

COMPROMISOS HOGAR ASOCIADOS AL PRODUCTO: HOGAR PREMIUM, HOGAR COMPLETO, SEGURCAIXA HOGAR COMPLETO, MYBOX HOGAR
VIGENTES DESDE EL DÍA 01-01-2024 HASTA EL 31-12-2024

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, siempre que ésta se produzca en días laborables antes de las 20 horas y no considerándose laborables sábados y domingos, y festivos aplicables en la dirección del riesgo asegurado se realizará la citación en 1 hora y la visita del operario en 24 horas, para evaluar los daños por la empresa de asistencia.

La empresa de asistencia es quien se compromete a prestar el servicio a través del teléfono 900 159 009 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 900 159 009 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 de reparación del servicio.** En caso de no estar satisfecho con la reparación, la empresa de asistencia se compromete a enviar un operario.

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 "Segunda opinión", "Cita con un operario", "Servicios urgentes" y "Calidad de reparación del servicio", salvo 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 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” e “Indemnización en 48 horas”, 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 200 *.

Dicha compensación podrá ser solicitada por el tomador del seguro hasta 30 días naturales después del cierre del siniestro origen del compromiso 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 deriven 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” y “Servicios urgentes”, salvo 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 fuerza mayor.

La compensación económica se abonará en la cuenta de cobro de recibos que consta en la póliza que se identifica en el apartado Identificación del seguro, salvo que el tomador en el momento de la solicitud de la compensación indique otra cuenta bancaria.

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 y, en su caso, la cuenta de abono del Tomador por parte de la compañía aseguradora a la empresa de asistencia.

El importe establecido en este documento como compensación económica es válido para “Compromisos” que se deriven de siniestros declarados hasta el 31/12/2024. A partir de esta fecha, y para cada año natural, la compañía aseguradora se reserva el derecho a prorrogar, modificar o cancelar los “Compromisos”, las “Condiciones del servicio” y la “Compensación económica” que pudiera corresponder.

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