos, medicinas y fármacos depositados en frigoríficos o equipos de refrigeración a consecuencia de:

- Un fallo del suministro de energía eléctrica.
- La elevación o descenso de temperatura resultante de una avería del electrodoméstico, así como de las instalaciones y conducciones eléctricas de la vivienda asegurada.
- El escape fortuito del elemento refrigerante.

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños causados por un fallo del suministro de energía eléctrica previsto con antelación.**
- **Los daños causados por la paralización por causa propia del frigorífico, cuando este tenga más de 20 años de antigüedad.**

12. ROTURA / AVERÍA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

¿Qué se cubre?

Los daños causados a equipos informáticos, de uso personal, exclusivamente a consecuencia directa de:

- Impacto, colisión, caída, humo, hollín y gases corrosivos.
- Acción accidental del agua.
- Introducción de cuerpos extraños en los equipos asegurados.
- Fallos en el manejo por impericia o negligencia del Asegurado.

¿Qué NO se cubre?

- **Equipos informáticos de antigüedad superior a 5 años.**
- **Daños debidos a defectos o vicios en los equipos ya existentes al contratar el seguro.**
- **El deterioro puramente estético, como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.**
- **Daños que resultaren a cargo del fabricante, proveedor, instalador o mantenedor de los equipos, a título de responsabilidad legal o contractual.**
- **Deterioro paulatino debido al funcionamiento normal de los equipos.**
- **Daños sufridos por portadores externos de datos o software.**
- **Cualquier dispositivo distinto de los indicados en la definición de equipos informáticos.**

RSG0081701ES160V20260507

13. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

¿Qué se cubre?

El envío de un profesional en caso de avería de un electrodoméstico de línea blanca o de una televisión.

En los casos no amparados por otras coberturas, REALE asumirá, **con un límite máximo de 300 euros IVA incluido**, el coste de:

- El desplazamiento de un profesional al domicilio del Asegurado.
- **Hasta tres horas de mano de obra.**
- El coste de los materiales necesarios para la reparación.

El exceso de tiempo de mano de obra y el exceso del coste de los materiales serán a cargo del Asegurado.

En ningún caso REALE abonará importe alguno cuando el servicio no haya sido prestado por REALE.

Electrodomésticos cubiertos por la garantía:

- Frigorífico
- Congelador / Arcón
- Lavadora
- Secadora
- Lavavajillas
- Cocina eléctrica o vitrocerámica
- Horno o microondas
- Campana extractora
- Televisores

REALE pondrá en contacto al cliente con el profesional encargado de la reparación.

En caso de que el electrodoméstico esté en garantía, REALE informará al cliente de la necesidad de llamar al servicio técnico de la marca para poder reclamar la reparación gratuita del mismo.

En caso de que el electrodoméstico cumpla las exclusiones descritas en el epígrafe **"¿Qué no se cubre?"**, REALE propondrá el envío de un profesional a cargo del cliente para que pueda valorar el coste de reparación de este.

¿Qué NO se cubre?

- **Los casos en los que el electrodoméstico esté en garantía del fabricante o del vendedor.**
- **Los electrodomésticos de antigüedad superior a 10 años, desde la fecha de compra o de la fecha de fabricación.**
- **Los daños que no se deriven de una avería mecánica, eléctrica o electrónica y los producidos por golpes, arañazos, rotura de componentes no mecánicos, caídas, subidas de tensión, vertido de líquidos, etc.**
- **Los monitores de ordenador, los sistemas de proyección aunque su función sea de televisión, los receptores de señal externos (tdt's, decodificadores,...), los accesorios del televisor (gafas 3D, mandos a distancia,...) y los componentes externos (soportes de pared, antena, adaptadores wifi,...).**
- **Los daños derivados de malware (programa malicioso), phishing (abuso informático mediante suplantación de identidad) o de descarga de contenidos infectados ni la pérdida de datos en las Smart TV's.**
- **Los defectos estéticos, corrosión u oxidación causados por las circunstancias ambientales, defectos de fábrica o antigüedad del aparato.**
- **Los daños causados por un uso indebido del aparato o la falta de mantenimiento.**
- **Las horas de mano de obra una vez superadas las 3 horas cubiertas.**
- **Las facturas o presupuestos abonados por el Asegurado que no hayan sido autorizados expresamente por REALE.**
- **Los reembolsos de facturas de ningún tipo, sean parciales o totales.**

RSG0081701ES160V20260507

SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

El Tomador o Asegurado debe solicitar el servicio a través del teléfono **900 365 900**, que estará operativo 24 horas todos los días el año.

El plazo de atención de la primera visita será como máximo de 48 horas laborables y los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00 horas, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

REALE se hará cargo de:

- **Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.**
- Desplazamiento.
- **Hasta 3 horas de Mano de Obra.**
- Piezas y componentes necesarios para la reparación.

En cada intervención se podrá reparar un único electrodoméstico.

Las intervenciones se considerarán consumidas tras la visita del reparador al domicilio donde se encuentre el electrodoméstico averiado.

La reparación efectuada tendrá un plazo de 3 meses de garantía.

El capital asegurado para cada servicio de "Reparación de Electrodomésticos" es de **300 euros IVA incluido.**

14. RUINA TOTAL

¿Qué se cubre?

Los daños materiales directos **sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio,** producidos como consecuencia directa de obras de construcción o reforma efectuadas por terceros en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la comunidad de propietarios o edificio de la que ésta forme parte.

Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare oficialmente la ruina total y el desalojo del inmueble.

¿Qué NO se cubre?

- **Daños que deriven de asentamientos, movimientos de tierra, hundimientos, corrimientos, desprendimientos y deslizamientos por causas distintas a las contempladas en la cobertura.**
- **Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen la declaración oficial de ruina total y el desalojo de la construcción.**
- **Daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.**
- **Daños causados a los bienes asegurados que tengan su origen en actuaciones llevadas a cabo por terceros con anterioridad a la fecha de efecto de esta póliza, aunque se hubieran conocido durante la vigencia de esta.**

15. REPLANTACIÓN DE ARBOLEDA Y JARDÍN

¿Qué se cubre?

Los gastos de replantación por:

- Daños a consecuencia de incendio, explosión o caída del rayo, así como por los trabajos de extinción, protección o salvamento.
- Daños causados por terceros derivados de acciones tumultuarias, actos de vandalismo y malintencionados, robo y por impacto de aeronaves o vehículos terrestres propiedad de terceros.
- Daños por desprendimiento, corrimiento, ablandamiento o deslizamiento del terreno, que tengan su origen en inmuebles colindantes y afecten a la arboleda y jardín de la vivienda asegurada.
- Daños a consecuencia del viento, **siempre que la intensidad de éste sea superior a los 80 km/hora.**
- Retirada del árbol objeto del siniestro, por las causas indicadas.

Si no fuera posible la replantación de un árbol similar al dañado, se tasarán los daños de acuerdo con su volumen maderable.

RSG0081701ES160V20260507

16. DAÑOS Y ROBO A BIENES DEL INQUILINO Y ACOMPAÑANTE

¿Qué se cubre?

- Los daños causados a la ropa, maletas y efectos personales del inquilino y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, por incendio, explosión, auto explosión, caída del rayo, actos vandálicos o malintencionados, impactos, humo y agua, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de cada una de las garantías citadas, y siempre que estas se encuentren contratadas.**
- El robo y los daños por robo de la ropa, maletas y efectos personales del inquilino o huéspedes y sus acompañantes, que se encuentren dentro de la vivienda asegurada, de acuerdo con **las condiciones y exclusiones de la garantía de robo contenido, y siempre que esta se encuentre contratada.**

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños y robo sufridos por equipos y dispositivos electrónicos o informáticos, joyas, objetos de valor, valores mobiliarios, dinero y bienes depositados al aire libre.**

17. DAÑOS CAUSADOS POR EL INQUILINO

¿Qué se cubre?

El robo del continente de la vivienda asegurada, así como los daños a consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados causados por el inquilino y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda.

Para tener derecho a la indemnización de esta cobertura será necesario que exista un contrato de Alquiler en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre perfectamente identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS), y la correspondiente denuncia ante las autoridades.

¿Qué NO se cubre?

- **Los daños al Continente Asegurado, derivados de:**
  - **su uso y desgaste paulatino.**
  - **defecto propio.**
  - **vicio de construcción.**
  - **su defectuosa conservación.**
- **Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles.**
- **Los trabajos necesarios para mantener en uso los bienes.**
- **La rotura de cristales, espejos y lunas.**
- **Daños y robo al contenido, joyas y vehículos de cualquier tipo.**

18. RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS, FIANZAS Y DEFENSA

RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS

¿Qué se cubre?

- La obligación de indemnizar a un tercero, dentro de los límites establecidos, por los daños y perjuicios causados por alguno de los hechos previstos en las garantías contratadas que constan a continuación, de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el Asegurado en base a los artículos 1.902 y siguientes del Código Civil.

A efectos de la presente cobertura, se entenderá que constituye un solo siniestro el conjunto de daños garantizados, que provengan de una misma causa.

RSG0081701ES160V20260507

LÍMITE MÁXIMO DE COBERTURA

El máximo de indemnización y gastos a cargo de REALE para cada anualidad de seguro, como consecuencia de uno o más siniestros que afecten a la garantía de Responsabilidad civil, fianzas y defensa, será la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares.

Si se agotase la suma asegurada:

a) La cobertura quedará sin efecto, o

b) El Tomador podrá abonar una nueva prima por el tiempo que falte por llegar al vencimiento o por la cantidad que REALE y el Asegurado hubieran fijado de mutuo acuerdo.

¿Qué NO se cubre?

- **Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.**
- **Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.**
- **Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Asegurado o de personas de las que deba responder.**
- **Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.**
- **Responsabilidad civil medioambiental.**
- **Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.**
- **Responsabilidad civil derivada de obligaciones contractuales.**
- **Aquellos hechos que deban ser objeto de la cobertura de un seguro obligatorio.**

RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTINENTE

¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- La propiedad del Continente. Si el Continente forma parte de un inmueble en régimen de copropiedad, la cobertura se extiende a la parte proporcional que le corresponda al Asegurado como copropietario, por las responsabilidades directamente imputables a la Comunidad de Propietarios.
  A efectos de esta cobertura, para las garantías de Daños agua e Incendio y explosión, tendrán la consideración de terceros los familiares del Tomador y del Asegurado que residan en viviendas colindantes.
- Los daños y perjuicios sufridos por los empleados del inmueble, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente y estén contratados para los servicios de limpieza, portería, seguridad o por los obreros contratados por la Comunidad para la realización de obras **siempre que estas tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal.** En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por obreros, que en el momento del siniestro cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente, y que ejecuten trabajos de reparación en la vivienda asegurada por cuenta del Asegurado, **siempre que tengan la consideración de obras menores (documentadas contractualmente) y que cumplan la normativa legal.**
- Las obras menores que haya contratado para la vivienda asegurada. En este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario.**
- Los actos del personal empleado del inmueble, en el desempeño de los servicios de limpieza, portería y seguridad. Es este caso la responsabilidad civil cubierta es **exclusivamente la de carácter subsidiario.**
- La propiedad de la arboleda ubicada **en el interior del recinto cerrado** donde se halla la vivienda asegurada, **siempre que se hubiera contratado la cobertura de Replantación de Arboleda y jardín.**

¿Qué NO se cubre?

- **La responsabilidad civil derivada de actos del personal al servicio del inmueble mientras no esté desempeñando las funciones para las que fue contratado.**

RSG0081701ES160V20260507

RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LA VIVIENDA

¿Qué se cubre?

La responsabilidad del Asegurado derivada de:

- La propiedad de los bienes asegurados que forman parte del contenido.
- Las intoxicaciones alimenticias sufridas por terceros, **excepto inquilinos y huéspedes, y siempre que los alimentos hubieran sido servidos por el Asegurado gratuitamente.**
- Su actuación como inquilino de vivienda asegurada cuando ésta no sea de su propiedad, **quedando limitada esta cobertura al período de efectiva ocupación por el Asegurado.** Se incluyen, también, los trabajos de mantenimiento y conservación realizados por el Asegurado y la responsabilidad exigida al inquilino por el propietario, **siempre que los daños sean consecuencia directa de incendio, explosión y daños producidos por agua.**

RESPONSABILIDAD CIVIL DERIVADA DEL CONTENIDO RELATIVA A LAS PERSONAS

¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de:

- Su actuación como particular, por los actos u omisiones cometidos en su vida privada, fuera de toda actividad profesional.
- Su actuación como cabeza de familia, por los actos u omisiones cometidos por su cónyuge o pareja de hecho, así como ascendientes o descendientes menores o mayores de edad que convivan con el Asegurado, o por cualquier persona de la que deba responder civilmente en su vida privada. En las mismas condiciones, están cubiertos los hechos causados por dichas personas que hayan desplazado su residencia a países miembros de la Unión Europea, **por un periodo de tiempo no superior a tres meses, siempre que no sea para realizar prácticas de cualquier actividad profesional.**
- La actuación de empleados del hogar que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**

  - Tareas domésticas

  - Cuidado o atención de miembros de la familia

  - Trabajos de jardinería
- La práctica de un deporte exclusivamente como aficionado.
- La posesión de armas blancas y de fuego, utilizadas con fines lícitos y con la debida autorización.
- La propiedad o uso de embarcaciones a remo, pedales y tablas de surf con o sin vela.
- Su actuación como peatón y propietario o usuario de vehículos terrestres sin motor o de sillas eléctricas para personas con movilidad reducida.
- La propiedad de animales de compañía, considerando como tales exclusivamente a perros, gatos, aves, roedores enjaulados, peces y tortugas, que no estén excluidos expresamente, **con tal que no sean utilizados con fines comerciales o profesionales; siempre y cuando el Asegurado cumpla las normas y requisitos reglamentarios relativos a los mismos.**
- Su actuación como patrono, por los daños sufridos por los empleados del hogar, que presten sus servicios en la vivienda asegurada, por hechos imputables al mismo, **siempre que se produzcan en el desarrollo de las siguientes actividades y exclusivamente para la vivienda objeto del seguro y siempre dentro de su jornada laboral:**

  - Tareas domésticas

  - Cuidado o atención de miembros de la familia

  - Trabajos de jardinería
- La práctica de bricolaje en la vivienda asegurada.
- El uso de camping y de caravanas que no se hallen en circulación, depositadas en camping o garaje.

