

MULTISEGURO HOGAR

GUIA PRÁCTICA DE CONSULTA

Teléfono para siniestros y
asistencia en el hogar

902 - 21 03 68

B Biharko
aseguradora

Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Caja Vital  Vital Kutxa

www.cajavital.es

BIENVENIDO al MULTISEGURO HOGAR, el seguro de hogar de Biharko aseguradora, S.A. que Caja Vital Kutxa pone a su disposición para la mayor protección de su vivienda. Caja Vital Kutxa es operador de banca-seguros exclusivo de Biharko Vida y Pensiones, autorizado por ésta para operar con Biharko aseguradora, e inscrito en el Registro administrativo especial de Mediadores con el número C0654G01104256.

Esta guía práctica de consulta tiene un carácter meramente informativo y orientativo y no forma parte del contrato de seguro que se regula por lo establecido en las Condiciones Particulares, Generales y Especiales de la póliza y por la legislación aplicable al mismo.

OBJETIVOS DE ESTA GUÍA

Ofrecerle un breve resumen de las principales coberturas y exclusiones e indicarle las pautas a seguir tanto para evitar un siniestro como para minimizar los daños en caso de que éste ocurra.

La guía está dividida en los siguientes puntos:

- 1 ¿Qué cubre el seguro?.
- 2 ¿Qué puedo hacer para evitar que ocurra un siniestro?.
- 3 Si ha ocurrido un siniestro.....¿qué pasos debo seguir?.
- 4 ¿A dónde aviso para comunicar el siniestro?.
- 5 ¿Existe alguna bonificación por no tener siniestros?.

1. ¿QUÉ CUBRE EL SEGURO?

El seguro CUBRE:

- Los daños en los bienes asegurados.
- El Robo de los bienes asegurados.
- Responsabilidad Civil.
- Accidentes personales.
- Protección jurídica.
- Asistencia en el Hogar.

con los LÍMITES CORRESPONDIENTES DEFINIDOS EN LA PÓLIZA.

Los bienes afectados por un siniestro se valorarán por su valor de reposición en el momento del mismo, sin deducción alguna por antigüedad, y hasta la cantidad máxima fijada en la póliza, por estar derogada la regla proporcional. Las joyas y otros objetos cuyo valor no disminuye por su antigüedad se valorarán por su valor de venta en el momento anterior al siniestro.

¿QUÉ BIENES DE MI VIVIENDA ESTÁN ASEGURADOS?

Aquellos bienes que formen parte del Continente y/o del Contenido de su vivienda, asegurados en la póliza.

CONTINENTE:

Es la construcción destinada a vivienda incluidas las instalaciones fijas como agua, gas, electricidad, calefacción y refrigeración y otros elementos fijos incorporados a la misma así como sus dependencias anexas, por ejemplo, trasteros, piscinas, jardines, etc.

CONTENIDO:

Es el conjunto de objetos que no forman parte fija del edificio como, por ejemplo, los muebles, ajuar doméstico y personal, electrodomésticos, objetos de adorno y decoración, joyas y objetos de valor (*), etc.

(*) Para que queden incluidos en el seguro las joyas y objetos de valor cuyo importe exceda del límite detallado en el condicionado general de cada póliza, deberá efectuarse una declaración expresa del valor de los mismos.

En su póliza estarán recogidos los valores asegurados para el continente y el contenido de su vivienda.

¿DE QUÉ TIPO DE DAÑOS ESTÁN CUBIERTOS LOS BIENES ASEGURADOS?

De cualquier daño que se produzca por las causas recogidas en las garantías definidas en el Condicionado General, **con los límites y exclusiones establecidos en el mismo.**

Entre otros, se señalan los siguientes:

■ Daños por AGUA:

Están cubiertos, con los límites establecidos en el Condicionado General, los daños que sufran los bienes asegurados debido a las fugas accidentales de agua que provengan de tuberías o de depósitos o aparatos conectados a ellas.

No está cubierto el coste de reparaciones de averías y roturas de tuberías, en los casos en que el agua no cause daños en la vivienda.

