



# MANUAL COMPLETO SEGURO DE HOGAR

Sociedad Pública  
de Alquiler



## **Indice**

**- Aspectos básicos**

**- Coberturas**

○ **Resumen de coberturas**

○ **Condicionado**

**- Cómo actuar en caso de siniestro**

**- Anexo 1: Modelo de certificado**

# **Aspectos Básicos**

### **Definición de producto**

Se trata de pólizas multirriesgo del hogar que automáticamente se dan de alta con la entrada de la vivienda en el circuito de alquiler de la SPA

### **Alta de pólizas**

- General: al darse de alta en el programa automáticamente se inicia el proceso para que tengan las coberturas del multirriesgo del hogar..
- Atípicos: Las incidencias o atípicos se comunicarán a través del equipo de gestión de la SPA

### **Emisión de la documentación y definición de WP a enviar al cliente:**

Una vez emitidas las pólizas Aon enviará a los propietarios una carta (véase Anexo 1) con la información del capital asegurado, coberturas, cauces de declaración de siniestros y folleto informativo.

### **Suplementos, siniestros, anulaciones y acciones sobre cliente final:**

**Suplementos:** Se solicitarán a través del equipo de gestión de la SPA

**Siniestros:** a través de los agentes de la SPA EN HORARIO COMERCIAL, si no los canales habituales de la Estrella Teléfono 24 horas: 902 879 336, Fax: 902.20.05.01 Escrito: Estrella Seguros – c/ Orense, 2 (28020 MADRID)

**Anulaciones:** Se solicitarán a través del equipo de gestión de la SPA

**Extornos:** Se solicitarán a través del equipo de gestión de la SPA

# Coberturas

## Coberturas

### **RESUMEN DE COBERTURA**

- Continente M<sup>2</sup> de la vivienda X 750 €
- Contenido (Primer Riesgo): 12.000€
- Responsabilidad Civil: 300.000€

<b>COBERTURAS</b>	<b>Límite Continente</b>	<b>Límite Contenido</b>
<b>Incendio y otros daños</b> - Incendio, Explosión y Caída de Rayo. - Gastos de extinción de incendios - Daños Eléctricos	100 % 100 % 100 %	100 % 100 % 100 %
<b>Riesgos Extensivos</b> - Actos de Vandalismo - Lluvia, viento, pedrisco y nieve - Inundación - Gastos de Desembarre - Daños por humo - Choque o Impacto de Vehículos - Caída de Aeronaves - Ondas Sónicas	100 % 100 % 100 % 5 % 100 % 100 % 100 % 100 %	100 % 100 % 100 % 5 % 100 % 100 % 100 % 100 %
<b>Daños por Agua</b> - Daños en los Bienes Asegurados - Gastos de Localización y Reparación	100 % 100 %	100 % 100 %
<b>Roturas</b> - Cristales, Lunas y Espejos - Loza Sanitaria - Mármoles y Granitos - Placa Vítrica de Vitrocerámica	100 % 100 % 100 % 100 %	100 %   100 %
<b>Robo, Hurto y Expoliación</b> - Robo y Daños por Robo - Robo / Expoliación de Mobiliario y Enseres - Robo y Expoliación en Anexos - Robo y Expoliación de Dinero en Efectivo - Robo y Expoliación de Joyas	100 %	100 % 3% 300 € 1.500 €
<b>Daños Consecuenciales</b> - Restauración Estética - Reposición de cerraduras - Pérdida de Alquileres - Inhabilitación Temporal - Reconstrucción de Documentos - Gastos Extraordinarios - Gastos Demolición y Desescombro - Gastos de Salvamento	3.000 € 300 € 15 meses (max 12.025 x siniestro)  100% 100%	15 (max 2 años) 600 € 600 € 100% 100%
<b>Responsabilidad Civil</b> - Responsabilidad Civil de Cabeza de Familia - Responsabilidad Civil Locativa - Fianza y Defensa	300.000 euros	
<b>SERVICIO ASISTENCIA 24 HORAS</b>	Incluido	

## CONDICIONADO

### Tomador

**SOCIEDAD PÚBLICA DE ALQUILER SA**

### Asegurador

LA ESTRELLA, S.A. de Seguros y Reaseguros, la Aseguradora que asume el riesgo pactado en el Contrato.

