

## SERVICIO ASISTENCIA FONTANERÍA. CONDICIONES GENERALES SEGUROS DE ASISTENCIA (mod.01/06/2009)

### I Términos generales

El contrato del que estas Condiciones Generales forman parte es un contrato de seguro de asistencia mediado por el agente exclusivo Reparalia Direct, S.L.U., siendo la entidad aseguradora suscriptor de la compañía AmTrust Ltd., operando en España en régimen de libre prestación de servicios a través de su Sucursal en Irlanda.

Por favor, lea atentamente estas Condiciones Generales. En ningún caso queremos que, después de producirse una incidencia, descubra que la misma no está cubierta. Si tiene cualquier pregunta, llame por favor a nuestra línea de Atención Telefónica.

1. Todas las prestaciones que deban ser realizadas como consecuencia de un siniestro cubierto por este contrato serán organizadas por el centro de asistencia de Reparalia Direct. En el momento de producirse el siniestro, usted u otra persona en su nombre deberá solicitar la asistencia por teléfono. **En ningún caso el presente contrato cubrirá los costes de trabajos realizados por profesionales no autorizados previamente por nosotros.**

2. Para poder verificar su cobertura, cuando usted nos llame para pedir una intervención, deberá comunicar su número de póliza. También deberá mostrar la documentación de la póliza si así se lo solicita el profesional enviado por Reparalia Direct.

3. Los límites de la cobertura se establecen en las Condiciones Particulares de su póliza, pero, **en general, no incluyen el pago por sustitución de las piezas ni las instalaciones internas dañadas para realizar las reparaciones de emergencia.**

4. Las reparaciones llevadas a cabo como consecuencia de la asistencia objeto de este contrato están garantizadas por la red de reparadores gestionada por Reparalia Direct durante un año a partir de la fecha de la intervención.

5. Definiciones referentes al seguro de asistencia:

- a) Usted / Asegurado: el residente permanente de la vivienda señalada en las Condiciones Particulares, así como su cónyuge, descendientes, ascendientes y otros parientes que residan habitualmente con usted en su vivienda.
- b) Reparalia Direct: Reparalia Direct, S.L.U., Apartado de Correos 57276, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), mediador del presente contrato de seguro de asistencia, en su condición de agente de seguros exclusivo de la entidad aseguradora.
- c) AmTrust/Asegurador: AmTrust Ltd., situada en 40 Westland Row, Dublin 2, Ireland, Registro N° 169384 y habilitada para operar en España en régimen de libre prestación de servicios a través de su Sucursal en Irlanda, es la entidad aseguradora que suscribe este contrato de seguro de asistencia.
- d) Vivienda/Propiedad: su domicilio permanente y principal (que abarca las terrazas, el jardín, la vivienda, el garaje y las dependencias, contruidos de ladrillo o de piedra y cubiertos con zinc, metal, asbesto o asfalto, utilizados con fines domésticos y todos situados en la misma dirección reflejada en las condiciones particulares de su póliza), con exclusión de hogares móviles, pensiones o locales de arrendamiento, multipropiedades y establecimientos comerciales.
- e) Avería y/o fallo: un siniestro imprevisto y repentino.
- f) Emergencia: un siniestro imprevisto y repentino que puede provocar:
  - i - Riesgos de daños a su vivienda y a cualquiera de sus pertenencias que formen parte de la misma.
  - ii - Inhabitabilidad de la vivienda.
  - iii - Riesgos para la salud.
- g) Reparaciones de Emergencia: trabajo de reparación por parte de un profesional autorizado para identificar y/o resolver la emergencia.

### II Condiciones de administración

6. Reparalia Direct gestionará y administrará los siniestros y acordará los niveles de servicio de la prestación a realizar conforme a la cobertura contratada. Si considera que el seguro no le proporciona la cobertura que necesita, podrá devolver la documentación de su póliza por carta certificada a Reparalia Direct, a la dirección que aparece en la condición 13 de estas Condiciones Generales en un plazo de 35 días a partir de la fecha de efecto de la póliza (período de reflexión). Siempre que usted no hubiera solicitado prestación alguna con anterioridad a la recepción de dicha solicitud, se procederá a devolverle íntegramente la prima pagada.

7. El contrato de seguro de asistencia tendrá una duración de un año a contar de la fecha de comienzo de sus efectos, prorrogable automáticamente por períodos sucesivos de un año cada vez. Unilateralmente podrá oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada en el plazo establecido por la ley.