RSG0081701ES160V20260507

¿Qué NO se cubre?

- La práctica de cualquier actividad profesional o mercantil, o de un cargo en una actividad asociativa, aun cuando éste sea honorífico.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.
- La práctica de cualquier deporte profesional.
- Los daños ocasionados por el uso de armas de fuego durante el deporte de la caza, o por encontrarse dichas armas guardadas o depositadas en lugar distinto de la vivienda asegurada, o se incumpla la normativa reguladora de armas.
- La propiedad o uso de vehículos dotados de cualquier tipo de motor, (excepto sillas de ruedas para personas discapacitadas o con movilidad reducida), bicicletas con motor eléctrico auxiliar, vehículos de movilidad personal, aeronáuticos, embarcaciones a vela o motor (a excepción de las tablas de surf).
- La propiedad de cualquier tipo de animal distinto a los anteriormente indicados, así como cuando, aun siendo de los relacionados, formen parte de una explotación industrial comercial, agrícola o ganadera, o que no tengan su residencia habitual en la vivienda asegurada.
- La propiedad o tenencia de perros potencialmente peligrosos o de guarda y defensa.

RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE AL INQUILINO

¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado derivada de la propiedad del Continente y/o del Contenido asegurados frente al inquilino cuando se ha declarado alquiler eventual.

A efectos de la aplicación de esta garantía es necesario que exista un contrato de alquiler que cumpla la normativa vigente, en el que el Asegurado figure como propietario y se encuentre identificado el inquilino (copia del documento de identificación DNI, NIE o PAS).

¿Qué NO se cubre?

- Sanciones de tipo administrativo y de carácter penal, así como las multas que se pudieran imponer al Asegurado en cualquier clase de procedimiento y, en definitiva, cualquier sanción que constituya legalmente pena, sin perjuicio de asumir los demás gastos inherentes al procedimiento.
- Responsabilidad civil que se derive de reclamaciones fundadas en pactos o acuerdos, que modifiquen la legalmente exigible en ausencia de ellos.
- Daños ocasionados a bienes de terceros que por cualquier razón se hallen en poder o posesión del Inquilino o de personas de las que deba responder.
- Responsabilidad civil por contaminación accidental que produzca la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera.
- Responsabilidad civil medioambiental.
- Responsabilidad civil derivada del uso de piscinas, instalaciones deportivas y zonas recreativas.
- Daños derivados de inmuebles distintos del asegurado en esta Póliza.
- Aquellos riesgos cuya cobertura de responsabilidades esté expresamente regulada por un seguro obligatorio.
- Responsabilidad civil del Asegurado derivada de las intoxicaciones alimenticias sufridas por inquilinos o huéspedes.
- La actuación de empleados del hogar que, aun prestando sus servicios para la vivienda asegurada, no estén desempeñando funciones de:
  - Tareas domésticas
  - Cuidado o atención de miembros de la familia
  - Trabajos de jardinería
- Los actos de los empleados del hogar, que en el momento del siniestro no cumplan la normativa laboral y de la Seguridad Social correspondiente.

RSG0081701ES160V20260507

RESPONSABILIDAD CIVIL INQUILINO

¿Qué se cubre?

La responsabilidad civil del Asegurado como Inquilino frente al Propietario por los daños causados a la vivienda asegurada, así como a terceros, por siniestros de incendio, explosión o implosión.

FIANZAS Y DEFENSA JUDICIAL

¿Qué se cubre?

- La dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado y los gastos de defensa que se ocasionen en procedimientos civiles y penales que se sigan frente al Asegurado por un siniestro cubierto por la garantía de Responsabilidad civil.
- Las fianzas judiciales que puedan serle exigidas al Asegurado como consecuencia de las responsabilidades cubiertas por la garantía de Responsabilidad civil frente a terceros, incluso las que tengan por objeto la libertad provisional en causa criminal.

REALE comunicará inmediatamente al Asegurado cuando quien reclame esté también asegurado en REALE o exista algún otro posible conflicto de intereses, sin perjuicio de realizar aquellas diligencias que por carácter urgente sean necesarias para su defensa. El Asegurado podrá optar entre el mantenimiento de la dirección jurídica por REALE o confiar su propia defensa a otra persona. En este último caso, se abonarán los gastos hasta el límite pactado.

- **Los límites y sublímites de esta garantía irán siempre referidos al capital de la responsabilidad civil afectada por el siniestro.**

¿Qué NO se cubre?

- **Multas y sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.**
- **Reclamaciones que tengan su origen o estén relacionadas con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo.**

19. PROTECCIÓN JURÍDICA Y RECLAMACION DE DAÑOS

La prestación del servicio la realizará la compañía ARAG S.A., como reasegurador de la cobertura a través del número de teléfono 900 299 713, en horario de 9:00h a 19:00h.

1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

El Asegurador garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los honorarios y gastos de abogado.
3. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
4. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
5. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
6. Los honorarios y gastos de dictámenes técnico-actuariales, **cuando sean necesarios para reclamar una indemnización por algún tipo de invalidez.**
7. Los honorarios y gastos derivados de la tramitación de declaración judicial o notarial de herederos, **cuando sea requisito imprescindible para la indemnización de los beneficiarios**, en caso de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato.
8. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por esta garantía.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por esta garantía, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

- Obtener su libertad provisional.
- Avalar su presentación al acto del juicio.
- Responder del pago de las costas judiciales, con exclusión de indemnizaciones y multas.

RSG0081701ES160V20260507

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

- El Tomador del Seguro.
- La persona física o jurídica titular del interés objeto del seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de personas físicas tendrán también la misma consideración, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes de cualquiera de ellos y demás personas que formen parte de la unidad de convivencia, **siempre y cuando convivan con el Asegurado permanentemente.**

  El Asegurador podrá requerir la acreditación de la convivencia de estas personas con el Asegurado, mediante padrón municipal.

  No perderán la condición de Asegurados los hijos por el hecho de vivir temporalmente fuera del domicilio del Tomador por razones de salud o estudios.

2. ÁMBITO TERRITORIAL

Los siniestros deben tener lugar en el territorio español, considerando Gibraltar y Andorra, asimilados a España a efectos de esta garantía.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS

3.1 RECLAMACIÓN DE DAÑOS

1. REALE garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes a los Asegurados por los daños y perjuicios causados, por imprudencia o dolosamente, que a continuación se relacionan:
   - daños a su persona;
   - daños materiales a los bienes muebles de su propiedad;
   - perjuicios patrimoniales derivados de los daños corporales o materiales antes indicados.

   Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.
2. Comprende la garantía la reclamación de los daños y perjuicios que puedan sufrir los Asegurados como peatones, conductores de vehículos terrestres sin motor, ocupantes de vehículos y embarcaciones de uso particular, pasajeros de cualquier medio de transporte y en la práctica no profesional de deportes, no relacionados con vehículos a motor.

   Los gastos derivados de las reclamaciones obligatorias previas a la vía judicial en accidentes de tráfico que pueda sufrir el Asegurado como peatón.
3. También comprende la reclamación de los daños causados a los vehículos terrestres sin motor propiedad de los Asegurados, que estén amparados por esta garantía.

No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

3.2 DEFENSA PENAL

REALE garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

1. Penal: en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos sin motor y de uso particular,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, sin motor y de uso particular.
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

RSG0081701ES160V20260507

No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, REALE pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.

b) REALE constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado para la presente garantía en las Condiciones Particulares, la fianza que en el procedimiento penal se exija al Asegurado, para:

- obtener su libertad provisional.
- avalar su presentación al acto del juicio.
- responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

3.3 DERECHOS RELATIVOS A LA VIVIENDA

REALE garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza.

El concepto de vivienda incluye, en su caso, el garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca o las dependencias anexas, en el caso de vivienda unifamiliar.**

La garantía comprende:

a) Reclamación de los daños materiales causados por terceros a la vivienda, por imprudencia o dolosamente, **siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños**, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.

b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, **siempre que el pago de los gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**

c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. **A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**

d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. **Asimismo, los vecinos deberán estar situados a una distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**

e) Defensa y reclamación ante la comunidad de propietarios del inmueble en que se halle la vivienda, **siempre que el Asegurado esté al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.**

f) La reclamación derivada de los conflictos del contrato de alquiler, cuando el Asegurado sea el inquilino de la vivienda, **excepto si es demandado por falta de pago de alquiler.**

g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.

h) Defensa y reclamación por "mobbing" o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.

i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, **excepto por defectos en la construcción, siempre que tal incumplimiento se produzca durante la vigencia de esta garantía y tenga relación, única y exclusivamente, con hechos ocurridos con posterioridad a la fecha de efecto de la misma.**

k) La reclamación por impugnación del valor catastral de la vivienda asegurada.

No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

3.4 DEFENSA EN INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

1. REALE garantiza la defensa de los Asegurados ante las sanciones que se les impongan como particulares, por presuntas infracciones administrativas.

RSG0081701ES160V20260507

2. Se extiende la garantía a la defensa de los Asegurados en las sanciones administrativas que puedan serles impuestas, personalmente o en relación con los vehículos terrestres sin motor amparados por la póliza, que conduzcan o de los que sean propietarios, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras del tráfico viario.

Las prestaciones del Asegurador consistirán en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Queda excluida la vía contencioso-administrativa.**

El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al Asegurado. Si éste lo solicita y efectúa la necesaria provisión de fondos, REALE cuidará de la liquidación de la sanción.

3.5 CONTRATOS LABORALES

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado en el ámbito de su actividad como trabajador por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los siguientes supuestos:

1. Conflictos individuales de trabajo con la empresa privada u organismo público donde preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales o legales de trabajo, a dirimir ante los organismos de conciliación y la jurisdicción social.

   Para los funcionarios públicos, cuando no sea competente la jurisdicción social, la cobertura comprenderá la defensa de sus intereses tanto en la vía administrativa como en la vía contencioso-administrativa.

2. Defensa de la responsabilidad penal. **Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

3. Reclamación de daños corporales.

4. Reclamación de prestaciones sociales en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

5. Reclamación de derechos derivados de las pensiones de jubilación e incapacidad.

No incluye esta cobertura la defensa de los intereses del Asegurado por hechos producidos en el desempeño por su parte de cualquier actividad como profesional, empresario o autónomo.

3.6 CONTRATO DE SERVICIOS

REALE garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado como consumidor y usuario, tanto por vía amistosa como judicial, por incumplimiento de los contratos sobre bienes y servicios concertados por el mismo en el ámbito de la vida particular, siguientes:

Contratos de arrendamiento de servicios, de los que el Asegurado sea titular y destinatario final y que se enumeran a continuación:

- profesionales titulados
- industriales acreditados, tales como fontaneros, electricistas, carpinteros y pintores
- médicos y hospitalarios
- viajes, turísticos y de hostelería
- enseñanza y transporte escolar
- limpieza, lavandería y tintorería
- mudanzas
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento de aparatos electrodomésticos.
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento del ordenador personal y sus periféricos, así como de sus programas operativos.

3.7 CONTRATOS SOBRE COSAS MUEBLES

REALE garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado como consumidor y usuario, tanto por vía amistosa como judicial, por incumplimiento de los contratos sobre bienes y servicios concertados por el mismo en el ámbito de la vida particular, siguientes:

De bienes muebles: Se entenderán exclusivamente como bienes muebles:

- los objetos de decoración y mobiliario,
- los aparatos electrodomésticos,
- el ordenador personal y sus periféricos,
- el ajuar personal y los alimentos.

Los animales de compañía quedan asimilados a los bienes muebles.

RSG0081701ES160V20260507

No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.

3.8 DEFENSA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DOMÉSTICO

REALE garantiza la defensa de los intereses del Asegurado frente a las reclamaciones de su servicio doméstico, siempre que esté dado de alta en el régimen de la Seguridad Social.

3.9 DERECHO FISCAL

REALE garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Fiscal: en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior a 600 euros.**

3.10 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA 24 HORAS

REALE pondrá a disposición del Asegurado un abogado, para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono **900 299 713.**

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el Anexo 1 de la presente garantía.

3.11 ADELANTO DE INDEMNIZACIONES

En las reclamaciones extrajudiciales efectuadas por el Asegurador en nombre del Asegurado, tan pronto como se obtenga de la entidad aseguradora del responsable formalmente la conformidad al pago de una indemnización y ésta sea aceptada por el interesado, el Asegurador anticipará el importe de la misma hasta el límite expresado en las Condiciones Particulares, salvo en el supuesto de que dicha aseguradora se encuentre en situación de intervención o liquidación.