### Asegurado

Para todas las coberturas, los propietarios de cada una de las viviendas cuyo alquiler sea gestionado e intermediado por la **SOCIEDAD PÚBLICA DE ALQUILER SA**, tendrán consideración de asegurado en su calidad de propietario y arrendador de las viviendas en alquiler

Se amplía la definición de asegurado al inquilino, únicamente a efectos de la garantía de responsabilidad civil y en la garantía de la inhabilitación de la vivienda asegurada

### OBJETO DEL SEGURO

La contratación por parte de **SOCIEDAD PÚBLICA DE ALQUILER SA** de las pólizas de seguro Multirriesgo del Hogar para las viviendas cuyo alquiler gestione e intermedia la **SOCIEDAD PÚBLICA DE ALQUILER** en el desarrollo de su actividad.

## DESCRIPCION DEL RIESGO Y CAPITALS A ASEGURAR

### Bienes Asegurados

Se consideran aseguradas las viviendas el mobiliario propiedad del arrendador, los trasteros, las plazas de garaje y cuales quiera otras dependencias, espacios arrendados o servicios cedidos como accesorios de la finca por el mismo arrendador.

A efectos del seguro tendrán consideración de:

#### *Continente:*

Considerando como tal, a efectos del contrato, tanto a la vivienda como a las construcciones o instalaciones para uso privado del Asegurado, que se indican a continuación:

- Trasteros garajes y plazas de aparcamiento: situados en el mismo edificio de la vivienda o adosados a la misma.
- Piscinas e instalaciones recreativas o deportivas, arbolado, jardines, construcciones auxiliares vallas y muros de cerramiento o de contención, situados en la parcela donde se ubique la vivienda unifamiliar asegurada.
- Instalaciones fijas de agua y gas, de energía eléctrica y solar o similares, de calefacción y refrigeración o climatización, de imagen o sonido, las antenas fijas de tv y radio, así como los aparatos o elementos fijos necesarios para el funcionamiento de dichas instalaciones, tales como calderas, calentadores acumuladores, radiadores u otros de similares características y funciones.
- Elementos fijos de decoración, tales como moquetas parqué persianas toldos y similares, así como las instalaciones aparatos o elementos de seguridad. No obstante, las librerías y paramentos fijos de madera o de materiales no constructivos que se hubieran incorporado a la vivienda sobre las paredes originales, tendrán la consideración de mobiliario a efectos del contrato.

La suma asegurada por metro cuadrado para esta cobertura será de 750 euros por lo que la compañía lo asume como suficiente derogando la aplicación en esta cobertura de la regla proporcional.

#### *Contenido:*

Constituido, a efectos del contrato, por los bienes muebles, así como por librerías y otros paramentos fijos de madera o de materiales no constructivos y por los enseres que se encuentren ubicados en la vivienda.

Multirriesgo de daños a la vivienda	
Daños continente*	100% capital asegurado
Daños contenido	<b>12.000€ modalidad a 1er riesgo</b>
Daños estéticos	3.000€ a 1er riesgo
Responsabilidad Civil	300.000 €
Defensa jurídica	3.100 €

**\*Primer Riesgo:**

**Forma de aseguramiento por la que garantizamos un valor determinado hasta el cual queda cubierto el riesgo, con independencia del Valor Total que pudieran tener los bienes asegurados, sin que sea de aplicación la Regla Proporcional**

**Además, en caso de pérdida total de la vivienda se fijará la correspondiente indemnización otorgando un valor de hasta 1000 € /m<sup>2</sup> en lugar de los 750€ /m<sup>2</sup> que se utilizan para la determinación del valor del continente.**

## **GARANTÍAS CUBIERTAS**

Las pólizas de seguro incluirán las siguientes garantías:

Cobertura de los gastos derivados de la ocurrencia de siniestro con cobertura en póliza según las garantías del contrato:

- Bomberos
- Limpieza
- Localización escapes
- Reparación de conducciones y depósitos
- Colocación vidrios, mármoles, loza sanitaria y placas vitrocerámicas
- Intervención de arquitecto y arquitecto técnico
- Obtención de permisos y licencias municipales
- Gastos de personal de seguridad cuando la vivienda quede accesible desde el exterior a consecuencia de siniestro cubierto en póliza durante 48h
- Reposición de TV y video cuando por siniestro cubierto en póliza no se pueda disponer de ello durante 15 días
- Gastos de estancia en hotel, restaurante y lavandería cuando la vivienda resultare inhabitable, o si la cocina o el baño quedaran inutilizados, como consecuencia de un siniestro cubierto por las garantías de la póliza
- Asistencia sanitaria urgente por lesiones de robo, hurto..... Y de cualquier tipo comprendidas dentro de las garantías dentro de la cobertura

### **Incendio, Caída de Rayo y explosión**

**Incendio:** la combustión y el abrasamiento con llama capaz de propagarse de objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se producen

**Caída de rayo:** descarga eléctrica violenta producida por una perturbación en el campo eléctrico de la atmósfera o corrientes eléctricas inducidas por el mismo

**Explosión:** Acción súbita y violenta de la presión y/o de la depresión del gas o de los vapores.(interna o externa).

*¿Qué cubre?*

Los daños materiales directos, hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido por:

- La acción directa del fuego y las consecuencias inevitables del incendio.
- Las explosiones producidas dentro de la vivienda que contiene los bienes asegurados o en sus proximidades.
- La acción directa del rayo sobre los bienes garantizados.

### **Gastos de extinción de Incendio**

*¿Qué cubre?*

Los gastos, hasta el 100% de la Suma Asegurada, sobre Continente y/o Contenido, que se produzcan por la ejecución de las medidas necesarias, adoptadas por la autoridad o el Asegurado, para cortar o extinguir el incendio o impedir su propagación.

### **Actos de vandalismo o malintencionados**

*¿Qué cubre?*

Los daños materiales directos hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido, producidos por:

- Actos de vandalismo, cometidos individual o colectivamente por personas distintas del asegurado, o que habiten la vivienda asegurada.
- Manifestaciones y huelgas que hayan sido autorizadas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

### **Lluvia, Viento, Pedrisco y Nieve. Inundación.**

*¿Qué cubre?*

Los daños materiales directos, hasta el 100% de la Suma Asegurada por Continente y/o Contenido, producidos:

- Por estos fenómenos meteorológicos, siempre que:
  - La precipitación por lluvia sea superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
  - El viento registre velocidades superiores a 96 Km, por hora. La medición de estos fenómenos se acreditará fundamentalmente con los informes expedidos por los organismos oficiales competentes más cercanos, o, en su defecto, mediante aportación de pruebas convincentes cuya apreciación queda al criterio de los peritos nombrados por usted y nosotros.
  - Los anteriores fenómenos, sea cual sea la medida registrada, siempre que se hayan producido los daños de una forma generalizada en edificios de sólida construcción, situados dentro del radio de 5 Km. alrededor de los bienes asegurados.
- En cuanto a la caída del pedrisco o nieve, cualquiera que sea su intensidad.
- Por goteras y filtraciones a través de tejados, techos, muros y/o paredes, producidas por los fenómenos anteriores

independientemente de su intensidad, excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.

- Con ocasión o a consecuencia de desbordamiento o desviación accidental del curso normal de corrientes de agua en canales, acequias, arroyos, ramblas u otros cauces o conducciones análogas, siempre que la inundación no sea producida como consecuencia de fenómenos meteorológicos declarados extraordinarios por la Dirección General de Seguros y comprendida, consecuentemente, en las Garantías del Consorcio de Compensación de Seguros.

### **Daños Eléctricos**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada por siniestro, por los daños y pérdidas materiales directas que sufran la instalación eléctrica, aparatos eléctricos y sus accesorios por corrientes anormales, cortocircuitos, sobretensiones o inducción de rayo , propia combustión o causas inherentes a su funcionamiento, siempre que dichos daños sean producidos por la electricidad o por la caída de rayo, aún cuando no se derive incendio.

Si el aparato eléctrico tuviera una antigüedad superior a 5 años la indemnización se limitará siempre al Valor Real.

