

COMPROMISOS LLAR ASSOCIATS AL PRODUCTE: LLAR PREMIUM, LLAR COMPLETO, SEGURCAIXA LLAR COMPLETO I MYBOX LLAR

VIGENTS DES DE EL DIA 01-01-2026 FINS EL 31-12-2026

A SegurCaixa Adeslas ens comprometem a oferir el millor servei:

Compromisos Llar

• **Cita amb un operari. En coordinació amb el client, des de la declaració del sinistre, es farà la citació en un temps màxim d'3 hores (comptabilitzades dins de l'horari de 9 a 18 hores els dies laborables*),**

L'empresa d'assistència és qui es compromet a prestar el servei a través del telèfon 900 159 009 en horari de 9 a 20 h, de dilluns a divendres. Quest compromís s'assumeix sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan hi ha fenòmens atmosfèrics per sobre de la mitjana dels darrers últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals hi ha un causant o un perjudicat).

• **Serveis urgents. Servei de visita dels operaris en 3 hores, des de la declaració del sinistre, per a sinistres urgents que fan inhabitable l'habitatge.**

Sinistres per les causes següents:

- Electricitat: per falta d'energia elèctrica en tot l'habitatge, o a la cuina o al bany, sempre que l'avaria tingui l'origen en la instal·lació d l'habitatge.
- Danys per aigua: pel trencament d'alguna de les conduccions fixes d'aigua de l'habitatge que produeixi danys als béns de l'assegurat o de terceres persones i que requereixi el tancament de la clau de pas general del subministrament d'aigua.
- Protecció de l'habitatge: el trencament de vidres que formin part del tancament de l'habitatge, que provoqui la falta de protecció davant de fenòmens meteorològics o d'actes malintencionats causats per terceres persones.

L'empresa d'assistència presta el servei a través del telèfon 900 159 009 les 24h del dia. Per a les urgències de danys d'aigua, sempre que estigui fora d'horari de 9:00h a 20:00h, i es pugui resoldre amb el tancament de la clau de pas d'aigua, es donarà assessorament telefònic perquè procedeixi al seu tancament, sense perjudici d'atendre la reparació l'endemà en coordinació amb el client.

• **Cita amb un perit. En coordinació amb el client, des de l'assignació per encàrrec pericial, cita amb un perit en 24 hores, en horari de 9 a 18 h, de dilluns a divendres (no festius), en funció de la disponibilitat, sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan els fenòmens atmosfèrics estan per sobre de la mitjana dels últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals existeix un causant o perjudicat). Aquest compromís serà assumit per la companyia asseguradora. En coordinació amb el client, des de l'assignació per encàrrec pericial, cita amb un perit en 24 hores, en horari de 9 a 18 h, de dilluns a divendres (no festius), en funció de la disponibilitat, sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan els fenòmens atmosfèrics estan per sobre de la mitjana dels últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals existeix un causant o perjudicat). Aquest compromís serà assumit per la companyia asseguradora.**

• **Informe del perit. Lliurament de l'informe del perit en un màxim de 10 dies, des de l'assignació per encàrrec pericial, per a sinistres amb un cost inferior a 30.000 €, després d'haver rebut tota la documentació necessària per avaluar els danys.** Sempre que en el sinistre no hi hagi intervenció de tercers (quan hi ha un causant o un tercer perjudicat). Aquest compromís l'assumeix la companyia asseguradora.

• **Indemnització en 48 hores. Ordre de pagament de l'import de la indemnització, per un sinistre cobert per la pòlissa s'efectuarà en 2 dies hàbils després d'haver rebut tota la documentació necessària per avaluar el sinistre,** sempre que l'esmentada documentació es rebí en horari de 9 a 17 hores, de dilluns a divendres (no festius) i sempre que per a la valoració d'aquesta documentació no calgui la intervenció d'un perit.