En el supuesto de que dicha cantidad sea ofertada directamente por el tercero responsable del daño causado, el Asegurador anticipará al Asegurado el importe de dicha indemnización siempre que dicho responsable acredite fehacientemente el compromiso del oportuno pago de la misma.

El Asegurado queda obligado a integrar a REALE la suma en su día adelantada tan pronto como sea indemnizado, aunque la cuantía percibida difiera del importe anticipado, o cuando se conozca la imposibilidad de recobrar dicho importe ya sea por la aseguradora obligada al pago por resultar intervenida o liquidada, o por el tercero responsable obligado al pago.

3.12 REVISIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS Y CONTRATOS

REALE prestará también al Asegurado el mismo servicio del apartado anterior, cuando solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves. Esta garantía no comprenderá en ningún caso ni la vía económico-administrativa ni la contencioso-administrativa.**

Una vez el contrato o documento haya sido convenientemente revisado o redactado, el Asegurador hará entrega del mismo al Asegurado para que proceda a su presentación ante el destinatario.

Los documentos y contratos objeto de esta cobertura tienen el carácter de "numerus clausus", por lo que vienen expresamente relacionados en el Anexo 2 incorporado en la presente garantía.

RSG0081701ES160V20260507

3.13 CONTRATO DE SUMINISTROS

REALE garantiza las reclamaciones por incumplimiento de contratos de suministros tales como agua, gas, electricidad, internet o teléfono **siempre que el importe reclamado exceda de 150 euros.**

Sólo quedan cubiertos los anteriores contratos de servicios y suministros, que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.

4. ¿QUÉ PAGOS NO ESTAN CUBIERTOS?

1. **Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.**
2. **Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.**
3. **Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

5. ¿QUÉ DEBE ENTENDERSE POR SINIESTRO?

A efecto de la presente garantía se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

6. ¿CUÁNDO SE ENTENDERÁ PRODUCIDO UN SINIESTRO?

Depende del caso de que se trate. Así:

- En las defensas penales y administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible o sancionable.
- En las reclamaciones por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.
- En litigios sobre materia contractual, en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales.

7. ¿EXISTE PLAZO DE CARENCIA?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

Para las coberturas contractuales contempladas en la presenta garantía (3.3 apartados B, F, I, 3.5, 3.6, 3.7 y 3.13) se establece una carencia de 3 meses.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro Asegurador, que hubiera garantizado el siniestro.

8. ¿QUÉ SINIESTROS NO ESTÁN CUBIERTOS?

- **Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.**
- **Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.**
- **Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**
- **Los siniestros derivados de la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, o en riñas tumultuarias, en cualquier caso.**
- **Los conflictos derivados de cualquier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral.**
- **Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.**

RSG0081701ES160V20260507

- **Los siniestros relacionados con vehículos, embarcaciones o aeronaves, con motor y sus remolques, siempre que dichos medios de locomoción sean propiedad del Asegurado o estén conducidos o pilotados por el mismo.**
- **Los hechos derivados de la participación del Asegurado en competiciones o pruebas deportivas con vehículos y embarcaciones a motor y los derivados de la práctica de deportes de forma profesional.**
- **Los litigios sobre propiedad intelectual o industrial, de derecho de sociedades y sobre cuestiones financieras y bancarias, así como los procedimientos administrativos o judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.**
- **Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza.**
- **Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cinco años.**
- **Reclamaciones contra REALE SEGUROS GENERALES S.A. u otra empresa del Grupo.**
- **Reclamaciones judiciales cuya cuantía sea inferior a 180€.**

9.- ¿CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos de la Ley de Contrato de Seguro, salvo que se hay fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. **En caso de incumplimiento de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.**

10.- ¿CÓMO SE TRAMITA EL SINIESTRO?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, el Asegurador prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible, el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado. **La reclamación por dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.**

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensió**n, de una de las dos formas siguientes:

A) A partir del momento en que el Asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral, podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello al Asegurador.

B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, el Asegurador los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, deberá comunicarlo al Asegurador con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.

El Asegurador se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares de este seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 13 para el pago de honorarios de profesionales.**

11.- ¿QUÉ HACER EN CASO DE DESAVENENCIA SOBRE LA TRAMITACIÓN?

Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

RSG0081701ES160V20260507

En caso de desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 15 de esta garantía.

El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

12.- ¿CÓMO SE EFECTÚA LA ELECCIÓN DE ABOGADO Y PROCURADOR?

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle, a partir del momento en que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro. Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y procurador elegidos. **El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 15 de esta garantía.**

Si el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

El abogado y procurador designados por el Asegurado gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, el Asegurador satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, el Asegurador informará inmediatamente al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

13.- ¿CUÁL ES EL LÍMITE PARA EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía, el Asegurador satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el Asegurado, **con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española, y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del Asegurador.**

Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 10, el Asegurador reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, con el límite establecido en las Condiciones particulares de la póliza, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.

Si por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 10, el Asegurador asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.

14.- ¿PUEDE EL ASEGURADO ACEPTAR TRANSACCIONES?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

RSG0081701ES160V20260507

15.- ¿CÓMO SE SOLUCIONAN LOS CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre la presente garantía.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudirse al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

16.- ¿EXISTE SUBROGACIÓN?

El Asegurador se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

17.- ¿CÓMO SE EFECTÚAN LAS COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES?

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

18.- ¿CUÁNDO PRESCRIBEN LAS ACCIONES DERIVADAS DE ESTA GARANTÍA?

Las acciones derivadas de esta garantía prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.

ANEXO 1: MATERIAS OBJETO DE CONSULTA TELEFÓNICA

Vivienda

Compraventa de vivienda: Contratación, Compra de vivienda sobre planos, Vivienda de protección oficial, Créditos hipotecarios, Trámites a seguir antes y después de la compraventa.
Alquiler de vivienda: Contrato de arrendamiento, Actualización de la renta, Procedimiento judicial de desahucio.
Servicio doméstico: Contratación. Condiciones y requisitos. Cotización a la seguridad social.
Salario. Extinción del contrato. Contratación de extranjeros. El permiso de trabajo.
Comunidad de vecinos. Juntas de vecinos, Obligaciones y derechos de los propietarios, Órganos de administración de la Comunidad, Reclamación a propietarios, Reclamación a la comunidad, Obras en la vivienda, Fiscalidad de la vivienda, Impuestos a liquidar por transmisión de vivienda.

Familia

Matrimonio. Régimen económico matrimonial, Capitulaciones matrimoniales, Separación y divorcio, La familia numerosa, Fiscalidad del régimen económico matrimonial.
Derechos de los menores. Responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados. Adopción y acogimiento. Instituto del Defensor del Menor. Testamento en nombre del hijo menor o incapaz. Emancipación, tutela, desamparo. Defensor judicial. Venta de bienes de menores.
Parejas de hecho. Registros Municipales de uniones de hecho. Ordenación de régimen económico de la pareja. Liquidación económica por ruptura de la pareja. Posibilidad de solicitar pensión en caso de separación. Fallecimiento de uno de sus miembros. Derechos económicos del sobreviviente. Posibilidad de obtención de pensión de viudedad.
La herencia.
Modalidades de testamento. Pasos para seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

Asuntos penales

Delitos o faltas que le afecten ya sea como denunciante/acusación particular/querellante, ya sea como imputado. La denuncia. La querella. El arresto. La detención. El procedimiento judicial.

Trabajo

El contrato de trabajo. Tipos de contrato. Nóminas. Prórroga. El Convenio Colectivo aplicable. El contrato de alta dirección. Vacaciones. Horario. Traslado geográfico y traslado funcional.
Extinción del contrato.

RSG0081701ES160V20260507

Dimisión del trabajador. Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial. Indemnizaciones. Liquidación o finiquito. Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.
Sanciones al trabajador. Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.
Expedientes de regulación de empleo. Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral.
Accidente de trabajo y enfermedad profesional. Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.
Prestaciones de la Seguridad Social.
Fiscalidad.

Declaración de la renta

Exenciones. Declaración conjunta o individual. Rendimientos de trabajo personal. Rendimientos del capital inmobiliario. Rendimientos de capital mobiliario. Rendimientos de Actividades Económicas. Ganancias y pérdidas patrimoniales. Deducciones estatales y autonómicas. Planes de pensiones. Cuestiones formales de los impuestos.

Automóvil

Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V.
Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del Asegurado.
Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente.
Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo.
Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial.
Sanciones penales y administrativas.
Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.
Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.

Reclamaciones como consumidor

Información derechos del consumidor. Cláusulas abusivas.
Defecto del producto. Productos en garantía. Reparaciones defectuosas. Cómo reclamar.
Reclamaciones a empresas de telefonía, tintorerías, talleres, compañías de seguros, hoteles, agencias de viajes, canales de televisión de pago, por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato.
Reclamaciones a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.
Protección de datos personales. Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.
Telecompra. Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

ANEXO 2: MATERIAS ABORDADAS EN LA REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. **Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves.**

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

Compraventa de vivienda

Alquiler de vivienda

- Contrato de arrendamiento. Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras no consentidas, falta de pago de la renta, subarriendo no consentido.
- Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.
- Cartas de comunicación del arrendador de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización o prórroga.

RSG0081701ES160V20260507

Comunidad de propietarios

- Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).
- Carta al presidente de la Comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una Junta.
- Carta al presidente de la Comunidad manifestando su oposición a un acuerdo tomado en Junta de Propietarios.
- Carta al secretario de la Comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta, acreditación del estado de las cuentas con la Comunidad).

Reclamaciones de consumo

- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

Administrativo

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de certificado de nacimiento.
- Representación para actuar en nombre de otra persona.
- Solicitud de licencia de pintura y decoración de fachadas.
- Reclamación de Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

Recursos y otros escritos frente a la Administración Pública relacionados con la vivienda

- Escrito de alegaciones frente a una sanción administrativa por no tener licencia para el cerramiento de una terraza o por la realización de obra mayor en la vivienda.
- Actos comunicados al Ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.

Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

- Escrito de reclamación a la Administración, para solicitar indemnizaciones cuando la Administración causa daños en bienes y derechos de los particulares (lesión que el ciudadano no tiene el deber jurídico de soportar).
- Recurso contra la notificación de embargo en los bienes o cuentas bancarias (reposición y alzada).
- Recurso contra procedimiento de apremio por una deuda impagada (reposición y alzada).
- Recursos frente a una sanción administrativa (reposición y alzada).

Servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea

- Carta de invitación, oferta de trabajo, contrato de trabajo.

20. SERVIHOGAR

REALE pone a su disposición el teléfono **900 365 900** durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Para casos que no comporten urgencia, se sugiere que la solicitud del servicio se efectúe de lunes a viernes, laborables, de 9:00 a 18:00 horas.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

En esta garantía se entiende por Asegurado a:

a) El Tomador

b) su cónyuge o pareja de hecho

c) ascendientes y descendientes de primer grado y demás familiares que con él convivan y que de él dependan.

¿Qué se entiende por Hecho accidental?

Todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, **lo cual excluye todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioros naturales. Tampoco tendrán consideración de hecho accidental la falta de suministros energéticos o de agua.**

RSG0081701ES160V20260507

¿Qué se cubre?

SERVICIOS

Siempre que el Asegurado lo necesite, se le facilitará el profesional cualificado para atender los servicios requeridos que se encuentren incluidos entre los siguientes:

Albañilería	Contratistas	Fontanería	Pintura
Antenistas	Cristalería	Jardinería	Tapicería
Barnizadores	Electricidad	Limpiezas	Televisores y Vídeos
Carpintería	Electrodomésticos	Parquetistas	
Carpintería metálica	Enmoquetadores	Pequeños transportes	
Cerrajería	Escayolistas	Persianas	

Los servicios de carácter urgente de Fontanería, Electricidad y Cerrajería serán prestados con la máxima inmediatez posible. El resto de los servicios deberán ser solicitados por teléfono de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas.

Las tarifas se ajustarán a las que estuvieran vigentes en el mercado y se aplicarán según los siguientes conceptos e intervalos:

- Desplazamiento: Gratuito.
- Mano de obra: Intervención mínima de 1 hora y fracciones de ½ hora sucesivas.
- Para los servicios en que no se pueda aplicar este sistema de tarifas, se hará mediante presupuesto.

¿Qué NO se cubre?

Costes de la mano de obra y los materiales utilizados.

CERRAJERÍA DE EMERGENCIA

¿Qué se cubre?

Gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta cuando el Asegurado no pueda entrar en la vivienda asegurada por cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de ROBO u otra causa que impida su apertura.

¿Qué NO se cubre?

Costes de reposición o arreglo de la cerradura, llaves u otros elementos de cierre.

ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares o aparatos de la vivienda asegurada, se produzca falta de energía eléctrica REALE enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

Los costes de desplazamiento y mano de obra **(máximo tres horas)** serán gratuitos para el Asegurado, **quien únicamente deberá abonar el coste de la mano de obra adicional y de los materiales si fuera necesaria su utilización.**

¿Qué NO se cubre?

- **Reparación de averías en los aparatos y de mecanismos tales como enchufes, pulsadores de encendido y conductores de extensiones complementarias, así como de los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.**
- **Reparación de las averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.**

AMBULANCIA

¿Qué se cubre?