### **Daños por Humo**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido por los daños y/o pérdidas materiales directos producidos por fugas o escapes repentinos y anormales, siempre que se produzcan en hogares de combustión o sistemas de calefacción o de cocción y se encuentren conectados a chimeneas por medio de conducciones adecuadas, tanto de instalaciones propias como de colindantes

### **Choque o Impacto de vehículos**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y/o pérdidas materiales directos producidos por el choque o impacto de vehículos terrestres o de las mercancías por ellos transportadas.

### **Caída de Aeronaves**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para los daños y/o pérdidas materiales directos producidos por la caída de aeronaves, astronaves o de los objetos que caigan de las mismas.

### **Ondas Sónicas**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada por Continente y/o Contenido, por los daños y/o pérdidas materiales directos ocasionados por las ondas sónicas producidas por aeronaves o astronaves.

### **Derrame o escape de Instalaciones Automáticas**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido Por los daños materiales directos producidos a consecuencia de la falta de estanqueidad, escape derrame, fuga, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general de cualquiera de los elementos de dicha instalación que utilice agua o cualquier otro agente extintor.

### **Daños por Agua**

*¿Qué cubre?*

Hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido:

- Por los daños materiales directos producidos por:
  - Escapes accidentales de agua debidos al reventón, rotura o atasco de conducciones de distribución o de bajada de aguas, o de depósitos o de aparatos electrodomésticos de la vivienda asegurada.
  - Rebosamientos, desbordamientos no debidos a la acumulación de lluvia, inundación, goteras
  - Escapes de agua accidentales en viviendas contiguas o superiores, así como filtraciones por las cubiertas, techos, muros y/o paredes, cuando las mismas no sean debidas a falta de reparación o mantenimiento del inmueble, excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.
  - La omisión del cierre de grifos y llaves de paso en la vivienda asegurada siempre que no estuviera deshabitada más de cinco días seguidos.
  - La adopción de las medidas para aminorar y limitar las consecuencias del siniestro.
- En el caso de garantizarse el Continente y siempre que se hayan producido los daños anteriores, los gastos derivados de:
  - La búsqueda y localización de la avería.

- Los trabajos de fontanería y materiales necesarios para reparar y reponer las tuberías o depósitos que sean a cargo de usted.

### **Rotura de cristales, loza sanitaria, mármoles y vitrocerámica**

#### *¿Qué cubre?*

Los gastos de reposición y reparación por resquebrajamiento o fragmentación, y siempre que estuvieran debidamente instalados, de:

1. Cristales, lunas y espejos. Hasta el 100% de la Suma Asegurada de Continente y/o Contenido.
2. Loza sanitaria. Hasta el 100% de la Suma Asegurada de Continente.
3. Encimeras de mármol, granito, piedras naturales y artificiales fijas de cocinas y cuartos de baño. Hasta el 100% de la Suma Asegurada de Continente.
4. Placa vítrea de vitrocerámica. Hasta el 100% de la Suma Asegurada de Contenido.

### **Robo, hurto y expoliación** *Definiciones que debe conocer*

**Robo:** la sustracción de los bienes asegurados realizada o intentada por terceros mediante fuerza en las cosas y penetrando en la vivienda a través de:

- Escalamiento, rompimiento de pared, techo, suelo o fractura de puerta o ventana.
- Uso de ganzúas u otros instrumentos distintos de las llaves.
- Utilización de las llaves legítimas previamente sustraídas a usted, o a los inquilinos que habiten la casa.
- La entrada secreta y clandestina en la casa para cometer el apoderamiento cuando aquella quedara vacía.

**Hurto:** La sustracción de los bienes asegurados realizada por personas desconocidas sin empleo de fuerza en las cosas ni intimidación o violencia en las personas.

**Expoliación (atraco):** la sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes mediante actos de intimidación o violencia sobre las personas.

#### *¿Qué cubre?*

Hasta los límites y/o porcentajes de la Suma Asegurada que se indican en cada caso.

Hasta el 100% del capital asegurado para Continente, por los daños causados en puertas, ventanas, techos o suelos a consecuencia de robo o intento de robo, así como el robo de los elementos del Continente.

El 100% del capital asegurado para Mobiliario y Enseres, por el importe de los bienes robados o expoliados y que pertenezcan al mobiliario o ajuar doméstico de la vivienda asegurada y que son propiedad de usted. El límite para estos bienes es del 10% del capital asegurado cuando se encuentren en Anexos.