8. Reparalia Direct llevará a cabo, por delegación de AmTrust, el cobro de la prima de esta póliza de acuerdo con sus instrucciones. **Si el pago no se lleva a cabo a su vencimiento, la cobertura de este contrato de seguro quedará suspendida automáticamente, período durante el que no estará cubierto. Reparalia Direct le notificará el impago. Si el impago se mantiene durante un mes a contar desde la fecha de vencimiento, su póliza será anulada. Cualquier pago pendiente le será reclamado, pudiendo incluso exigirse el pago en vía ejecutiva con base en la póliza. Una vez satisfecha la prima, la cobertura será rehabilitada.**

9. Es su responsabilidad informar a Reparalia Direct de cambios en su dirección, con el fin de poder modificar el objeto del seguro y traspasar la cobertura a su nueva vivienda. Agradeceríamos que nos notificara dichos cambios por correo certificado a la dirección que aparece en la condición 13. de estas Condiciones Generales.

### III Exclusiones generales

**10. Quedan excluidas de cobertura, sin que exista obligación alguna del Asegurador de realizar ninguna prestación en virtud de este contrato de seguro, las intervenciones siguientes:**

- a) **Mantenimiento general de la vivienda e instalaciones cuya sustitución sea preceptiva con arreglo a la normativa aplicable.**
- b) **Siniestros derivados de una circunstancia ya conocida antes de la fecha de comienzo de efectos de la póliza.**
- c) **Siniestros que tengan lugar en una vivienda que haya estado desocupada más de 60 días consecutivos.**
- d) **Intervenciones (i) en cualquier parte de la propiedad a la que sea muy difícil o imposible acceder de forma segura, (ii) que impliquen un peligro para el profesional o (iii) comporten la adopción de medidas especiales o no habituales.**
- e) **Reparaciones que requieran maquinaria adicional no habitual para la naturaleza de la reparación, debido a características especiales del domicilio o de la instalación.**
- f) **Averías o intervenciones en locales comerciales y en viviendas donde se desarrollen actividades profesionales, a excepción de los casos en que las Condiciones Particulares así lo determinen expresamente.**

**11. También quedan excluidos del presente contrato de seguro los costes, daños o averías causados por:**

- a) **Actos intencionados o dolosos del asegurado, negligencias o usos erróneos.**
- b) **Daños materiales causados como consecuencia de arreglos realizados o aconsejados por nosotros o por nuestros proveedores, a no ser que sean debidos a nuestra negligencia o a la de nuestros proveedores.**
- c) **Costes incurridos después de ser avisado de la necesidad de hacer reparaciones para evitar situaciones de emergencia.**
- d) **Cualquier coste que supere los límites de la cobertura. Usted será responsable de acordar y abonar dichos costes.**
- e) **Retrasos causados por los profesionales que prestan los servicios de asistencia, distribuidores o sus agentes cuando se encuentran en el proceso de adquirir los materiales necesarios que no estén disponibles inmediatamente.**

**12. Igualmente quedan excluidas de toda cobertura con arreglo a este contrato de seguro, cualesquiera costes, daños o intervenciones que deriven de causas de fuerza mayor, tales como:**

- a) **Fenómenos meteorológicos tales como: tormentas fuertes o huracanes, inundaciones, terremotos, hundimientos o deslizamientos del suelo.**
- b) **Retrasos u obstáculos en la ejecución de las prestaciones del presente contrato en caso de: huelga, motín, movimientos populares, represalias, limitación de la libre circulación, sabotaje, terrorismo, guerra, liberación de calor o irradiación.**

### IV Garantía de servicio e instancias de reclamación

13. Deseamos prestarle un alto nivel de servicio. Si alguna vez recibimos una reclamación, actuamos de forma inmediata y eficaz para resolverla con la máxima satisfacción de nuestros usuarios.

Podrá Usted presentar quejas y reclamaciones por escrito con respecto a su contrato de seguro de asistencia, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ante el Servicio de Atención al Cliente del Asegurador, de conformidad con la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros contenida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y sus normas de desarrollo.

Dichas quejas y reclamaciones deberán remitirse a la siguiente dirección: Reparalia Direct, S.L.U., Apartado de Correos 57276, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver las quejas o reclamaciones planteadas en el plazo de dos meses a contar desde su recepción.

