

COMPROMISOS HOGAR ASOCIADOS AL PRODUCTO: HOGAR PREMIUM, HOGAR COMPLETO, SEGURCAIXA HOGAR COMPLETO, MYBOX HOGAR
VIGENTES DESDE EL DÍA 01-01-2026 HASTA EL 31-12-2026

SegurCaixa Adeslas nos comprometemos a ofrecerle el mejor servicio:

Compromisos Hogar

- **Cita con un operario.** En coordinación con el cliente, desde la declaración del siniestro, se realizará la citación en un tiempo máximo de 3 horas (contabilizadas dentro del horario de 9 a 18 horas los días laborables*), acudiendo al domicilio asegurado en un tiempo máximo de 72 horas. Además, la franja horaria estimada por el operario para acudir al domicilio asegurado en el día acordado, nunca excederá de 3 horas.

La empresa de asistencia es quien se compromete a prestar el servicio a través del teléfono 900 50 50 40 o 91 489 43 17 en horario de 9 a 20 h, de lunes a viernes. Este compromiso se asumirá siempre que no haya episodios de alta siniestralidad (cuando los fenómenos atmosféricos están por encima de la media de los últimos 30 días) o se trate de siniestros con intervención de terceros (siniestros en los que existe un causante o perjudicado).

- **Servicios urgentes. Servicio de visita de los operarios en 3 horas, desde la declaración del siniestro, para siniestros urgentes que hacen inhabitable la vivienda.**

Siniestros por las siguientes causas:

Electricidad: por falta de energía eléctrica en toda la vivienda, o en la cocina o en el baño, siempre que la avería tenga su origen en la instalación de la vivienda.

- Daños por agua: por la rotura de alguna de las conducciones fijas de agua de la vivienda que produzca daños a los bienes del asegurado o de terceras personas y que requiera del cierre de la llave de paso general del suministro de agua.

- Protección de la vivienda: la rotura de cristales que formen parte del cerramiento de la vivienda, que provoque falta de protección frente a fenómenos meteorológicos o frente a actos malintencionados causados por terceras personas.

La empresa de asistencia presta el servicio a través del teléfono 900505040 o 914894317 las 24 horas del día. Para las urgencias de daños agua, siempre y cuando esté fuera de horario de 9:00h a 20:00h, y se pueda resolver con el cierre de la llave de paso de agua, se dará asesoramiento telefónico para que proceda a su cierre, sin perjuicio de atender la reparación al día siguiente en coordinación con el cliente.

- **Cita con un perito.** En coordinación con el cliente, desde la asignación de encargo pericial, cita con un perito en 24 horas, en horario de 9 a 18 h, de lunes a viernes (no festivos), en función de la disponibilidad, siempre que no haya episodios de alta siniestralidad (cuando los fenómenos atmosféricos están por encima de la media de los últimos 30 días) o se trate de siniestros con intervención de terceros (siniestros en los que existe un causante o perjudicado). Este compromiso será asumido por la compañía aseguradora.

- **Informe del perito. Entrega del informe del perito en un máximo de 10 días, desde la asignación de encargo pericial, para siniestros con un coste inferior a 30.000 €, una vez ha sido recibida toda la documentación necesaria para evaluar los daños.** Siempre que en el siniestro no haya intervención de terceros (cuando existe un causante o un tercero perjudicado). Este compromiso será asumido por la compañía aseguradora.

- **Indemnización en 48 horas. Orden de pago del importe de la indemnización por un siniestro cubierto por la póliza se efectuará en 2 días hábiles tras la recepción de toda la documentación necesaria para la valoración del siniestro,** siempre que la mencionada documentación se reciba en horario de 9 a 17 h, de lunes a viernes (no festivos) y siempre y cuando para la valoración de esta documentación no sea necesaria la intervención de un perito.

- **Segunda opinión.** En el momento de la declaración del siniestro, en caso de que este sea rehusado y no estés de acuerdo con dicho rehúse, se procederá a revisar dicha resolución y analizar la conveniencia de enviar un operario.