El 5% del capital asegurado para Contenido, por el hurto de los bienes **asegurados cubiertos por la póliza**.

### **Daños estéticos con un capital de 3.000 euros**

*¿Qué cubre?*

Hasta un máximo de 3.000 Euros por siniestro, a primer riesgo los gastos necesarios para restablecer la composición estética existente antes del siniestro, en cualquier estancia de la vivienda asegurada afectada por éste, con independencia de los daños directos, cuya reparación y reposición se realizará utilizando materiales de características y calidad similares a los originales.

Se entiende por estancia, cada uno de los aposentos en que se divide una vivienda y que su comunicación con otras se realiza por huecos abiertos en los muros o paredes, existan o no puertas de separación.

### **Reposición de cerradura**

*¿Qué cubre?*

A primer riesgo y hasta un máximo de 300 Euros por siniestro, por los gastos necesarios para la sustitución de la cerradura de la puerta de la vivienda asegurada por otra de similares características como consecuencia de expoliación de las llaves legítimas que tuviera usted.

### **Gastos de demolición y desescombro**

*¿Qué cubre?*

Los gastos hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido en los que usted, a consecuencia de un siniestro cubierto por esta Póliza, incurra por la demolición y el desescombro de la vivienda siniestrada.

### **Gastos de salvamento y medidas de la autoridad**

*¿Qué cubre?*

Los gastos hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido en los que usted, a consecuencia de un siniestro cubierto

por esta Póliza, incurra por las acciones tomadas con el fin de aminorar las consecuencias del siniestro.

### **Pérdida de Alquileres**

*¿Qué cubre?*

Siempre que esté asegurado el Continente y teniendo la vivienda cedida en alquiler mediante Contrato vigente en el día del siniestro, garantizamos la pérdida de los ingresos por alquiler a consecuencia de la inhabilitación temporal de la vivienda, derivada de un siniestro cubierto por esta Póliza.

Si la vivienda está alquilada con muebles, solamente tendremos en cuenta a los efectos de esta garantía, el precio del alquiler de la vivienda, con exclusión del asignado al mobiliario. Si el Contrato de arrendamiento fijase un precio conjunto para el alquiler de la vivienda y el mobiliario, tomaremos como alquiler de la vivienda el 60% del precio pactado.

La consideración y el plazo de inhabilitación será determinado por los peritos y hasta que la vivienda tenga las condiciones suficientes de habitabilidad, sin que pueda exceder.

LIMITE MÁXIMO 15 MESES Ó 12.025 EUR POR SINIESTRO

### **Inhabilitación Temporal**

*¿Qué cubre?*

Garantizamos los gastos en los que el propietario incurra a consecuencia del traslado y depósito del mobiliario de su propiedad, además del alquiler de una vivienda amueblada de parecidas características de la siniestrada, durante el tiempo que se invierta en la reparación de los daños ocasionados por un siniestro cubierto en la Póliza.

La consideración y el plazo de inhabilitación será determinado por los peritos y hasta que la vivienda tenga las condiciones suficientes de habitabilidad, sin que pueda exceder del 15 % del capital Asegurado por el Contenido.

Gastos de estancia en hotel, restaurante y lavandería cuando la vivienda resultare inhabitable, o si la cocina o el baño quedaran inutilizados, como consecuencia de un siniestro cubierto en póliza

### **Responsabilidad Civil General.**

Garantiza el pago de las indemnizaciones de que pueda ser civilmente responsable el asegurado (inquilino y propietario) en relación a los daños causados a terceros (daños corporales, materiales y perjuicios derivados de estos).

La cobertura incluye los daños causados por la unidad familiar que convive en la vivienda asegurada, es decir, causados por el

asegurado, su cónyuge o persona que ostente tal condición, hijos y familiares que convivan con él, personas que convivan habitualmente con él, y personas de quien responda legalmente relacionados con su condición de habitantes de la vivienda asegurada.

Incluye asimismo la responsabilidad civil del personal doméstico y demás personas contratadas por el asegurado para trabajar en su vivienda. Este personal contratado podrá ser tercero perjudicado.