En el caso de que no estuviera Usted de acuerdo con la resolución formulada o la misma no se produjera dentro de dicho plazo de dos meses, podrá Usted dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de los Planes de Pensiones en la siguiente dirección:

• Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en los Planes de Pensiones, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid. Será imprescindible haber formulado antes su queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

En todo caso podrá ejercitar las acciones que le correspondan ante los Jueces y Tribunales competentes, siendo el Juez competente en todo lo relativo a su contrato de seguro el correspondiente a su domicilio.

### V Responsabilidad y carencia

**14. En caso que cualquier siniestro esté cubierto por otra póliza de seguro o por un contrato de mantenimiento, no indemnizaremos más de la parte de la reclamación que nos corresponde de forma subsidiaria.**

15. En caso de intervenir para resolver un siniestro causado por un tercero u otra persona a la que pueda reclamar los daños, deberá Usted cooperar con nosotros para conseguir el reembolso de los gastos y costes incurridos por dicho siniestro.

16. Para evitar reclamaciones por problemas de preexistencia (y para poder ofrecer primas reducidas) **se establece un período de carencia de 28 días a partir de la fecha inicial de comienzo de efectos de la póliza, durante el cual no existirá obligación por parte del Asegurador de realizar prestación alguna con arreglo a este contrato, ni derecho del tomador a pedir la realización de prestación o intervención alguna.** Esta carencia se aplica sólo durante el primer año de contrato.

## CONDICIONES ESPECIALES SERVICIO ASISTENCIA FONTANERÍA (mod. 01/06/2009)

### I Cobertura

Definiciones. A efectos de lo previsto en este contrato se entiende por:

- Tuberías y desagües interiores: las instalaciones sanitarias, la acometida de agua y los desagües particulares, a partir del contador particular y **únicamente dentro del límite de la construcción de su vivienda, excluyendo la sección de la acometida principal de agua que se localiza dentro de la propiedad pero fuera de la construcción de su vivienda estrictamente (en caso de casas), y el tramo de tubería que sea común para diferentes viviendas (en caso de pisos).**
- Desagües externos subterráneos: la cañería y los desagües dentro del límite de su propiedad pero fuera de la superficie construida, y los desagües fuera de la misma pero exclusivamente hasta donde empalman con las tuberías generales.
- Instalación doméstica de agua cubierta: tuberías y desagües interiores dentro del límite de la construcción de su vivienda (en caso de casas y pisos) **y desagües externos subterráneos (únicamente en el caso de tratarse de casas).**

1. El Asegurador, con la intervención en caso de siniestro del mediador de este contrato, Reparalia Direct, descrita en las Condiciones Generales de la póliza, dentro de los límites y con sujeción a los términos y condiciones establecidos en este contrato, está obligada a realizar las siguientes prestaciones a su favor, en el domicilio indicado en las Condiciones Particulares:

- Asesoramiento sobre cómo protegerse usted y su vivienda mientras espera nuestra intervención.
- Organización de la intervención de uno de nuestros fontaneros.
- Cobertura de las reparaciones de la instalación doméstica de agua cubierta hasta el límite establecido en la póliza (impuestos incluidos), **siempre que dichas reparaciones sean necesarias para:**
  - Protegerle contra riesgos de salud;**

**(ii) Mantener la seguridad y habitabilidad de la vivienda de su propiedad y proteger dicha vivienda y demás pertenencias a fin de que no se agraven los daños causados por la avería.**

2. En todo caso, ante un fallo o emergencia con respecto a la parte de la instalación doméstica de agua cubierta en la dirección que consta en la documentación de su póliza, lo primero que debe hacer es llamarnos de forma inmediata al teléfono de asistencia.

3. Asimismo, la cobertura proporcionada por este contrato de seguro abarca los gastos de las reparaciones de la instalación doméstica de agua cubierta, **siempre que los daños que hayan dado lugar a dichas reparaciones no hayan sido causados por una interrupción de servicios por parte del suministrador de agua, con sujeción a los límites y demás términos de esta póliza.**

4. Los gastos cubiertos por la póliza engloban todos los costes de reparación: desplazamiento, mano de obra, piezas e impuestos, **siempre que no superen los límites de la cobertura, en cuyo caso el excedente será satisfecho por el Asegurado.**

### II Límites

5. No existe límite en cuanto al número de intervenciones cubiertas al año.

**6. El límite económico de la cobertura, responsabilidad máxima del Asegurador por todos los conceptos en virtud de esta póliza, será el indicado en las Condiciones Particulares por año de vigencia del contrato.**