- **Calidad del servicio de reparación.** En caso de no estar satisfecho con la reparación, la empresa de asistencia se compromete a revisar la reparación y contactar con el cliente en un tiempo máximo de 48 horas desde que comunique su desacuerdo, siempre que no sea necesaria la visita de nuevo de un operario. Si para evaluar la calidad de la reparación fuera necesario el envío de un operario, a criterio de la empresa de asistencia o a petición del cliente, la visita se realizará en un plazo máximo de 72 horas desde la comunicación del desacuerdo del cliente. En este último caso, el tiempo máximo de 48 horas para revisar la calidad de la reparación, empezará a contar desde la visita del operario.

Siniestros por las siguientes causas:

La gestión de la reparación se realiza en coordinación con el cliente a través de la empresa de asistencia, que es quien presta el servicio y se compromete frente a su cliente. Compromiso asumido por la empresa de asistencia.

Condiciones del servicio

Compromisos asociados a la contratación del producto HOGAR PREMIUM, HOGAR COMPLETO, SEGURCAIXA HOGAR COMPLETO, MYBOX HOGAR, para siniestros con cobertura en la póliza, no siendo aplicable en caso de servicios de reparación solicitados por el cliente por la cobertura de "Asistencia en el Hogar". La compañía aseguradora, en el momento de la apertura del siniestro, podrá recomendar a distintas empresas de asistencia de confianza, siempre y cuando la naturaleza del siniestro permita la reparación. En este sentido, y si el cliente lo desea, podrá contratar y encomendar directamente a la empresa de asistencia la reparación de los daños.

- La empresa de asistencia es quien asume los compromisos indicados en los puntos “Cita con un operario”, “Servicios urgentes”, “Segunda opinión” y “Calidad del servicio de reparación”, salvo factores climáticos adversos limitantes o fuerza mayor, quedando al margen la compañía aseguradora en todos los casos.
- La compañía aseguradora es quien asume los compromisos indicados en los puntos “Cita con un perito”, “Informe del perito” e “Indemnización en 48 horas”, salvo factores climáticos adversos limitantes o fuerza mayor.

Compensación económica

En caso de incumplimiento de los compromisos, denominados “Cita con un operario”, “Servicios urgentes”, “Cita con un perito”, “Informe del perito”, “Indemnización en 48 horas” y “Calidad del servicio de reparación”, se pone a disposición del cliente el teléfono 91 991 78 21 para solicitar la revisión del cumplimiento de los citados compromisos y, en su caso, una compensación económica de 300,00 €**.

Dicha compensación podrá ser solicitada por el tomador del seguro hasta 30 días naturales después del cierre del siniestro origen del compromiso.

Abono de la compensación económica y limitaciones

Usted, como tomador del seguro, tendrá derecho a un máximo de una compensación económica por cada año siempre que estén vigentes los “Compromisos” en la fecha en la que se declare el siniestro del que derivan y que origine la compensación. Esta compensación se hará efectiva antes de finalizar el mes de diciembre del año en el que se haya aceptado el incumplimiento por parte de la empresa de asistencia o de la compañía aseguradora, según corresponda.

La empresa de asistencia es quien asume la posible compensación económica a la que pueda tener derecho el tomador, por el incumplimiento de los compromisos denominados “Cita con un operario”, “Servicios urgentes” y “Calidad del servicio de reparación”, salvo factores climáticos adversos limitantes o fuerza mayor, quedando al margen la compañía aseguradora en todos los casos.

La compañía aseguradora es quien asume la posible compensación económica a la que pueda tener derecho el tomador, por los incumplimientos de los compromisos denominados “Cita con un perito”, “Informe del perito” e “Indemnización en 48 horas”, salvo factores climáticos adversos limitantes o fuerza mayor.

La compensación económica se abonará en la cuenta que el tomador indique en el momento de la solicitud de la compensación.

Conforme a lo anterior, se informa que para la gestión de los compromisos que corresponden a la empresa de asistencia es necesaria una comunicación de los datos de contacto del Tomador por parte de la compañía aseguradora a la empresa de asistencia.

Para consultar los “Compromisos”, las “Condiciones de servicio” y, en su caso, la “Compensación económica” vigentes para cada año, deberá acceder a la página web www.segurcaixaadeslas.es/compromisoshogar.

*No se consideran días laborables los sábados, los domingos y los días festivos que correspondan en la dirección del riesgo asegurado.

** El pago de la compensación económica está sujeto a la fiscalidad vigente.