Esta cobertura incluye también la Responsabilidad Civil del propietario frente al inquilino (como tercero perjudicado) y a la inversa del inquilino frente al propietario (como tercero perjudicado).

Gastos de defensa jurídica derivados de los daños causados.

### **Defensa Judicial y Constitución de Fianzas**

#### **Hasta 3.100 euros**

En cualquier procedimiento judicial que se derive de la cobertura de seguro, salvo pacto en contrario, asumiremos la defensa jurídica frente a las reclamaciones del perjudicado, designando los letrados y procuradores que le defenderán y representarán en las actuaciones judiciales que se le siguieren por la reclamación de responsabilidades civiles cubiertas por esta Póliza, aún cuando dichas reclamaciones fueran infundadas.

### **Reclamación de Daños**

Se garantiza la reclamación de daños y perjuicios sufridos por el asegurado siempre que aquellos se deriven de culpa o negligencia extracontractual del causante.

Se garantiza también la reclamación de los daños y perjuicios ocasionados al asegurado en su persona o en los bienes de los que sea titular, que encuentren su causa en culpa o negligencia contractual por incumplimiento de alguno de los siguientes servicios supuestos derivados del ámbito del hogar:

- Defensa por el asegurador de los intereses del asegurado como consecuencia de la reclamación en vía judicial del importe de restitución de los daños, destrozos robo y hurto causados en la vivienda por el inquilino.
- Limpieza.
- Mudanzas.
- Los prestados en el ejercicio de sus respectivas profesiones por Abogados Notarios Procuradores de los tribunales notarios registradores de la propiedad y gestores administrativos.
- Reparaciones y reformas en general, realizadas por personas, físicas y jurídicas debidamente autorizadas para el ejercicio de aquellas actividades.

- Incumplimiento de contratos de suministro de agua, Gas, electricidad, teléfono....

La reclamación de daños comprende las prestaciones siguientes:

1. Realización de las gestiones y trámites en vía extrajudicial para el resarcimiento de los daños y perjuicios, así como el pago de los gastos que se produzcan con ocasión de dicha reclamación
2. La defensa jurídica en los procedimientos seguidos por las causas señaladas para la reclamación de daños cuando no se haya conseguido su resarcimiento por vía extrajudicial.

### **Servicio Asistencia 24**

*¿Qué cubre?*

En caso de que en su vivienda ocurriese un siniestro cubierto por una de las Garantías recogidas en las Condiciones Generales y Particulares de esta Póliza, le facilitamos el profesional cualificado para atender los servicios requeridos, que se encuentren incluidos entre los siguientes:

- Fontaneros
- Electricistas
- Limpiezas en general
- Cristaleros
- Cerrajeros
- Persianistas
- Albañiles
- Pintores
- Carpintería metálica
- Carpinteros
- Escayolistas
- Enmoquetadores
- Parquetistas
- Antenistas
- Portereros automáticos
- Tapiceros
- Limpiacristales
- Técnicos en T.V. y vídeo
- Contratistas
- Barnizadores
- Técnicos en electrodomésticos

Solicitud de prestación de servicios

Todos los servicios deberán ser solicitados al teléfono específico de Asistencia y durante las 24 horas del día, incluidos domingos y festivos. Al llamar debe indicar su nombre, número de Póliza de Seguro, dirección, número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

*Todo este tipo de servicios de asistencia son prestados por **personal propio de la compañía aseguradora** y no de una empresa subcontratada .*

### **Adecuación de la vivienda en caso de accidente con secuelas incapacitantes**

En caso de que el inquilino o cualquier miembro de su unidad familiar tenga un accidente que le produzca una GRAN INVALIDEZ se dará la opción de cubrir el coste de las reformas en la vivienda por un importe máximo de 3100 euros para la adecuación de la misma a la nueva situación del inquilino.

### **Actos de vandalismo o malintencionados cometidos por el inquilino**

*¿Qué cubre?*

Los daños materiales directos hasta el 3.000 eur sobre Continente y/o Contenido, producidos por:

- Actos de vandalismo, cometidos individual o colectivamente por personas que habiten la vivienda asegurada.