### III Exclusiones

**7. Quedan excluidas de cobertura, en todo caso:**

- Averías causadas por falta de mantenimiento en las instalaciones de la vivienda, incluyendo el mantenimiento general de sus instalaciones de fontanería en su vivienda y la sustitución de objetos desgastados por uso normal.**
- Cualquier objeto que no forme parte intrínseca de la instalación de agua de su vivienda y que se encuentre fuera de la sección cubierta según las Condiciones Particulares de su póliza: juntas de grifos, canalones exteriores, caldera, radiadores, piscina y elementos anexos, fosas sépticas,**

**arquetas que recojan agua de lluvia, circuitos de riego, fuentes, electrodomésticos por agua, contadores de agua, tramos de la instalación expuestos a los elementos.**

- Reparaciones de los daños derivados de la avería, reposiciones estéticas y sustitución de las piezas o instalaciones internas (por ejemplo: unidades de cocina, coberturas de suelo especiales como tarimas de madera o baldosas cerámicas, etc.), levantadas en el proceso de realizar las reparaciones de emergencia.**

### IV Aplicación general

8. De acuerdo con lo previsto en el artículo 3 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, el Tomador del Seguro y el Asegurado manifiestan que han leído, examinado y entendido el contenido y alcance de todas las cláusulas del presente contrato.

9. Por medio de la presente cláusula queda informado y presta su consentimiento a (i) la incorporación de los datos de carácter personal contenidos en las condiciones particulares de su póliza (A) a uno o más ficheros de datos de carácter personal de la titularidad de la entidad aseguradora AmTrust Ltd., situados en 40 Westland Row, Dublín 2, Ireland, Registro N° 169384, así como (B) a ficheros de datos de la entidad mediadora de su contrato de seguro, Reparalia Direct, S.L.U ("Reparalia Direct"), sin perjuicio de que Reparalia Direct pueda, al mismo tiempo, con respecto a los datos contenidos en los ficheros titularidad de AmTrust, actuar como encargado del tratamiento de los mismos, así como (ii) al tratamiento de dichos datos personales para las finalidades, (A) en el caso de los ficheros de AmTrust, de gestionar su contrato de seguro y (B) para llevar a cabo todas las actividades de gestión y coordinación de la asistencia, en el caso de Reparalia Direct y (iii) a la realización de encuestas y estadísticas con fines comerciales. Sus datos serán mantenidos y conservados durante todo el tiempo en que el contrato se mantenga vigente y, durante los dos años del plazo de prescripción establecido por la ley.

Finalmente, le informamos de que Usted tiene derecho a acceder a sus datos de carácter personal; cancelarlos y/o oponerse al tratamiento de los mismos. Estos derechos se pueden ejercer enviando una carta que cumpla los requisitos establecidos legalmente para dicho fin a la siguiente dirección: Reparalia Direct, S.L.U, Apartado de Correos 57.276, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

**10. El tomador del seguro acepta específicamente las condiciones 1., 3., 8., 10., 11., 12., 14. y 16. contenidas en las Condiciones Generales (mod. 01/06/2009), así como las definiciones y condiciones 1.c), 3., 4., 6. y 7. de las presentes Condiciones Especiales (mod. 01/06/2009), como cláusulas limitativas de los derechos del asegurado, que forman parte integrante de este contrato, recibidas por el tomador del seguro y cuyo contenido el tomador declara conocer.**

El presente contrato se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; en el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre; Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal, y sus normas de desarrollo, así como por sus modificaciones posteriores y por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y, en su caso, Especiales del propio contrato. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones o referencias a preceptos legales o reglamentos imperativos.

Reparalia Direct S.L.U. socio único HomeServe Int'l LTD. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. CIF:B-63778518. Domicilio Social: Camino del Cerro de los Gamos, 1 – Edif. 6 Parque Empresarial Cerro de los Gamos 28224 Pozuelo de Alarcón es la entidad mediadora de este contrato de seguro, actuando en su calidad de agente exclusivo de la entidad aseguradora y coordina y gestiona las actuaciones de asistencia y reparación en caso de siniestro cubierto.

AmTrust Ltd., situados en 40 Westland Row, Dublín 2, Ireland, Registro N° 169384 y habilitada para operar en España en régimen de libre prestación de servicios a través de su Sucursal en Irlanda, es la entidad aseguradora que suscribe este contrato de seguro de asistencia.