Están excluidos los daños ocasionados por humedad prolongada o condensación y los debidos a un deficiente estado de conservación de las instalaciones.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Se rompe una tubería interna de la vivienda	Reparación de los daños y la reparación de la avería.	La reforma de la instalación si las tuberías tuviesen un deficiente estado de conservación.
Escape de agua de la lavadora	La reparación de los daños que produce el agua.	La reposición de la lavadora por otra nueva en caso de no tener reparación posible.
Un grifo gotea		No tiene cobertura por esta garantía. (Ver Asistencia en el Hogar).
Rotura de una tubería comunitaria provocando daños en el inmueble	El importe al que deba hacer frente el asegurado de los gastos correspondientes a la reparación de los daños y de la avería, según su cuota de participación en la comunidad.	El importe al que deba hacer frente el asegurado de los gastos correspondientes a la reforma, sustitución o mejora de las instalaciones, según su cuota de participación en la comunidad.
Rotura de una tubería comunitaria en la que el agua no provoca daños.		Siniestro no cubierto.
Manchas de humedad en la pared de una habitación de la vivienda asegurada debido a filtraciones de la bañera.		Siniestro no cubierto, al producirse por deficiente estado de conservación de las juntas.
Manchas de humedad en el techo de la vivienda del asegurado debido a un tejado en malas condiciones.	No tiene cobertura por esta garantía. (Ver protección jurídica).	Siniestro no cubierto por falta de mantenimiento de un elemento comunitario. La comunidad debe proceder a reparar los daños y la causa de los

■ **Daños por INCENDIO y daños diversos:**

Están cubiertos, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, los daños que sufran los bienes asegurados a consecuencia de incendio y explosión, choques de objetos procedentes del exterior, daños por humo, actos de vandalismo, daños por fenómenos atmosféricos, etc.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Se incendia la sartén en la cocina y prende la campana extractora	La reparación de los daños y la indemnización de los objetos quemados.	La sartén, ya que no se cubre la reposición del objeto causante del siniestro.
Incendio grave en la cocina	Todos los bienes quemados. En el caso de que los daños causados impidieran habitar la vivienda le facilitaríamos una vivienda de alquiler mientras duren las obras.	

■ **Daños ELÉCTRICOS y CAÍDA DE RAYO:**

Están cubiertos, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, los daños ocasionados por los aparatos eléctricos, siempre y cuando se haya producido por una entrada anormal de electricidad y se hayan producido daños de forma evidente y generalizada en aparatos o instalaciones.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Se avería la televisión o el ordenador.	La reparación del aparato si la avería se ha producido por una entrada anormal de electricidad.	Los cortocircuitos internos o averías propias de los aparatos.

■ Daños por rotura accidental de CRISTALES , LUNAS Y ESPEJOS:

Están cubiertas estas roturas, con los límites establecidos en el Condicionado General, siempre y cuando los cristales sean planos. Se amplía la cobertura a la rotura de loza sanitaria y placas vitrocerámicas.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
El niño jugando con el balón en casa rompe el espejo del salón.	La sustitución del espejo por otro de similares características.	
Se cae la lámpara del techo y se rompe.		Las lámparas de cualquier clase están excluidas.
Se rompe el cristal de la placa vitrocerámica.	La sustitución del cristal de la placa.	La reposición de toda la placa vitrocerámica.

■ **ROBO (de aplicación exclusiva si se asegura el contenido):**

Están cubiertos, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, los bienes asegurados y los daños ocasionados a los mismos por robo, así como el uso fraudulento de tarjetas, la sustitución de cerraduras y llaves del piso, consecuencia del mismo. Los bienes asegurados están también cubiertos en caso de robo en viajes, mudanzas o traslados y en atracos fuera del hogar.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Un individuo le asalta en la calle y, amenazándole con una navaja, le quita los objetos de valor y el dinero.	El valor de los objetos y el dinero.	
Un carterista le quita la cartera y no se da cuenta.		Siniestro no cubierto.
Sustracción de la bicicleta del portal de la vivienda.		Siniestro no cubierto.
Fuerzan la puerta del coche y roban en el interior del vehículo.	La sustitución de la cerradura de la vivienda asegurada y sus llaves en el caso de que éstas hayan sido robadas.	No cubre el resto de los objetos robados.
Desaparece la ropa que tenía tendida en el tendedero.		Siniestro no cubierto.