Traslado gratuito en ambulancia a causa de accidente o enfermedad sufrido por alguno de los asegurados en la vivienda asegurada.

En este caso, REALE se hará cargo de la primera asistencia y se encargará de enviar con la máxima urgencia al domicilio asegurado una ambulancia para efectuar el traslado hasta el hospital más próximo.

RSG0081701ES160V20260507

¿Qué NO se cubre?

Gastos del traslado cuando el Asegurado tenga derecho a ellos a través de la Seguridad Social u otra Entidad pública, privada o régimen de previsión colectiva.

PERSONAL DE SEGURIDAD

¿Qué se cubre?

En el supuesto de que, a consecuencia de siniestro cubierto, la vivienda fuera fácilmente accesible desde el exterior, REALE enviará, a su cargo, con la mayor prontitud posible, personal de seguridad cualificado **durante un máximo de 48 horas**, contadas a partir de la llegada de éste a la vivienda afectada, dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

REPOSICIÓN TV

¿Qué se cubre?

Cuando, a consecuencia de robo o cualquier otro siniestro cubierto, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor, de la vivienda asegurada y éstos quedaran sin la posibilidad de reparación inmediata, REALE pondrá a disposición del Asegurado otro u otros aparatos de similares características al siniestrado. Esta prestación se mantendrá durante el tiempo necesario para la reparación o reposición del aparato siniestrado y, **como máximo durante 15 días.**

Este servicio será prestado entre las 9 y las 18 horas en días laborables de lunes a viernes.

¿Qué NO se cubre?

Los daños producidos a consecuencia de cortocircuitos internos o por la acción de la electricidad.

GESTIÓN DE DECESOS

¿Qué se cubre?

En caso de fallecimiento del Asegurado en cualquier lugar del territorio español, REALE organizará el sepelio para su inhumación en España y el traslado desde el lugar del fallecimiento hasta el tanatorio, cementerio o planta incineradora, situados en España, **siempre que no exista impedimento alguno por parte de las Autoridades para efectuar el traslado o medien causas de fuerza mayor.**

¿Qué NO se cubre?

Gastos de traslado y sepelio.

HOTEL, RESTAURANTE, LAVANDERÍA

¿Qué se cubre?

Pagos o reembolso de los gastos justificados de hotel, restaurante y lavandería derivados de cualquier siniestro cubierto por la presente póliza que impida la utilización de la vivienda asegurada, de su cocina o lavadora. **Antes de incurrir en los gastos será necesario, siempre que ello sea razonablemente factible, contactar con el teléfono de acceso a los servicios prestados por SERVIHOGAR:**

- HOTEL. Pagos o reembolso de los gastos justificados de la estancia en un hotel cercano al domicilio asegurado y de tipo medio (tres estrellas) hasta que la vivienda sea habitable, con un **importe máximo de 300 euros por siniestro.**
- RESTAURANTE. Pagos o reembolso de los gastos justificados de restaurante hasta que la cocina pueda ser utilizada, **con un límite de 60 euros por día y hasta 180 euros por siniestro.**
- LAVANDERÍA. Pagos o reembolso de los gastos justificados de lavandería **hasta un límite de 180 euros por siniestro.**

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

¿Qué se cubre?

Transmisión a los familiares de cualquier mensaje urgente cuya necesidad venga determinada por un siniestro cubierto.

RSG0081701ES160V20260507

SERVICIO DE RESERVAS DE BILLETES DE AVIÓN, TREN Y RESERVA DE HOTELES

¿Qué se cubre?

Reservas de billetes de avión o de tren para cualquier tipo de viaje nacional o internacional. Estas reservas estarán siempre supeditadas a la confirmación por parte de las Compañías aéreas o de ferrocarril. **La gestión de REALE se limitará a obtener el correspondiente código de reserva**. Este código le será facilitado de forma que, presentándose en el Aeropuerto o estación, previo pago, obtendrá su billete. Se procederá del mismo modo cuando el Asegurado solicite la reserva de hoteles nacionales e internacionales.

Este servicio deberá solicitarse entre las 9:00 y las 18:00 horas, de lunes a viernes laborables.

LÍNEA MÉDICA TELEFÓNICA

¿Qué se cubre?

Servicio de orientación médica telefónica disponible las 24 horas del día los 365 días del año. A través de ella el Asegurado podrá consultar directamente con un médico sobre cualquier cuestión relativa a:

- Información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y posibilidades terapéuticas de las dolencias o enfermedades que hayan sido diagnosticadas a los asegurados.
- Orientación general sobre los circuitos sanitarios, públicos o privados, más adecuados para resolver los problemas de salud de los asegurados.
- Consejos sencillos de educación sanitaria que permitan incrementar la efectividad del tratamiento propuesto por su médico.
- Resolución de posibles dudas en el seguimiento del tratamiento recomendado por su médico, así como en las normas de administración y posibles efectos de los fármacos prescritos por aquél.

¿Qué NO se cubre?

La consulta médica propiamente dicha, entendida como la relación directa médico- paciente imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y tratamiento.

Se hace constar que no se trata de un servicio de emergencia ni puede equipararse a los teléfonos de urgencias.

LÍNEA PERMANENTE DE INFORMACIÓN

¿Qué se cubre?

Con una simple llamada telefónica, REALE facilitará al Asegurado, entre las 9 y 18 horas de lunes a viernes laborables, información sobre:

- Requisitos sanitarios y de entrada necesarios para acceder a cualquier país: Vacunas, visas y recomendaciones sanitarias según la última edición del TIM (Travel Information Manual).
- Los talleres y concesionarios de automóviles y motocicletas nacionales.
- Los teléfonos de urgencia.
- Visados, embajadas y consulados.

21. BRICOHOGAR

¿Qué se cubre?

Este práctico servicio le proporciona una ayuda profesional a domicilio, para realizar determinados trabajos de instalación que necesite en el mantenimiento y adecuación de su hogar.

La prestación incluye:

Un máximo de 2 intervenciones por anualidad de seguro.

Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de las 2 primeras horas de mano de obra en la vivienda asegurada.

Se hace constar expresamente que este servicio no incluye materiales salvo los detallados en el punto de materiales aportados por el servicio.

Todos los trabajos realizados por nuestro profesional dentro del "Servicio BricoHogar" tienen una garantía de 6 meses.

RSG0081701ES160V20260507

El servicio engloba exclusivamente las siguientes actividades:

- Colgar cortinas (incluidos sus accesorios), cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño (ejemplo, tapa de inodoro, soportes de toallas, etc.), espejos, percheros, barras de armarios.
- Colocación de:
  - soporte de ducha teléfono y conexión
  - baldas, estanterías
  - radiadores de termofluidos sin necesidad de modificación eléctrica o conexión de agua.
- Pletinas de terminación:
  - embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes)
  - protector de esquina de pared
- Aislar ventanas:
  - únicamente poner burlete ente hoja y marco
  - fijar cristal con silicona
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
  - tiradores
  - picaportes
  - manillas
  - muelles
  - pequeños pestillos
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de pequeño mueble tipo kit con un peso máximo de embalaje inferior a 30kg y que no supere los 1,50 cms de largo siempre que no esté dañado y que disponga de todas las piezas originales y de sus instrucciones de montaje.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera. Incluyendo cajones en mesas o camas (ejemplo: camas nido con cajoneras) siempre que no sean necesarios elementos de presión o el traslado al taller para su desmontaje.
- Colocación o cambio de:
  - enchufes, clavijas e interruptores, **sin incluir nuevos puntos de suministro ni modificar instalaciones preexistentes**
  - embellecedores de enchufes e interruptores.
  - bombillas (incluidas led), tubos, de neón, fluorescentes y cebadores.
- Cambio de cinta o cuerda de persiana con acceso a tambor desde el interior. Sólo queda cubierta la cuerda manual excluyéndose las cuerdas mecánicas.
- Instalación de lámparas, apliques o plafones **siempre y cuando no haya que modificar cableado.**
- Instalación o reparación de:
  - mecanismos de cisterna, llaves de escuadra o llaves de corte individuales de elementos de sanitarios y llaves de corte en zona húmeda (cocina o baños) siempre que no sea necesario el picado en la pared. Esta garantía **excluye la reparación de cisternas compactas o aquellas que impliquen el desmontaje del inodoro para su reparación. Igualmente se excluyen las cisternas soldadas o con manifiesta corrosión.**
  - Sustitución de grifos o ajustes del mismo **quedando excluida la reparación.**
  - Sustitución de latiguillos.
  - Cambio de la tapa del bote sifónico siempre que no sea necesario el picado del suelo.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de una pieza completa de la siguiente relación:
  - bañera o ducha,
  - lavabo,
  - inodoro,
  - bidet,
  - fregadero.

RSG0081701ES160V20260507

- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...) **sin incluir la pintura.**
- Tapado de pequeños agujeros en baldosas de cerámica o mármol.
- Limpieza de superficies, en el interior de la vivienda asegurada tras una mudanza u obra o hasta completar el tiempo de la prestación. El prestador del servicio podrá solicitar al Asegurado justificación de la obra o mudanza realizada.
- Movimiento de muebles vacíos (no atornillados entre sí ni atornillados a la propia pared) y electrodomésticos cuando no exijan modificar las tomas eléctricas ni conexiones de agua. Sólo se aceptarán servicios en la misma planta.
- Trabajos de instalación de equipamiento tecnológico como televisiones, DVD's, equipamiento informático, consolas, cine en casa. El servicio incluye la instalación de soportes en pared para dicho equipamiento siempre que no implique instalación eléctrica o de cableado ni su modificación. El servicio no incluye la programación o sintonización de los mismos.

¿Qué NO se cubre?

- **Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Tampoco queda cubierto el montaje de las mismas.**
- **Instalación de halógenos.**
- **Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico.**
- **Quedan excluidas la reparación de persianas eléctricas y del propio motor.**
- **Instalación de enchufe de vitrocerámica.**
- **Instalación de zócalos.**
- **Instalación o cambio de cristales.**
- **Dar lechadas.**
- **Tapado de calas.**
- **Llaves de paso de radiadores ya que conlleva el vaciado del circuito.**
- **Llaves de paso generales de la vivienda.**
- **Limpieza de cristales fijos al exterior.**
- **Rozamientos en ventanas o puertas.**
- **Cepillado de puertas.**
- **Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).**
- **Todo tipo de trabajo que requiera soldaduras metálicas.**
- **Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.**
- **Cualquier servicio no mencionado expresamente en la relación de trabajos incluidos o que para su ejecución sea necesaria la asistencia de varios operarios.**

Materiales aportados por el servicio

La cobertura incluye este pequeño material:

1. Tacos, tornillos, arandelas o puntos para anclar cuadros, espejos o cortinas.
2. Siliconas estándar con la cobertura de una pieza completa
3. Cola madera hasta 1 metro lineal
4. Espigas de madera para montaje muebles
5. Pegamento PVC
6. Juntas de latiguillos y grifería
7. Teflón, Estaño y Esparto
8. Yeso o mortero para tapar pequeños agujeros o para recibir pequeños elementos como cajas eléctricas o un azulejo.

RSG0081701ES160V20260507

Este pequeño material hasta un importe de 5€ se considerará incluido en los servicios asociados a BricoHogar. Cualquier otro material o estos mismos en cantidades superiores al importe, deberán ser suministrados por el Asegurado antes de iniciar la prestación del servicio.

Si fuese necesaria la compra del material por parte de proveedor el tiempo dedicado a su búsqueda y adquisición se descontarán del tiempo de ejecución del servicio.

Los precios y los materiales aportados por el reparador son precios de mercado no garantizando un precio mínimo en ningún caso.

SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

El Tomador o Asegurado ha de solicitar el servicio a través del teléfono de SERVIHOGAR **900 365 900**.

A los efectos de la solicitud del servicio, el Asegurado puede solicitar la asistencia en el riesgo asegurado durante las 24 horas del día, todos los días del año. Los profesionales se pondrán en contacto con el Asegurado en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la solicitud. Los trabajos serán realizados de lunes a viernes laborables entre las 9:00 y las 18:00, tras acordar fecha y hora con el Asegurado.

Al llamar se indicará el nombre del Asegurado, número de póliza de seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que se precisa.

Los trabajos deben ser solicitados en el momento de la apertura de la asistencia, pudiendo incluirse algún trabajo adicional mediante una llamada a la central de asistencia antes o durante de la visita del técnico para la aceptación por parte del Asegurador. Todos los trabajos que se soliciten con posterioridad implicarán la apertura de una nueva referencia.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

22. ASISTENCIA INFORMÁTICA

ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL

Descripción del servicio

Mediante este servicio el Asegurado podrá ponerse en contacto con un técnico experto informático con el fin de disponer de soporte o asistencia técnica para solucionar cualquier incidencia respecto a la seguridady a la usabilidad en sus equipos informáticos, tablets, smartphone o cualquier dispositivo conectado (tanto hardware como software) de uso más frecuente en el hogar.

Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia, de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de incidencias:

- Resolución de incidencias que tenga el usuario con el dispositivo (problemas con dispositivos, acceso a Internet, correo electrónico, virus y otras incidencias de carácter general).
- Asistencia para las aplicaciones más frecuentes (paquete Office, correo electrónico, navegación por Internet, antivirus, cortafuegos, tratamiento de gráficos y otras aplicaciones de uso frecuente).
- Configuración del sistema operativo.
- Conexión de dispositivos entre sí (impresoras, escáner, video cámaras, etc...).
- Problemas de conexión a Internet (conexión WiFi o cableada).