• **Segona opinió. En el moment de declarar el sinistre, en cas que aquest sigui refusat i no hi estiguis d'acord, es procedeix a revisar-ne la resolució i a analitzar la conveniència d'enviar un operari.**

• **Qualitat del servei de reparació. En cas de no estar satisfet amb la qualitat de la reparació, l'empresa d'assistència es compromet a revisar la repació i contactar amb el client en un temps màxim de 48 hores, des que comuniqui el seu desacord, sempre que no sigui necessària la visita de nou d'enviar un operari.** Si per a avaluar la qualitat de la reparació fos necessari l'enviament d'un operari, a criteri de l'empresa d'assistència o a petició del client, la visita es realitzarà en un termini màxim de 72 hores des de la comunicació del desacord del client. En aquest últim cas, el temps màxim de 48 hores per a revisar la qualitat de la reparació, començarà a comptar des de la visita de l'operari.

La gestió de la reparació es fa en coordinació amb el client a través de l'empresa d'assistència, que és qui presta el servei i es compromet davant del client. El compromís l'assumeix l'empresa d'assistència.

Condicions del servei

Compromisos associats a la contractació del producte MYBOX HOGAR, SEGURCAIXA HOGAR COMPLETO, SEGURCAIXA HOGAR PREMIUM, HOGAR COMPLETO, per a sinistres amb cobertura en la pòlissa, no sent aplicable en cas de serveis de reparació sol·licitats pel client per la cobertura de "Assistència en la Llar". La companyia asseguradora, en el moment de l'obertura del sinistre, pot recomanar diverses empreses d'assistència de confiança, sempre

que la naturalesa del sinistre en permeti la reparació. En aquest sentit, i si el client ho vol, pot contractar i encomanar directament a l'empresa d'assistència la reparació dels danys.

- L'empresa d'assistència és qui assumeix els compromisos indicats als punts "Cita amb un operari", "Serveis urgents", "Segona opinió", i "Qualitat del servei de reparació", tret de factors climàtics limitants o força major, i la companyia asseguradora en queda al marge en tots els casos.

- La companyia asseguradora és qui assumeix els compromisos indicats als punts "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores", tret de factors climàtics limitants o força major

Compensació econòmica

En cas d'incompliment dels compromisos, anomenats "Cita amb un operari", "Serveis urgents", "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores" i "Qualitat del servei de reparació", es posa a disposició del client el telèfon 91 991 78 21 per sol·licitar la revisió del compliment d'aquests compromisos i, si és el cas, una compensació econòmica de 300,00€**.

Aquesta compensació la pot sol·licitar el prenedor de l'assegurança fins a 30 dies naturals després del tancament del sinistre origen del Compromís

Abonament de la compensació econòmica i limitacions

Vostè, com a prenedor de l'assegurança, té dret a un màxim d'una compensació econòmica per cada any natural, sempre que estiguin vigents els "Compromisos" a la data en la que es declari el sinistre del que es derivin i que originin la compensació. Aquesta compensació farà efectiva sempre que estiguin vigents aquests "compromisos" en la data en la qual es declari el sinistre del qual deriven i que originin la compensació, abans de finalitzar el mes de desembre de l'any en què s'hagi acceptat l'incompliment per part de l'empresa d'assistència o de la companyia asseguradora, segons correspongui.

L'empresa d'assistència és qui assumeix la possible compensació econòmica a la qual pot tenir dret el prenedor, per l'incompliment dels compromisos anomenats "Cita amb un operari", "Serveis urgents" i "Qualitat del servei de reparació", tret de factors climàtics limitants o força major, quedant-ne al marge la companyia asseguradora en tots els casos.

La companyia asseguradora és qui assumeix la possible compensació econòmica a la qual pot tenir dret el prenedor, pels incompliments dels compromisos anomenats "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores", tret de factors climàtics limitants o força major.

La compensació econòmica s'abonarà en el compte que el prenedor indiqui en el moment de la sol·licitud de la compensació.

Conforme a l'anterior, s'informa que per a la gestió dels compromisos que corresponen a l'empresa d'assistència és necessària una comunicació de les dades de contacte del Prenedor per part de la companyia asseguradora a l'empresa d'assistència.

Per a consultar els "Compromisos", les "Condicions de servei" i, en el seu cas, la "Compensació econòmica" vigents per a cada any, haurà d'accedir a la pàgina www.segurcaixaadeslas.es/compromisoshogar-cat

* No es consideren dies laborables els dissabtes, els diumenges i els dies festius que corresponguin en la direcció del risc assegurat.

** El pagament de la compensació econòmica està subjecte a la fiscalitat vigent.