# **Cómo actuar en caso de siniestro**

## 1. ¿Qué hacer en caso de siniestro?

En caso de siniestro el inquilino o propietario debe contactar a través de su agente de la SPA EN HORARIO COMERCIAL, si no los canales habituales de la Estrella Teléfono 24 horas: 902 879 336, Fax: 902.20.05.01 Escrito: Estrella Seguros – c/ Orense, 2 (28020 MADRID) Llame al teléfono 902 879 336 de Estrella Seguros aportando los siguientes datos:

- N° de póliza
- Dirección, teléfono y tipo de servicio que precise.

En el caso de que en el hogar, ocurriese un siniestro cubierto por una de las garantías contratadas en su póliza, Estrella Seguros facilitará el profesional cualificado para atender los servicios requeridos que se encuentren incluidos entre los siguientes:

- Albañiles
- Carpinteros
- Cerrajeros
- Cristaleros
- Electricistas
- Escayolistas
- Fontaneros
- Parquetistas
- Pintores

Además, si en su vivienda (sólo en Multirriesgo Hogar) fuera preciso la prestación de un servicio de cerrajería urgente, que no fuese consecuencia de la ocurrencia de un siniestro cubierto, y no pudiera acceder a la misma por cualquier hecho accidental como pérdida o extravío, o robo de llaves o inutilización de la cerradura por cualquier causa que impida la apertura de la misma, Estrella Seguros le enviará con la mayor prontitud posible, un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y la apertura de la vivienda.

Estrella Seguros se hará cargo de los gastos de desplazamiento y mano de obra para la apertura de la puerta. Usted únicamente deberá abonar al profesional el coste de los materiales, si fuera necesaria su utilización, y que posteriormente le serán reembolsados de encontrarse cubierto por la póliza el hecho causante de la intervención.

Tenga además presente las siguientes indicaciones, en los casos que a continuación se detallan:

**¿Qué hacer en caso de robo, hurto, atraco o expoliación?**

- Se debe realizar un examen de la situación, elaborando una relación de daños y objetos desaparecidos junto con una valoración aproximada de los mismos, que deberá presentar en la Comisaría de Policía o Cuartel de
- la Guardia Civil en el momento de formular la denuncia.
- Si a consecuencia del robo o del intento de robo, la vivienda, el edificio o local asegurado sufriera daños en la puerta, ventanas, techos o suelos, contacte lo antes posible con su agente de la SPA EN HORARIO COMERCIAL, si no los canales habituales de la Estrella llamando al 902 879 336.
- Una vez realizada la denuncia, debe ser enviada a Estrella Seguros por fax o por correo a la dirección indicada.

**¿Qué hacer en caso de daños por agua?**

- Cierre los grifos y/o llaves de paso con la mayor urgencia posible para evitar que el perjuicio sea mayor.
- En caso de posible inundación, intente salvar el mayor número de enseres u objetos de la vivienda o local afectado por el siniestro.

**¿Qué hacer en caso de incendio?**

- Si el fuego tomara proporciones que nos desbordaran, deberemos avisar urgentemente al servicio de bomberos.
- Cuando el fuego sea de origen eléctrico, desconecte inmediatamente el aparato causante del mismo o, si esto no fuera posible, corte el fluido eléctrico, actuando siempre con precaución.
- Procure sofocar el fuego con extintores, toallas mojadas o mantas, agua, etc., según el origen del mismo.
- Intente salvar el mayor número de objetos o enseres, siempre que sea posible. El hecho de contratar una póliza de seguro que cubra el riesgo de incendio, no nos libera de esta obligación.
- Conserve los restos y vestigios del siniestro hasta que quede terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada.

**¿Qué hacer en caso de rotura de cristales, espejos, loza sanitaria, mármoles, vitrocerámicas, rótulos o letreros luminosos?**

Conserve los restos, y contacte con su agente de la SPA EN HORARIO COMERCIAL, si no utilice los canales habituales de la Estrella Seguros llamando al teléfono **902 879 336**.

## 2. Incidencias y Consultas

Cualquier gestión sobre el trámite del siniestro, podrá realizarla a través de su agente de la SPA EN HORARIO COMERCIAL, si no, con el dato del número de póliza y referencia de siniestro puede contactar con la Estrella llamando en el teléfono **902 879 336** de Estrella Seguros.