En general cualquier tipo de problema o consulta de usabilidad sobre los dispositivos digitales del hogar.

Se incluye soporte a PC Windows, MAC OSX, smartphones Android y IOS, Tablets y periféricos a conectar a los mismos, videoconsolas, smartwatch, Smart TV, y dispositivos IOT.

Acceso al servicio

El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios **https://www.reale.es/es/te-ayudamos/servicios/soporte-equipos-informáticos**

RSG0081701ES160V20260507

- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente, en el número **900 266 143**.
- Una vez recibida la petición, uno de nuestros técnicos procederá a la resolución de la incidencia que indique el Asegurado.

Alcance del servicio

El servicio cubrirá los sistemas operativos soportados por sus fabricantes y se prestará sobre los siguientes elementos:

a) SOFTWARE:

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno del hogar, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.
- Cualquier otro software de tipo doméstico, no hecho a medida, de uso personal y/o familiar.

Se dará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las arriba indicadas).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Usuario 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.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

b) HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias y consultas de usabilidad en estaciones de trabajo.
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, y en definitiva cualquier elemento digital del hogar conectado a internet.

RSG0081701ES160V20260507

Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesaria la licencia con el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

ASISTENCIA A DOMICILIO

Descripción del servicio

Se proporcionará al usuario la asistencia a domicilio de un técnico, siempre y cuando no se haya podido resolver de forma telemática o remota. La decisión de enviar un técnico será siempre responsabilidad del Asegurador, no pudiendo solicitar el usuario una visita.

Acceso al servicio

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional y países de la Unión Europea.

Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios **https://www.reale.es/es/te-ayudamos/servicios/soporte-equipos-informaticos**

La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente en el número **900 266 143**.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: las 24 horas del día durante todo el año.
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00-20:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

Alcance del servicio

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legitima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

Si el diagnóstico telemático determina que el equipo debe ser inspeccionado en un taller especializado, este será recogido por parte de un servicio de mensajería sin coste alguno para el usuario. En este caso se ofrecerá al usuario un portátil de cortesía mientras dure el diagnóstico o reparación de su ordenador en el taller según se indica en la cobertura de portátil de sustitución incluida en esta garantía.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitaran piezas para arreglar el equipo, se le facilitara al usuario un presupuesto para la reparación.

Garantías

- La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del usuario sobre los que el Asegurador ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el Asegurador no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.
- La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

Exclusiones

El servicio de Asistencia in-situ tiene las siguientes exclusiones:

- **Limpieza interna y externa de los equipos.**
- **Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.**
- **Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del usuario)**
- **Software (incluido antivirus) y sus licencias, que se realizan de forma remota.**

RSG0081701ES160V20260507

- **Soporte a servidores y Hub/switch.**
- **Soporte en la instalación de programas crackeados.**
- **Soporte in situ a routers.**
- **Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.**
- **Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.**
- **La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos MAC OS, Linux y UNIX, servidores y switches.**
- **No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.**

REVISIÓN, PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DEL PC

Descripción del servicio

Este servicio evaluará y revisará varios componentes del equipo informático de forma automática para asegurar el mejor rendimiento del equipo. Después del análisis se realizará un informe detallado del mismo donde si el resultado no es óptimo los técnicos ayudarán a la corrección de los problemas detectados.

Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios **https://www.reale.es/es/te-ayudamos/servicios/soporte-equipos-informáticos**
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

Alcance del servicio

Los componentes que serán evaluados serán:

- Discos Duros
- Memoria virtual
- Archivos temporales
- Seguridad

Los sistemas soportados serán:

- Windows
- MAC

Requisitos técnicos

Para poder asegurar la correcta prestación del servicio, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

Se debe disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.

Requisitos mínimos de hardware:

- **PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.**
- **MAC: procesadores Intel.**
- **RAM: 8Gb.**

Requisitos mínimos de software:

- **Windows y MAC OS en las versiones soportadas por el fabricante.**

ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

Descripción del servicio

Previa autorización del usuario, se instalará una herramienta que permita evaluar de forma automática, determinados parámetros que pueden afectar al rendimiento normal de la red.

RSG0081701ES160V20260507

De forma remota se realizará un diagnóstico de la red y se resolverán las incidencias relacionadas con la conectividad a internet, resolviendo las incidencias que puedan surgir durante su uso como pueden ser lentitud en la navegación o problemas de conexión.

Acceso al servicio

Las condiciones de soporte serán ilimitadas en servicio 24h, los 365 días del año, sin limitación de solicitudes por usuario.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios **https://www.reale.es/es/te-ayudamos/servicios/soporte-equipos-informáticos**
- La petición de servicio se realizará a través del chat, al cual un técnico responderá a las peticiones del Asegurado procediendo a la puesta a punto.

Alcance del servicio

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

Requisitos técnicos

Para asegurar la correcta prestación del servicio Diagnóstico de Red, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- **El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.**
- **Requisitos mínimos de Hardware:**
  - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
  - MAC: procesadores Intel.
  - RAM: 8Gb.
- **Requisitos mínimos de Software:**
  - PC: Sistemas operativos Microsoft a partir de la versión 10 y MacOS a partir de la versión X.
  - Android 2.3 o superior, navegador nativo.

En los casos en los que los dispositivos móviles presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

RECUPERACIÓN DE DATOS EN UNIDADES DE ALMACENAMIENTO

Descripción del servicio

Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas o por virus, mala utilización o error humano, y no sea posible acceder a los datos contenidos en él se recogerá y analizará el equipo dañado para recuperar los datos, siempre que fuera posible.

El servicio se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado, y en concreto sobre discos duros, ficheros, sistemas operativos, dispositivos extraíbles, tarjetas de memoria y periféricos, **no estando cubierta la recuperación de datos cuando estos se contengan en cualquier otro dispositivo de almacenamiento.**

Se hace constar expresamente que antes de la prestación de este servicio se considera que los datos han sido perdidos no siendo responsable la Compañía ni de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo como un pendrive o disco duro externo.

Recuperación de datos contenidos en smartphones y tablets, tanto en sus soportes internos de almacenamiento como en las tarjetas de memoria extraíbles. **Se advierte que existe el riesgo de que en el proceso de recuperación de datos el dispositivo pueda quedar totalmente inutilizado, no haciéndose responsable el Asegurador de dicha pérdida.**

Quedan específicamente excluidos de este servicio los siguientes objetos y supuestos:

a) Soportes de almacenamientos que no sean propiedad del cliente.

RSG0081701ES160V20260507

b) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega.

c) Cuando la recuperación resultara imposible, y en concreto en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (perdida de la película magnética).

d) La recuperación de archivos originales contenidos en soportes magnéticos u ópticos, tales como CD, DVD, cintas de video, etc.

e) Los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, volúmenes y NAS), los servidores de aplicaciones y los servidores web.

f) Las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.

g) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.

Las unidades de almacenamiento entregadas se devolverán al Asegurado, pero no son recuperables para su uso posterior.

Los datos recuperados se entregarán en un medio de almacenamiento externo por ejemplo pendrive o disco duro externo.

Acceso al servicio

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: las 24 horas del día, todos los días del año.
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00-20:00 (días laborables locales) en el domicilio del cliente.

- Se accederá a través de nuestra plataforma de servicios **https://www.reale.es/es/te-ayudamos/servicios/soporte-equipos-informáticos**
- La petición de servicio se realizará a través del chat de la plataforma o telefónicamente, en el número **900 266 143**.
- Una vez recibida la petición, procederemos a la recogida y entrega al laboratorio.

La cobertura del servicio será de todo el territorio nacional y Portugal.

PORTÁTIL DE SUSTITUCIÓN

Descripción del servicio

Servicio de portátil de sustitución en el caso de que deba retirarse el ordenador del usuario para una reparación en taller. Equipado con sistema operativo Windows versión 10 o superior, Microsoft Office 2010 o superior, navegadores Chrome o Firefox y antivirus.

Esta cobertura está vinculada a la Asistencia Informática en remoto. En el caso de que a distancia no se puede resolver el problema, si el equipo técnico debe retirar el ordenador del usuario para un diagnóstico y/o reparación, se le ofrecerá un portátil de cortesía que podrá utilizar gratuitamente hasta que se le devuelva su equipo informático. **El uso del portátil de sustitución está limitado a 10 días.**

Acceso al servicio

La cobertura del servicio será en todo el territorio nacional y Portugal.

El horario para la prestación del servicio será el siguiente:

- Para la recepción de incidencias: las 24 horas del día durante todo el año
- Para la asistencia in situ (inicio de los trabajos): 09:00-20:00 (días laborables locales) en el domicilio del usuario.

SERVICIO DE AYUDA A SÉNIORS

Descripción del servicio

Paquete de servicios de ayuda y entrenamiento digital dirigido al colectivo senior (mayores de 65 años) que se presta a través de una plataforma de servicio expresamente diseñada y capacitada para el trato con el colectivo. El paquete incluye los siguientes servicios:

- Asistencia telefónica personalizada 24 horas.

Con un acceso exclusivo para el colectivo, donde un equipo de técnicos ayudará al usuario a resolver cualquier problema o duda de usabilidad que tenga con sus dispositivos digitales o con su relación con la tecnología digital.

- Video cápsulas de formación digital.

RSG0081701ES160V20260507

Servicio bajo suscripción (se accede mediante la plataforma de servicio Séniors), que permitirá al usuario disfrutar de una video cápsula formativa que recibirá semanalmente al correo electrónico indicado, y que tiene como finalidad mejorar su capacitación tecnológica.

Vídeo masterclass digital:

Exclusivo servicio de entrenador personal digital bajo cita previa, al que se accederá mediante solicitud en agenda a través de la plataforma de servicio Seniors. El servicio consiste en una clase personalizada uno-a-uno con un técnico especialista en la competencia digital elegida por el usuario, a escoger de un menú disponible en la plataforma de servicio, o a propuesta del propio interesado. **Este servicio está limitado a dos usos anuales.**

Acceso al servicio

- El servicio se realizará mediante cita previa, a través de la plataforma de servicio Seniors, disponible las 24 horas del día en: **https://www.reale.es/es/te-yudamos/servicios/soporte-equipos-informaticos**
- **Requisitos**

  El usuario Sénior deberá acreditar su condición de edad para el acceso a los servicios exclusivos para el colectivo.

23. COMPROMISO DE CALIDAD

En los **siniestros de reparación que sean objeto de cobertura en póliza** y sea solicitada la intervención de reparadores, a través del teléfono **900 365 900**, y autorizada la misma, REALE se compromete a cumplir los siguientes plazos de atención desde la declaración del siniestro:

- En menos de 24 horas el Profesional contactará con el Asegurado y se personará en la vivienda asegurada para analizar el siniestro salvo causas imputables al propio Asegurado.
- En menos de 48 horas se le comunicará el calendario previsto de intervención del primer gremio implicado. A la finalización de éste y de manera sucesiva cada gremio irá comunicando cada uno de sus calendarios.
- En menos de 72 horas el Profesional iniciará los trabajos de reparación salvo cuando sea necesario la sustitución de materiales que por sus características de entrega o fabricación obliguen a fijar un plazo diferente. En estos casos será el reparador quién advertirá de esta circunstancia al Asegurado, comenzando este plazo a partir del momento en que éste los recepcione.

Cuando el día siguiente al de la declaración del siniestro sea sábado o festivo, el plazo se iniciará el primer día laborable siguiente. Por tanto, en la determinación de estos plazos no computarán sábados ni festivos.

Esta garantía no será de aplicación:

- **En aquellos casos en que el incumplimiento de los plazos sea debido a causas de fuerza mayor, declaración de zona catastrófica, saturación de profesionales por hechos extraordinarios, causa imputable al Asegurado, o no imputables a la Compañía.**
- **En la garantía de prestación de servicios ofrecida por las coberturas de Servihogar, Bricohogar y en la garantía de Reparación de electrodomésticos o Packs, si estuvieran contratados.**

Si no se cumplen los plazos señalados se devolverá el importe total de la prima pagada en la anualidad de comunicación del siniestro. **Esta devolución se hará una sola vez por anualidad de seguro.**

PACKS

1. PACK PROTECCIÓN TECNOLOGÍA

OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía cubre la reparación, sustitución y recuperación de Smartphone, Tablet o Smartwatch de uso particular, para todas las marcas y modelos, **hasta una antigüedad inferior a 5 años.**

RSG0081701ES160V20260507

ALCANCE DE LA GARANTÍA

- El servicio cubre la reparación por el daño accidental, averías y fallos mecánicos del producto, por un importe de hasta el 100% de su valor real.

  Se entiende por daño accidental los daños directos producidos por una causa accidental súbita, imprevista, casual y ajena a la voluntad del Asegurado.

  Se entiende por valor real el valor de adquisición, pero con las deducciones inherentes al demérito por uso y estado de conservación, sin que en ningún caso pueda exceder del valor de venta en el momento del siniestro.