■ DAÑOS ESTÉTICOS (de aplicación exclusiva si se asegura el Continente):

Está cubierta, con los límites establecidos en el Condicionado General, la restauración de los elementos del Continente dañados por un siniestro cubierto por la póliza, cuando su reparación afecte a la armonía estética inicial de los mismos al no ser posible efectuarla con materiales idénticos a los dañados.

Los elementos del continente deben pertenecer al interior de la vivienda y encontrarse fijos en suelos, paredes y techos.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Para la localización de una avería en un siniestro de daños por agua se pican unos azulejos del suelo.	La reposición de los azulejos del suelo si no existen iguales en el mercado.	La sustitución de los azulejos de la pared.
Por una rotura de tubería aparece una mancha de humedad en una pared.	Los trabajos de pintura necesarios para dejar la estancia en un estado similar al anterior de la ocurrencia del siniestro.	La pintura del techo si éste no ha sido afectado.

■ RESPONSABILIDAD CIVIL:

Se garantiza, con los límites establecidos en el Condicionado General, el pago de las indemnizaciones de las que el asegurado pueda resultar civilmente responsable por los daños materiales o corporales ocasionados involuntariamente a terceros.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Un profesional está realizando una reforma de la vivienda y se originan daños a un vecino.		Siniestro no cubierto. El responsable de los daños es la persona o empresa que realiza las obras para el asegurado.
El Asegurado está realizando una reforma de bricolaje y decoración y se originan daños a un vecino.	Los daños directos originados en casa del perjudicado.	
El niño rompe un cristal en el colegio.		Siniestro no cubierto. La responsabilidad es del centro escolar y no de los padres.
El niño rompe un cristal del vecino.	Los daños directos originados en casa del perjudicado.	

■ **PROTECCIÓN JURÍDICA:**

Se ofrece al Asegurado, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, servicios de asesoramiento y defensa jurídica frente a posibles daños que terceros puedan causarle tanto en su persona como en objetos de su propiedad.

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
El Asegurado sufre un atropello con rotura de pierna.	La reclamación al responsable del atropello.	
El vecino haciendo obras produce grietas en la pared de la vivienda asegurada.	La reclamación al vecino.	
Reclamación por defectos de construcción en la vivienda del asegurado.		No está cubierta este tipo de reclamación.
Manchas de humedad en el techo de la vivienda del asegurado debido a un tejado en malas condiciones.	La reclamación a la comunidad de propietarios para que proceda a reparar el origen de la avería y los daños.	

■ **ACCIDENTES CORPORALES (de aplicación exclusiva si se asegura el contenido):**

Están cubiertos, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, los casos de FALLECIMIENTO o INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL del Asegurado, familiares o personal doméstico a su servicio, como consecuencia de un accidente, atraco o intento de atraco , siempre que ocurran dentro de la propia vivienda, o en un radio de 250 metros alrededor de la misma.

■ ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Es un servicio complementario incluido en el seguro, **con los límites establecidos en el Condicionado General**, que está a su disposición las 24 horas del día todos los días del año y cuyo objeto es facilitarle la asistencia de profesionales para solucionar los diferentes problemas que se puedan producir en su vivienda (fontaneros, electricistas, cristaleros, carpinteros, cerrajeros, etc.).

No es necesario que se produzca un siniestro en su vivienda para que usted haga uso de este servicio, únicamente debe tener en cuenta que en este caso el coste del servicio prestado correrá a su cargo.

En este servicio se incluyen otras prestaciones como envío de ambulancias, cerrajería, electricidad de emergencia, personal de seguridad, reposición de televisión, etc.

Para solicitar este servicio debe llamar a nuestro “Servicio de Atención Telefónica”, en el siguiente número de teléfono: **902 / 21 03 68**

Ejemplos:	¿Qué cubre el seguro?	¿Qué no cubre el seguro?
Imposibilidad de acceder a la vivienda asegurada por pérdida de llaves.	El envío de un cerrajero sin coste alguno para que le facilite el acceso a la vivienda, siempre y cuando haya llamado previamente al teléfono de asistencia.	El cambio de cerradura ni la sustitución de las llaves perdidas.
Un grifo gotea	El envío de un fontanero para su reparación, sin coste de salida.	La reparación de la avería y gastos adicionales.