## 3. Resolución del expediente

Forma de pago del siniestro: Una vez valorados los daños y siempre que exista cobertura, Estrella Seguros tiene la posibilidad de indemnizar o reparar si la naturaleza del objeto o daño lo permite. En caso de optar por la reparación, Estrella Seguros liquidará directamente al reparador que intervenga, previa conformidad del servicio prestado.

En caso de indemnizar, el pago al perceptor se realiza por medio de transferencia bancaria o, excepcionalmente, por medio de talón bancario.

Podrá expresar su disconformidad en cualquier momento durante la tramitación y/o prestación de los servicios, llamando al teléfono **902 879 336**.

# **Anexo 1: Modelo de certificado**

Madrid, 21 de Mayo de 2007

**REF : Seguro Multirriesgo Vivienda nº póliza XXX - Estrella Seguros**

Muy Sr. nuestro::

Por la presente le informamos de las coberturas de la póliza contratada por la Sociedad Pública de Alquiler , a partir de XXX para garantizar la vivienda que ha arrendado , con la compañía de Seguros La Estrella.

En caso de que se produzca en la vivienda un siniestro cubierto por las garantías de la póliza, Estrella Seguros le facilitará el profesional cualificado para atender los servicios requeridos.

Todas las comunicaciones de siniestro deben encauzarse a través de su agente colaborador si ocurren o tienen conocimiento de ellas en horario comercial, el les proporcionará la mejor solución.

Además ponemos a su disposición el teléfono 24 horas: 902.87.93.36 para la comunicación de siniestros fuera de ese horario o en festivos y fines de semana.

Aprovechamos la oportunidad para saludarle muy atentamente,

Aon Services

**RESUMEN DE GARANTÍAS ASEGURADAS EN LA PÓLIZA**DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA ASEGURADA: **XXX**

CAPITALES ASEGURADOS

- Continente: **XXX €**
- Contenido (Primer Riesgo): **12.000 €**
- Responsabilidad Civil: **300.000€**

<b>COBERTURAS</b>	<b>Límite Continente</b>	<b>Límite Contenido</b>
<b>Incendio y otros daños</b>		
- Incendio, Explosión y Caída de Rayo.	100 %	100 %
- Gastos de extinción de incendios	100 %	100 %
- Daños Eléctricos	100 %	100 %
<b>Riesgos Extensivos</b>		
- Actos de Vandalismo	100 %	100 %
- Lluvia, viento, pedrisco y nieve	100 %	100 %
- Inundación	100 %	100 %
- Gastos de Desembarre	5 %	5 %
- Daños por humo	100 %	100 %
- Choque o Impacto de Vehículos	100 %	100 %
- Caída de Aeronaves	100 %	100 %
- Ondas Sónicas	100 %	100 %
<b>Daños por Agua</b>		
- Daños en los Bienes Asegurados	100 %	100 %
- Gastos de Localización y Reparación	100 %	100 %
<b>Roturas</b>		
- Cristales, Lunas y Espejos	100 %	100 %
- Loza Sanitaria	100 %	
- Mármoles y Granitos	100 %	
- Placa Vítrica de Vitrocerámica	100 %	100 %
<b>Robo, Hurto y Expoliación</b>		
- Robo y Daños por Robo	100 %	
- Robo / Expoliación de Mobiliario y Enseres		100 %
- Robo y Expoliación en Anexos		3%
- Robo y Expoliación de Dinero en Efectivo		300 €
- Robo y Expoliación de Joyas		1.500 €
<b>Daños Consecuenciales</b>		
- Restauración Estética	3.000 €	
- Reposición de cerraduras	300 €	
- Pérdida de Alquileres	15 meses (max	
- Inhabilitación Temporal	12.025 x siniestro) )	15 (max 2 años)
- Reconstrucción de Documentos		600 €
- Gastos Extraordinarios		600 €
- Gastos Demolición y Desescombro		100%
- Gastos de Salvamento	100%	100%
	100%	
<b>Responsabilidad Civil</b>		
- Responsabilidad Civil de Cabeza de Familia		
- Responsabilidad Civil Locativa		
- Fianza y Defensa		
		300.000 euros
<b>SERVICIO ASISTENCIA 24 HORAS</b>		Incluído