  En el caso de que no sea posible la reparación/recuperación o que el valor de la reparación supere el valor real del dispositivo asegurado, se indemnizará por su valor real con el límite establecido en las Condiciones Particulares.
- **En el caso de que sea posible la reparación/recuperación y ésta no supere el valor real, si el cliente decidiese no reparar/recuperar, no procederá indemnización.**
- Se incluye un servicio anual de reparación, recuperación y sustitución para cada una de estas prestaciones.
- En caso de que el producto esté en garantía se cubrirá únicamente el daño accidental. **Las averías y fallos mecánicos están cubiertos por el fabricante**, y en este caso se derivará al cliente al servicio oficial, facilitándole los datos de contacto y la gestión de interlocución.
- **Los accesorios no están incluidos.**
- **En el caso de reparación/recuperación, el cliente deberá abonar el importe de la franquicia indicada en las Condiciones Particulares.**
- **En el caso de no ser posible la reparación se descontará de la indemnización el importe de la franquicia.**

Todas las reparaciones tienen una garantía de seis meses.

EXCLUSIONES

- **Acto o daño doloso de cualquier tipo.**

SISTEMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LÍMITES.

REALE pone a su disposición la siguiente página web www.reale.sosmatic.es para el registro oportuno y hacer uso del servicio.

Para solicitar un servicio deberá activar previamente la cobertura a través de la página web indicada. Para ello, deberá introducir las características del producto (marca, modelo, número de serie, IMEI en caso de móvil), una fotografía, una factura de compra emitida a su nombre y una declaración responsable sobre el buen estado del producto en el momento de la activación.

También podrá utilizar el servicio telefónico a través del teléfono 900 533 854 que está operativo las 24 horas del día durante todo el año. El horario de reparación es de lunes a viernes días laborables de 9:00 a 21:00

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Primero se realizará un diagnóstico rápido en taller, y que en el caso de que el producto sea reparable, se informará al Asegurado del plazo estimado de reparación y entrega, así como del cobro de la franquicia.

En caso de conformidad por su parte, deberá empaquetar el producto con la protección adecuada, para entregarlo al servicio logístico encargado de la recogida del dispositivo. Este servicio será sin coste. **No quedarán cubiertos los daños adicionales que pudiera sufrir el dispositivo durante el transporte por causa de que no estuviera adecuadamente protegido.**

El plazo máximo de recogida será de 24 horas a contar desde el momento de apertura del expediente.

El diagnóstico de reparación se iniciará antes de 4 horas hábiles de la recepción del dispositivo, dentro del horario de reparación.

Se le informará sobre la viabilidad de reparación del dispositivo y el plazo aproximado de entrega. En caso de que acepte, deberá abonar la franquicia establecida para esta garantía. Si no aceptase, se procederá a la devolución del dispositivo sin coste **y en este caso no procederá indemnización.**

DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

1. Reparación de Smartphone, Tablet, Smartwatch

Cuando la reparación sea posible, se iniciará como máximo en 24 o 48 horas desde la recepción del dispositivo, en función de la disponibilidad de piezas, y con la preceptiva garantía.

RSG0081701ES160V20260507

En el caso de que el dispositivo estuviese descatalogado o no se pudiera realizar la reparación, se devolverá al Asegurado, indicándole previamente los motivos, iniciando el trámite con el operador logístico en un plazo máximo de 3 horas dentro del horario de servicio, desde dicha comunicación.

El servicio de reparación de rotura de Smartphone / Tablet / Smartwatch sirve para todas las marcas y modelos, a través de un equipo de técnicos especializados.

Una vez recibido el dispositivo, se realizará un diagnóstico para que los técnicos especializados procedan a su reparación en taller.

2. Recuperación de Smartphone, Tablet, Smartwatch mojados

Si el dispositivo presentara un mal funcionamiento o no se enciende después de sufrir una caída accidental en cualquier líquido, se realizará un servicio de intento de recuperación de dicho dispositivo.

La recuperación del dispositivo consistirá en una serie de procesos, para limpiar las impurezas que se adhieran a la placa base, eliminando la corrosión causada por los líquidos y permitiendo que el terminal funcione de nuevo. Se recomienda utilizar cuanto antes el servicio de recuperación, para aumentar las posibilidades de recuperar el dispositivo, ya que el óxido no estará tan extendido.

El proceso de recuperación se efectuará en un plazo máximo de 48 horas, si bien la recuperación del dispositivo no está garantizada.

En el caso de que no se pudiera recuperar el dispositivo, este se devolverá al cliente.

En cualquier caso, se entregará al cliente un informe de recuperación o de motivos por los que no se ha podido recuperar.

3. Smartphone, Tablet, Smartwatch de sustitución en caso de reparación en taller

Consiste en el préstamo de un dispositivo de características similares, si bien no se garantiza la misma marca, modelo y prestaciones del equipo, **durante el plazo de reparación con un máximo de 15 días.**

El producto de sustitución se entregará mediante un servicio logístico después de haber recibido el producto dañado y verificada su titularidad mediante la activación de la cobertura.

En el mismo trámite logístico de entrega de su dispositivo se recogerá el equipo prestado.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

2. PACK PROTECCIÓN MENORES

DESCRIPCIÓN DEL CIBERACOSO

Cada caso de acoso es único, no obstante, según los expertos pueden tener cosas en común y son los padres o tutores los que deben percibir alguno de los síntomas, entre los principales están:

- Cambio de comportamiento: El fin de semana está bien y el domingo por la noche empieza a encontrarse mal. Deja de hablar o salir con sus amigos de siempre.
- Signos de carácter físico: Rompe o pierde material escolar, ropa, etc.
- Síntomas Psicosomáticos: Malestares, dolores de cabeza, que hacen que le lleves al médico y este no sepa bien el origen.

Una vez detectado, por padres o tutores, el comportamiento anómalo del menor, el asegurado podrá declarar el incidente y se le proporcionarán los servicios, que, combinados entre sí, pueden determinar si el menor está sufriendo algún tipo de acoso, el nivel de gravedad del mismo, la certificación y eliminación de los contenidos, si estos están sucediendo en internet, así como los informes forenses informáticos necesarios para la presentación de la denuncia correspondiente en caso de ser necesaria.

Así, se entiende por ciberbullying y grooming lo siguiente:

El CIBERBULLYING o ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar física, verbal o psicológicamente a un menor por otro u otros menores y producido de forma reiterada

El GROOMING es la acción deliberada de un adulto, varón o mujer, de acosar sexualmente a una niña, niño o adolescente a través de un medio digital que permita la interacción entre dos o más personas, como por ejemplo redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto, sitios de chat o juegos en línea.

RSG0081701ES160V20260507

ALCANCE DEL SERVICIO

- Asesoramiento On Line/Soporte de Expertos
- Informe de presencia en Internet para Menores
- Investigación y Certificación Forense de contenidos en dispositivos
- Borrado de la Huella digital en Internet
- Certificado de Contenido Eliminado
- Ratificación en Sede Judicial

SOPORTE DE EXPERTOS

En materia de acoso descrito para este servicio, los tutores podrán ponerse en contacto con nuestros expertos, para recibir asesoramiento según la normativa vigente en España y respecto de los siguientes ámbitos:

- Manejo y configuración de aplicaciones de control parental.
- Asesoramiento sobre aplicaciones y su nivel de exposición.
- Privacidad de las Redes Sociales del menor.
- Consultas relacionadas con el uso de los dispositivos del menor.
- Sospechas de Ciberacoso.
- Difusión de imágenes.
- Sexting (difusión, revelación y comunicación de imágenes de contenido sexual).
- Suplantación de identidad.
- Difusión de contenidos ilícitos.
- Reputación e identidad en línea.
- Acoso sexual a menores en Internet (grooming).
- Pornografía infantil en Internet.
- Privacidad y Centros Educativos operando "on line".
- Compras "on line" efectuadas por menores de edad.

Una vez detectado un incidente, se pondrán en marcha la siguiente operativa,

OPERATIVA

En caso de detectarse o sospechar de un incidente de acoso al menor, por el comportamiento o porque el menor haya declarado algún tipo de acoso, los padres o tutores legales tendrán acceso a expertos en la materia a través del teléfono 900 533 854, o en la siguiente página web www.ciberseguridad.reale.es. El prestador de los servicios designado por Reale se pondrá en contacto con usted y a posteriori se activarán los servicios que se detallan a continuación:

1. **Entrevista con los tutores:** Se realizará una entrevista con los tutores legales para determinar el alcance del incidente. En esta entrevista se determinará:
   - Identificación del caso
   - Identificación del entorno
   - Identificación de personajes
2. **Recogida de datos:** Se solicitará a los tutores los datos del menor afectado para realizar una búsqueda exhaustiva de sus apariciones en internet, estos datos pueden ser:
   - Nombre y apellidos.
   - Email
   - Nick
   - Redes Sociales
   - Centro donde cursa sus estudios

   Se solicitará autorización por escrito y documento justificativo de la relación con el menor (libro de familia, etc.)

RSG0081701ES160V20260507

3. **Informe de Presencia:** Dependiendo del tipo de acoso detectado, con los datos recabados se realizará un informe de presencia en Internet del menor afectado, para recabar sus apariciones en la WEB y poder determinar su nivel de exposición. El informe estará disponible en un tiempo estimado de 72 horas. Y será contrastado con los tutores para verificar los datos obtenidos.
4. **Solicitud de retirada de información:** Si en la búsqueda se detectaran apariciones que vulneraran la intimidad del menor, una vez contrastado con los tutores, se solicitará la retirada de esta información por parte de los expertos. La solicitud de retirada se realizará en 24/48 horas como máximo una vez sea determinada con el tutor.
5. **Certificación:** Todas las acciones de solicitud de retirada de datos quedarán acreditadas mediante una certificación electrónica, independientemente de si se consigue la retirada o no, que tendrá validez legal en caso de elevar el caso a la vía judicial.
6. **Configuración de redes sociales:** Se realizarán las acciones oportunas para configurar en modo privado las cuentas de los menores o bien se solicitará la baja de las mismas a petición de los tutores.
7. **Adquisición de Evidencias Digitales:** Dependiendo de la gravedad y el tipo de caso, se solicitará la recogida de los dispositivos de uso frecuente del menor (smartphone, Tablet, pc), mediante cadena de custodia, para realizar una imagen de los mismos. Este proceso puede durar hasta 72h. Una vez realizada la imagen los dispositivos serán devueltos a los tutores. El servicio incluye:
   - Etiquetado e identificación.
   - Almacenaje de las evidencias
   - Cadena de custodia
8. **Investigación:** Se realizará una investigación del contenido y el análisis de Evidencias de los dispositivos usados por el menor, para conseguir los siguientes objetivos:
   - Reconstrucción de los escenarios.
   - Identificación de la información relevante.
   - Ofrecer respuestas a la situación.

   El tiempo de realizar estos trabajos es entre 15 y 20 días, dependiendo del estado de los dispositivos y la cantidad de información a procesar.
9. **Informes:** Una vez realizados los trabajos técnicos se contrastará con los tutores el objetivo final, pudiendo ser la judicialización del caso, o la obtención de un informe para dar solución al problema por vías extrajudiciales, por lo que obtendrán como resultado de los trabajos los siguientes informes.
   - Informe Técnico (Documento que acredita los contenidos) Tiempo estimado 5/7 días.
   - Informe Pericial (Documento válido para ser utilizado en Sede Judicial como prueba) Tiempo estimado 5/7 días.
10. **Ratificación en Sede Judicial:** Una vez realizados los servicios, el tutor legal o el abogado particular del Asegurado, dispondrá de la asistencia de un Perito Judicial para ratificar los informes realizados en caso de judicializarse el caso. El servicio incluye 1 jornada.

OBSERVACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA COBERTURA

Se realizarán tantas entrevistas como sean necesarias para comprensión del caso, así como el objetivo de los tutores y de sus asesores legales.

Los servicios de Informática Forense (adquisición, investigación y certificación), no garantizan que el contenido de los dispositivos y las apariciones en internet, sean concluyentes.

El informe será emitido para uso exclusivo de los padres o tutores y sus asesores legales, el Tribunal competente en cada caso y las partes involucradas en el procedimiento legal, no pudiendo ser utilizado para ninguna otra finalidad, salvo en aquellos casos en que la Ley reconozca ese derecho, por lo que no podrá publicarse parcialmente ni en extracto.

Las conclusiones de nuestro dictamen pericial se basarán en la documentación e información facilitada por los padres o tutores legales u obtenidas de registros públicos. El análisis de la mencionada documentación no supone la verificación de la autenticidad de la misma, ni un juicio de la intencionalidad de las acciones llevadas a cabo con la misma, centrándose en aspectos meramente técnicos y quedando, expresamente, fuera de nuestro alcance los elementos legales y sus posibles consecuencias.

El servicio técnico que proceda atendiendo a los apartados anteriores descritos se aplicará a los dispositivos propiedad de los asegurados o menores bajo su tutela legal con las siguientes características:

- Ordenadores personales (PC, MAC, portátiles), periféricos (impresoras, escáneres, dispositivos de almacenamiento, etc), servidores y dispositivos móviles que formen parte del funcionamiento habitual del riesgo asegurado.
- Sistemas operativos: Windows, MAC OS, IOS, Android.

RSG0081701ES160V20260507

EXCLUSIONES

No se prestará servicio alguno, sin la debida justificación de los tutores o padres.

Los servicios que no hayan sido solicitados o que no hayan sido organizados por REALE o de acuerdo con él, no darán derecho a posteriori a reembolso o indemnización compensatoria alguna.

3. PACK MASCOTAS

El ámbito territorial de esta garantía es el territorio nacional.

Objeto de la garantía: Cualquier animal de la especie canina y/o felina, **de edad superior a 3 meses e inferior a 9 años, propiedad del Asegurado y siempre que conviva en el domicilio habitual del Asegurado**, destinado a compañía o vigilancia, vacunado, censado e identificado por el número de chapa, tatuaje o microchip que se le haya atribuido.