2. ¿QUÉ PUEDO HACER PARA EVITAR QUE OCURRA UN SINIESTRO?

Para evitar riesgos es aconsejable que siga algunas medidas de precaución como las que le indicamos a continuación.

Daños por agua:

- Arregle grifos que goteen para evitar daños mayores.
- Revise las juntas en el cuarto de baño y cocina.
- No deje grifos abiertos.
- Cierre las llaves generales de paso ante ausencias largas del domicilio.
- No deje en funcionamiento la lavadora, ni el lavaplatos si no va a permanecer en el domicilio.
- Desatasque desagües.

Daños por incendio:

- Desconecte la corriente eléctrica y cierre el gas en ausencias largas del domicilio.
- No deje recipientes al fuego si se ausenta del domicilio.
- Desconecte aparatos eléctricos que no use habitualmente.
- No conecte varios aparatos eléctricos a la misma toma.
- No deposite prendas u otros objetos que puedan arder fácilmente sobre fuentes de calor.
- Tenga precaución con el uso de velas en el domicilio.

Daños por robo:

- Instale puertas de seguridad de acceso a la vivienda y proteja las ventanas de fácil acceso.
- Facilite el acceso al portal y a su vivienda sólo a personas conocidas.
- No acumule mucho dinero en casa.
- No comente en lugares públicos ni ante desconocidos la intención de ausentarse del domicilio por vacaciones, fines de semana, etc.
- No dé señales de ausencias prolongadas del domicilio y encargue a alguien de confianza que vacíe el buzón, que mueva persianas, etc.
- En ausencias largas no deje objetos de valor, ni joyas en la vivienda.

3. SI HA OCURRIDO UN SINIESTRO... ¿QUÉ PASOS DEBO SEGUIR?

Es inevitable que ocurran siniestros a pesar de haber tomado medidas de precaución, por lo que a continuación le indicamos qué debe hacer en estos casos.

- Tome todas las medidas que estén a su alcance para reducir las consecuencias del mismo, por ejemplo:
 - Cierre los grifos y llaves generales de paso de agua, de luz, gas, etc., en caso de siniestros que afecten a estos elementos.
 - Avise a sus vecinos si pueden resultar afectados.
 - En caso de incendio o inundación saque fuera de la vivienda el mayor número de objetos que puedan verse afectados.
- Avísenos cuanto antes de la ocurrencia del siniestro.
- Si necesita sustituir elementos dañados por el siniestro, hágalo únicamente de aquéllos que resulten imprescindibles para mantener un mínimo nivel de normalidad en la vivienda y conserve los sustituidos para facilitar la posterior tasación de nuestro perito.
- En caso de robo, atraco, etc., denuncie el hecho ante la autoridad competente.
- No se haga cargo de ningún pago a terceros sin haber consultado previamente con el Servicio de Atención Telefónica.

En los casos en que intervenga nuestro perito facilítele la máxima información posible, así como cualquier otro dato que considere de interés.

4. ¿A DÓNDE AVISO PARA COMUNICAR EL SINIESTRO?

Puede comunicar cómodamente los siniestros ocurridos en su vivienda sin necesidad de desplazamientos, comunicaciones escritas, etc., en nuestro Servicio de Atención Telefónica disponible las 24 horas del día todos los días del año.

Para contactar con dicho servicio debe marcar el siguiente número de teléfono:

902 / 21 03 68

En dicho servicio se le informará de los pasos a seguir, así como de la documentación a aportar en los casos en que proceda y será atendido para toda clase de trámites relativos al siniestro (seguimiento, dudas...).

5. ¿EXISTE ALGUNA BONIFICACIÓN POR NO TENER SINIESTROS?

Sí, el seguro Multiseguro Hogar le ofrece bonificaciones que pueden llegar hasta el 20% de la prima neta por no tener siniestros.