Se excluyen los animales que no tengan 3 meses cumplidos, los que hubieran cumplido 9 años, y los animales destinados a la caza o cualquier tipo de deporte.

1. DAÑOS A ANIMALES

Requisitos:

Será condición indispensable que al perro o gato se le hayan administrado las vacunas del calendario oficial de vacunación, así como aquellas otras que, por dictamen de la autoridad sanitaria fuera preciso administrar en un momento dado.

En el caso de perros, deberá habérsele vacunado de leptospirosis, moquillo, hepatitis (triple) y parvovirosis.

En el caso de gatos, deberá habérsele vacunado de rinotraqueitis, calicivirus, panleucopenia felina (trivalente) y leucemia felina.

Alcance de la cobertura:

Gastos veterinarios por Accidente

En caso de:

- Atropello.
- Peleas fortuitas con otros animales.
- Roturas, traumatismos o lesiones internas, sufridas por accidente, en la actividad normal del animal de correr o saltar.
- Accidentes de circulación durante el desplazamiento en vehículos a motor.
- Caídas desde alturas que originen al animal traumatismos o lesiones internas.
- Golpe de calor.
- Complejo dilatación / torsión gástrica.
- Ingestión de cuerpo extraño, **con el límite de una actuación de este tipo por anualidad.**

Quedan cubiertos, **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, los gastos veterinarios derivados de los mismos, y concretamente:

- Exploraciones iniciales, radiografías, análisis y electrocardiogramas.
- Intervenciones quirúrgicas o de otro tipo, anestesia, material quirúrgico, osteosíntesis, prótesis y/o fibroendoscopia que fuere preciso emplear.
- Cuidados postoperatorios, curas y estancia en la clínica, cuando fuera preciso.
- El sacrificio necesario y la destrucción del cadáver.

Para la garantía de Gastos veterinarios por Accidente, se establece un **plazo de carencia de 15 días**. Quedan exentos de este plazo de carencia los casos de atropello o accidente de tráfico, siempre que pueda acreditarse el suceso mediante atestado policial.

No quedan cubiertos los gastos originados por:

- **Enfermedades infectocontagiosas, epizoóticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.**

RSG0081701ES160V20260507

- **Envenenamientos e intoxicaciones.**
- **Daños distintos de los descritos en este apartado.**
- **Las lesiones debidas o derivadas de la edad del animal.**
- **Aquellas asistencias que no sean consecuencia de un accidente cubierto.**
- **Asistencias que tengan su origen antes de la contratación de la garantía.**
- **Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.**
- **Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.**
- **Cesáreas o partos.**

Robo o Extravío:

En caso de pérdida por robo o extravío del animal quedan cubiertos, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de inserción de anuncios en prensa o radio local, destinados a la búsqueda y localización de la mascota, así como los gastos de retirada del animal de refugios o albergues públicos en el caso de que sea localizado.

Para la garantía de Robo o Extravío, **se establece un plazo de carencia de 15 días.**

No se cubre:

- **Multas o sanciones.**

Sacrificio y eliminación del cadáver por enfermedad:

Siempre que haya transcurrido un año desde la fecha de la contratación de esta garantía, y el veterinario que lo efectúe dictamine la necesidad del mismo, queda cubierto, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares:

- El sacrificio necesario, realizado por el veterinario para poner fin a un sufrimiento irreversible del animal, por enfermedad.
- La eliminación del cadáver, realizado por la clínica veterinaria con el fin de destruir los restos del animal.

No quedan cubiertos los gastos originados por:

- **Prestaciones veterinarias distintas a las realizadas para el sacrificio necesario del animal y posterior eliminación del cadáver.**
- **Sacrificio necesario y eliminación del cadáver por causas distintas a las descritas en este apartado.**

Estancia del animal en residencia canina o felina:

Estancia del animal en una residencia **hasta un máximo de 30 días y el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que esta circunstancia sea debida a hospitalización de su propietario por accidente o enfermedad**. Se Incluyen los gastos de recogida y transporte del animal.

No quedan cubiertos los gastos de estancia originados por:

- **Hospitalización de persona distinta del propietario, aunque sea la persona que atienda al animal.**
- **Fallecimiento de su propietario, cuando no medie hospitalización o cuando la hospitalización sea de un solo día.**

Qué hacer en caso de siniestro

Los siniestros relacionados con las garantías de DAÑOS A ANIMALES se podrán comunicar a través del teléfono 900 533 854.

Deberá presentarse a REALE para su posterior resarcimiento, si procediera, factura satisfecha por el servicio prestado, acompañada de los siguientes documentos:

- En caso de Accidente, informe veterinario en el que conste:
  - Fecha y hora de entrada en la clínica.
  - Identificación del animal objeto de atención.
  - Tipo de accidente sufrido.
  - Servicios veterinarios prestados.
  - Motivos por los que se procede al sacrificio, en su caso, del animal.
  - Conclusiones y, en su caso, observaciones sobre el tratamiento a seguir.

RSG0081701ES160V20260507

- Firma y número de colegiado del veterinario que atendió al animal.
- Datos de la clínica donde fue atendido el animal.

- En caso de Robo o extravío:
  - Comunicación a la autoridad policial correspondiente y/o al Ayuntamiento de la localidad.
- En los siniestros que afecten a la garantía de Estancia del animal en residencia canina o felina, el Asegurado deberá enviar Certificado expedido por el establecimiento hospitalario en que ingresó el propietario del animal asegurado, en donde se harán constar los siguientes datos:
  - Nombre y razón social del establecimiento.
  - Días de estancia en el mismo (fechas de ingreso y de alta).

2. SERVICIOS

Estos servicios se podrán solicitar a través del teléfono 900 533 854, que estará operativo las 24 horas todos los días del año.

El coste de estos servicios, cuando impliquen gastos, será en todos los casos a cargo del Asegurado. No obstante, cuando se trate de prestaciones cubiertas y descritas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar posteriormente a Reale el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

A los efectos de los servicios relacionados, se entenderá que el dueño y su mascota se encuentran en **Viaje/Desplazamiento**, cuando se encuentren **a más de 50 Km. de su domicilio habitual.**

2.1. Servicios de información

El Asegurado podrá solicitar información para acceder sin dificultad a los siguientes servicios:

a) Hoteles en España que admiten animales de compañía

b) Adopciones y centros de acogida

c) Clubes de mascotas

d) Adiestramiento

e) Peluquerías

f) Cuidadores a domicilio

g) Asistencia a concursos y otros eventos

h) Criadores

i) Tiendas especializadas

j) Trámites para traslados de la mascota

2.2. Servicios de asesoramiento

Se podrá solicitar consejo y orientación para afrontar las siguientes situaciones:

- **Qué hacer antes de convivir con un animal de compañía:** asesoramiento para adquirir o adoptar un animal de compañía, teniendo en cuenta el entorno físico, social o familiar con el que deba convivir.
- **Antes de viajar al extranjero:** se podrá solicitar la información precisa sobre el país de destino, en cuanto a requisitos sanitarios y administrativos para el tránsito del animal a dicho país.
- **Asesoramiento telefónico de orientación veterinaria:** servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, etc. **El servicio no comporta una diagnosis veterinaria** y debe ser entendido como un consejo.
- **Asesoramiento para trámites con la administración:** orientación para realizar trámites con la Administración Pública u organismos privados que afecten a su mascota. **Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del dueño del animal.**
- **Asesoramiento jurídico telefónico:** para poder plantear dudas de ámbito legal que afecte a su entorno en relación con su animal de compañía. **Si la consulta derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario.**

RSG008170 1ES160V20260507

2.3. Servicios veterinarios

2.3.1. Veterinario de Urgencias 24horas:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, se garantiza accesibilidad a un servicio de urgencias veterinarias durante las 24h del día y todos los días del año, tanto si la mascota y su dueño se encuentran en el propio domicilio, como de viaje por territorio nacional.

El dueño del animal podrá solicitar un servicio de urgencias veterinarias a domicilio según la disponibilidad por zona geográfica.

El coste del servicio será a cargo del dueño del animal. En aquellas prestaciones no cubiertas en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará un máximo de 20€ en caso de que la actuación de urgencias se lleve a cabo estando el asegurado de viaje con su mascota.

Este servicio se prestará teniendo en cuenta la **posible limitación que, por cuestiones de ubicación geográfica en zonas aisladas, no se permita una accesibilidad rápida y eficaz al servicio de urgencias.**

2.3.2. Reserva de hora para consulta en centros veterinarios:

El dueño del animal podrá solicitar, en el caso de encontrarse tanto en viaje por el territorio nacional como en su domicilio, la reserva de hora de consulta en el Centro Veterinario más cercano al lugar donde se encuentre. **El coste de los honorarios de veterinario será a cargo del dueño del animal.**

2.3.3. Hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente:

El dueño del animal podrá optar, tanto encontrándose en su domicilio como de viaje por territorio nacional, por la hospitalización del animal, si la diagnosis lo requiere. Se le facilitará acceso a los Centros más adecuados para el tratamiento y organizará o coordinará el ingreso del animal afectado.

Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal.

Si la hospitalización del animal se lleva a cabo encontrándose de viaje con su dueño, y se trata de una prestación no cubierta en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se reembolsará hasta un máximo de 30 €; esta prestación es acumulativa con la contemplada en el servicio veterinario de urgencias.

2.3.4. Segunda Opinión Veterinaria:

Servicio consistente en la puesta en contacto con un Centro Veterinario alternativo y de reconocido prestigio, del territorio nacional, que pueda emitir un segundo diagnóstico.

2.3.5. Consejo veterinario en cuanto a medicina preventiva y tratamientos alternativos:

Servicio 24h para realizar cualquier consulta relativa a sintomatología o tratamientos veterinarios, programas de salud, geriátricos, cuidado bucal, tratamientos alternativos, etc.

El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo.

2.3.6. Servicio de consulta veterinaria:

Para distintas actuaciones tales como: microchip, vacunación, desparasitación, radiografías, revisiones, etc.

2.4. Otros servicios

2.4.1. Guardería de Animales:

En caso de una ausencia temporal del dueño del animal que requiera su custodia en un centro especializado, éste podrá requerir orientación y la coordinación de las gestiones necesarias para su ingreso.

Los costes del centro especializado serán a cargo del dueño del animal. No obstante, si la estancia de la mascota en residencia estuviera cubierta según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

2.4.2. Servicio de recogida y transporte de mascotas:

En caso de ser necesario el traslado del animal de compañía, por cualquier motivo, y el dueño del animal no disponga de los medios necesarios, se organizará el transporte más adecuado según las necesidades y disponibilidad de recursos de la zona donde se **encuentre el animal**.

RSG0081701ES160V20260507

El coste del traslado será a cargo del dueño del animal. No obstante, si el transporte de la mascota estuviera cubierto según lo previsto en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES, se podrá solicitar el reembolso de las facturas abonadas, conforme a lo indicado en dicho apartado.

2.4.3. Comida a Domicilio:

En caso de imposibilidad por parte del dueño del animal de hacerlo personalmente, se ofrece la coordinación del suministro de comida a domicilio, efectuado desde la tienda o punto de venta más cercano a su lugar de residencia. **El importe de la compra, así como los posibles gastos de transporte, será a cargo del dueño del animal.**

El suministro de comida para el animal podrá verse limitado por falta de suministrador en la zona donde se encuentre el dueño del animal o porque el servicio se vincule a compras mínimas en cuanto a cantidad o importe.

2.4.4. Búsqueda del animal perdido o robado:

Si el animal de compañía se extravía o es objeto de robo, y el asegurado lo solicita, se contactará con los medios de comunicación y organismos oficiales locales más adecuados de la zona para insertar anuncios, fotografías, etc. con la finalidad de poder localizar y recuperar el animal. **Los gastos serán a cargo del dueño de la mascota**, si bien serán reembolsables, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

2.4.5. Servicio de entierro e incineración:

En el caso de que el animal de compañía fallezca, el propietario podrá acceder durante las 24h del día y todos los días del año al servicio, consistente en asesorar, organizar y coordinar la recogida del animal y proceder al entierro o incineración, según preferencias del dueño.

Asimismo, encontrándose el animal aquejado de sufrimiento irreversible, y bajo diagnosis veterinaria se recomienda su sacrificio, se facilitarán todos los trámites de organización y coordinación del sacrificio, tanto si el dueño del animal se encuentra de viaje por el territorio nacional como en su propio domicilio. Si el asegurado lo solicita, se coordinará la incineración o entierro del animal en instalaciones autorizadas al efecto. **Los costes devengados por el veterinario o empresas especializadas serán a cargo del dueño del animal.** No obstante, se podrá solicitar el reembolso de las prestaciones cubiertas, según lo indicado en el apartado 1. DAÑOS A ANIMALES.

CLAÚSULA DE TRANSPARENCIA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Reparación de electrodomésticos, Servihogar, Bricohogar, Asistencia informática, Pack Protección tecnológica, Pack Protección menores y Pack Mascotas serán prestados por un tercero que podrá consultar en nuestra página web: www.reale.es. Reale se reserva el derecho a modificar unilateralmente la compañía prestadora de los servicios, sin previo aviso, por lo que estos podrían tener cambios. En tal caso, Reale siempre garantizará el mismo nivel de calidad de servicio o incluso, superior al pactado.

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

- De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.
- Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España, y que afecten a riesgos en ella situados y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el Asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

  a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.

RSG0081701ES160V20260507

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

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

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. Acontecimientos Extraordinarios Cubiertos

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos Excluidos

a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1. b) anterior.

i) Los causados por mala fe del Asegurado.

j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.

RSG0081701ES160V20260507

k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l) En el caso de los daños a los bienes, los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".

n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

3. Franquicia

I. La franquicia a cargo del Asegurado será:

a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del Asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.

b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del Asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

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

4. Extensión de la cobertura

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

2. No obstante lo anterior:

a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

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

COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del seguro, el Asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se gestionará el seguro.

RSG0081701ES160V20260507

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
   - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 ó 952 367 042)
   - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros **(www.consorseguros.es)**
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

PERFECCIÓN, EFECTO, DURACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

¿Cómo se perfecciona?

Este contrato se perfecciona por el consentimiento dado por las partes.

¿Cuándo comienza?

Las garantías de este contrato entran en vigor en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

¿Cuánto dura el contrato de seguro?

La duración del contrato es la indicada en la presente póliza.

¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del presente contrato de seguro?

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

¿Puede prorrogarse la póliza?

Sí, a la finalización de esta. Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente, por el plazo de otro año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

¿Cómo se cancela la póliza?

En cada vencimiento anual las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de al menos un mes de anticipación a la conclusión del periodo de seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el asegurador.

REALE puede rescindir el contrato comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Se considera contratación a distancia cuando la misma se realiza sin la presencia física de las partes contratantes, por vía telefónica o internet.

ENTRADA EN VIGOR. En caso de contratación a distancia, el seguro entrará en vigor a las 00:00 horas del día siguiente a aquel en que el Tomador haya prestado su consentimiento. En todo caso, la fecha de efecto quedará reflejada en las Condiciones Particulares de la póliza.

DESISTIMIENTO. El Tomador, cuando sea consumidor, esto es, persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya ocurrido el siniestro. Dicho plazo se contará desde el día de la celebración del contrato o desde la fecha en que la Aseguradora le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

A estos efectos, el Tomador deberá remitir comunicación al Asegurador antes de que finalice el plazo indicado anteriormente. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

CONSTANCIA EN SOPORTE DURADERO. Sin perjuicio del sistema de contratación, el contrato y sus modificaciones o adiciones se formalizarán por escrito, y se facilitará al tomador la póliza y sus condiciones particulares, que el tomador deberá firmar.

RSG0081701ES160V20260507

BASES DEL CONTRATO

El contrato se celebra sobre la base de las declaraciones formuladas por el Tomador del seguro y que motivan la aceptación del riesgo por parte de REALE En todo caso, antes de la celebración del contrato de seguro, el Tomador ha declarado a REALE, de conformidad con lo declarado en la contratación de la póliza, todas las circunstancias por él conocidas y que puedan influir en la valoración del riesgo por parte de REALE.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar de REALE en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador o Asegurado deberán comunicar a REALE, durante el curso del contrato y tan pronto como les sea posible, la alteración de los factores y circunstancias declaradas en el cuestionario antes previsto que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.

El asegurador puede, en un plazo de dos meses a contar del día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el Tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta proposición para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador, el Asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes comunicará al Tomador la rescisión definitiva.

En caso de agravación del riesgo, REALE igualmente podrá rescindir el presente contrato de seguro, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro del plazo de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de dicha agravación.

Cuando REALE decida rechazar un siniestro, con base en las normas de la póliza, deberá comunicarlo por escrito al Tomador del seguro y/o Asegurado expresando los motivos de este.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, REALE podrá reclamar del Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de una fianza hubiese tenido que abonar.

LA PRIMA DEL SEGURO

¿Cuándo debe pagarse?

El pago de la primera prima se efectuará a la perfección del contrato y las sucesivas a sus respectivos vencimientos.

¿Dónde se paga?

El pago de la prima se hará a través de domiciliación bancaria con cargo a la cuenta que a estos efectos se indica en la póliza, salvo que se indique otra cosa en las Condiciones Particulares.

¿Qué sucede si hay demora en el pago de la primera prima?

En caso de demora, las obligaciones de REALE comienzan a las 24 horas del día en el que se haya producido el pago.

¿Qué ocurre en caso de falta de pago de la primera prima?

Si por culpa del Tomador del seguro no se paga la primera prima, REALE podrá resolver el contrato.

Si la primera prima no se hubiera pagado y ocurre el siniestro, REALE quedará liberada de su obligación.

¿Qué ocurre en caso de falta de pago de las primas sucesivas?

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso.

En caso de que se produzca el pago de la prima después del mes siguiente a su vencimiento, la cobertura de REALE volverá a tener efecto a las 24 horas del día en el que se realice el pago.

¿Qué ocurre si hay fraccionamiento de pago?

Si se hubiera fraccionado la prima de un periodo anual de cobertura, el Tomador está obligado a satisfacer la totalidad de la prima anual.

RSG0081701ES160V20260507

QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO

¿Qué debo hacer?

Comunicarlo a la mayor brevedad posible.

¿Cómo debo comunicárselo a REALE?

Por medio de cualquiera de las siguientes vías:

- Llamando al teléfono **900 365 900.**
- En las oficinas de REALE, o a través de su mediador.

¿Qué información y documentación debo facilitar?

En la comunicación debe facilitarse toda clase de información sobre los hechos ocurridos y las consecuencias producidas.

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

Si existiese más de un Asegurador implicado, debe informarse de ello a REALE. Se considera la posibilidad de que exista más de un Asegurador, cuando los daños sufridos en la vivienda asegurada se originen fuera de la misma.

¿Qué actuaciones debo realizar?

Conservar todos los restos o vestigios del siniestro hasta que sean vistos por el perito o reparador de REALE.

LA INDEMNIZACIÓN

¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

BIENES ASEGURADOS PARA LA COBERTURA DE CONTINENTE

Se tasarán por separado a Valor de reconstrucción a nuevo, incluyéndose los cimientos del edificio, pero sin comprender el valor del solar, y por su Valor real aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro.

La reconstrucción deberá iniciarse en un período máximo de 12 meses y acabarse en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y deberá hacerse en el mismo lugar y con las mismas características del Continente siniestrado, salvo que hubiera disposiciones legales que lo impidieran.

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del Valor real, hasta que el Asegurado haya incurrido en gastos, durante la reconstrucción, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

MOBILIARIO Y AJUAR

Se tasarán por separado a Valor de reposición a nuevo de los objetos siniestrados y por su Valor real, aplicando sobre el valor anterior las deducciones inherentes a su uso y estado de conservación en el momento del siniestro. **La reposición de los objetos siniestrados se efectuará en un período máximo de 24 meses desde la ocurrencia del siniestro y siempre con objetos de las mismas características y prestaciones de los siniestrados.**

REALE indemnizará en primer lugar por el Valor real y no indemnizará el exceso del valor real hasta que el Asegurado no haya incurrido en gastos, durante la reposición, que superen el importe que por ese concepto se le indemnizó.

OBJETOS DE VALOR ESPECIAL Y JOYAS

Se justificará el valor de mercado que el objeto poseía en el momento anterior al siniestro, **excluyéndose cualquier tipo de valor subjetivo o sentimental.**

¿Qué ocurre cuando el capital Asegurado es inferior al real?

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor del interés, el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquélla cubre el interés asegurado.

RSG0081701ES160V20260507

¿Cuándo no se aplica la regla proporcional?

Siempre que se encuentre en vigor la Actualización de Capitales y Primas, no será de aplicación la regla proporcional en aquellos siniestros:

a) En los que exista una diferencia que no sobrepase el 15% entre los capitales asegurados y el importe correspondiente al valor de reconstrucción para el caso de continente y de reposición para el caso de contenido.

b) Inferiores a 6.000 euros, salvo que su cobertura y correspondiente Indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

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

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés asegurado, cualquiera de las partes del contrato podrá exigir la reducción de la suma y de la prima, debiendo restituir el Asegurador el exceso de las primas percibidas. Si se produjere el siniestro, el asegurador indemnizará el daño efectivamente causado.

En todo caso el exceso, podrá aplicarse a las coberturas de Continente y Contenido, si una de ellas resultase insuficientemente asegurada, siempre que la prima resultante de aplicar las tasas de prima, con sus bonificaciones y/o sobreprimas, a este nuevo reparto de capitales, no exceda de la prima satisfecha en la anualidad en curso.

Admitida la compensación en la forma indicada, se procederá a la normal liquidación del siniestro.

ACTUALIZACIÓN DE CAPITALES

La presente póliza permite la revalorización automática de los capitales asegurados:

1. Revalorización de Continente y Contenido.

   Anualmente en cada vencimiento, el capital asegurado y sus primas se incrementarán teniendo como base la variación experimentada en el Índice General de Precios al Consumo.

2. **No se revalorizarán los siguientes capitales**, cuando se encuentren contratadas:

   - Responsabilidad civil frente a terceros, Fianzas y Defensa.

   - Los límites y sublímites indicados en importes fijos en las diversas garantías de la póliza.

En cualquier caso, el Tomador del Seguro o el Asegurado podrán renunciar a la actualización de los capitales asegurados sin más requisito que comunicarlo a REALE con una antelación mínima de un mes al vencimiento anual del seguro, quedando sin efecto la garantía de valor a nuevo.

ACTUALIZACIÓN DE PRIMAS

En cada prórroga del contrato, la prima se calculará de acuerdo con la tarifa que, basada en criterios técnico-actuariales, tenga la Compañía en vigor en el momento de la emisión del recibo, teniendo en cuenta, además, las modificaciones de garantías o las causas de agravación o disminución del riesgo que se hubieran producido. Dicha tarifa será aplicada sobre los capitales revalorizados, modificados o ampliados.

Con dos meses de anterioridad al vencimiento del contrato, REALE notificará al Tomador las primas aplicables para cada nuevo período de cobertura.

Cuando la actualización anual de la prima suponga un incremento superior al pactado, el Tomador tendrá la facultad de resolver el contrato, quedando éste extinguido al vencimiento del período en curso.

FICHEROS COMUNES

De conformidad con la habilitación legal contenida en el artículo 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras las entidades aseguradoras, a través de su Asociación Empresarial, UNESPA han constituido los siguientes Ficheros:

RSG0081701ES160V20260507

Prevención del fraude en seguros de ramos diversos: Reale comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro y/o su siniestro al Sistema de Información de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Ud. o el siniestro en que se ha visto Ud. implicado, teniendo la condición de corresponsable del tratamiento del mencionado Sistema. Su finalidad es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Asimismo, su finalidad será cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad al facilitar la investigación de posibles delitos de robo y estafa, entre otros, relacionados con los bienes asegurados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA **(www.unespa.es)** y TIREA **(www.tirea.es)**.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de REALE, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de REALE abiertas al público. Así mismo, dispondrán de un teléfono de información gratuito 900 211 021. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de REALE. Asimismo, pueden presentarse mediante correo dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente, su reclamación puede ser tramitada, en segunda instancia, por el Defensor del Cliente, Cl. Julián Camarillo, 29, Ed.2, 4ª pl. izqda. 28037 MADRID, Tf. 913 104 043, Fax 913 084 991, e-mail **reclamaciones@da-defensor.org** o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, **https://www.dgsfp.mineco.es** o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil. Se informa que la Entidad no está adherida a ninguna junta arbitral de consumo.

JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la legislación española siendo el juez competente para conocer las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del asegurado. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

ESTADO MIEMBRO Y AUTORIDAD DE CONTROL

REALE SEGUROS GENERALES S.A. con domicilio social en C/Príncipe de Vergara, 125 28002, Madrid, desarrolla su actividad aseguradora en España correspondiendo el control de su actividad a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

RSG0081701ES160V20260507

FIRMA Y CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

El Tomador reconoce haber recibido con carácter previo a la celebración del presente contrato toda la información exigida por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su reglamento de desarrollo, así como los **documentos obligatorios exigidos por la normativa de Distribución de Seguros, tanto el Documento de Información sobre el Producto de Seguro, como la Información General Previa del distribuidor de seguros.**

Igualmente, **se entrega** un ejemplar de la presente póliza y la cláusula relativa a la Protección de Datos, reconociendo expresamente haber leído y entendido todas las condiciones generales y particulares que conforman la misma, aceptándolas y en especial aquellas cláusulas destacadas en negrita relativas a la Defensa Jurídica y aquellas cláusulas limitativas de sus derechos que aparecen destacadas en letra negrita.

En prueba de conformidad con todo lo anterior, el Tomador del Seguro firma la presente póliza en la fecha indicada.

Fecha: ___ /___ / _____



El Tomador del Seguro

Reale Seguros Generales, S.A.

RSG0081701ES160V20260507

REALE SEGUROS

Mucho más es contar con más
de 3.600 mediadores cerca de ti que
saben cómo te llamas y te ayudan
personalmente cuando tienes un problema.

ESTAMOS A TU LADO

Servicio de Atención al Cliente
91 454 74 00 / 900 455 900

Servicio de Asistencia
91 454 74 00 / 900 365 900

www.reale.es
Consulta con tu mediador de seguros.

Reale Seguros Generales, S.A. con domicilio social en C/ Príncipe de Vergara 125, 28002, Madrid, con CIF A-78520293 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 7795 general, 6748 de la Sección 3ª del Libro de Sociedades, Folio 153, Hoja nº 76036-1, inscripción 1ª.