

# CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO FONTANERÍA PISOS/CASAS (30/09/2011)

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 las 24 horas, los 365 días del año.

## I Definiciones referentes al seguro de asistencia

**Usted / Asegurado:** Persona física y titular de la cuenta bancaria que contrata el producto Fontanería Pisos o Fontanería Casas para la prestación de los servicios que se describen a continuación, vinculados al domicilio señalado en las Condiciones Particulares de este contrato.

**Reparalia Direct / Mediador:** Reparalia Direct, S.L.U., Apartado de Correos 57.276, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), mediador del presente contrato de seguro de asistencia, en su condición de agencia de seguros exclusiva de AmTrust.

**AmTrust / Asegurador:** AmTrust Ltd., situada en 40 Westland Row, Dublín 2, Irlanda, 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.

**Vivienda:** Domicilio permanente y principal (construido de ladrillo o de piedra y cubiertos con zinc, metal, asbesto o asfalto, utilizados con fines domésticos y situado en la misma dirección reflejada en las Condiciones Particulares de su póliza), con exclusión de hogares móviles, pensiones o locales de arrendamiento, multipropiedades, jardines, garajes y establecimientos comerciales.

**Propiedad:** Domicilio permanente y habitual que incluye terrazas, jardín, vivienda, garaje y dependencias construidas de ladrillo o piedra y cubiertos de zinc, metal, asbesto o asfalto utilizados con fines domésticos y situado 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.

**Avería y/o fallo:** un siniestro imprevisto y repentino, con o sin daños.

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

## II Cobertura

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

**a) Tuberías y desagües interiores:** conducciones empotradas o vistas de la vivienda, la acometida de agua y los desagües particulares, a partir del contador particular y dentro del límite de su vivienda (superficie construida), excluyendo la canalización principal de agua localizada dentro de la propiedad pero fuera de la vivienda (en caso de casas), y el tramo de tubería que sea común para diferentes viviendas (en caso de pisos).

**b) Desagües externos subterráneos:** cañerías y desagües dentro del límite de su propiedad, pero fuera de su vivienda (superficie construida), hasta donde empalman con las tuberías generales.

**c) Instalación doméstica de agua cubierta:** tuberías y desagües interiores dentro del límite de la vivienda (superficie construida) y desagües externos subterráneos (en caso de casas).

**2.** El Asegurador está obligado a realizar las siguientes prestaciones a su favor, en la dirección asegurada indicada en las Condiciones Particulares:

En caso de avería en la instalación doméstica de agua (descrita previamente):

a) Asesoramiento sobre cómo protegerse usted y su vivienda mientras espera nuestra intervención.

b) Organización de la intervención de uno de nuestros fontaneros.

c) Cobertura de las reparaciones de la instalación de agua cubierta hasta el límite establecido en la póliza siempre que dichas reparaciones sean necesarias para:

(i) Mantener la seguridad y habitabilidad de la vivienda.

(ii) Proteger dicha vivienda y demás pertenencias a fin de que no se agraven los daños causados por la avería.

**3.** Los gastos cubiertos por la póliza engloban todos los costes de reparación: desplazamiento, mano de obra, piezas, materiales, herramientas, maquinaria e impuestos necesarios para la reparación de la avería, siempre que no superen los límites de la cobertura, en cuyo caso el excedente será satisfecho por el asegurado.

**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.

## III Límites

**5.** El límite del producto Fontanería Pisos será de 1.000 euros anuales y el de Fontanería Casas será de 2.000 euros anuales, por año de vigencia del contrato. No existe límite en cuanto al número de intervenciones cubiertas al año, siempre y cuando no supere el límite de la cobertura especificado en estas Condiciones Generales.

## IV Duración

**6.** El presente contrato tiene el plazo de duración de un año desde la contratación del seguro. Finalizado el expresado plazo, el contrato se entenderá tácitamente prorrogado por periodos anuales, salvo preaviso de cualquiera de las partes con 60 días de antelación a la fecha de terminación del periodo inicial o de cualquiera de las prórrogas, mediante comunicación por escrito por correo certificado. No obstante, la validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por Reparalia Direct de los datos aportados por el cliente, pudiendo rechazar el mismo en caso de discrepancia o incorrección.

## V Exclusiones

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

**a) Reparaciones de los daños derivados de la avería, reposiciones estéticas 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.**

**b) Mantenimiento general de la vivienda e instalaciones cuya sustitución sea preceptiva con arreglo a la normativa aplicable.**

**c) Siniestros derivados de una circunstancia ya conocida antes de la fecha de comienzo de efectos de la póliza.**

**d) Siniestros que tengan lugar en una vivienda que haya estado desocupada más de 60 días consecutivos.**

**e) 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, (iii) comporten la adopción de medidas especiales o no habituales o (iv) las situadas fuera de la superficie construida de la vivienda.**

**f) Reparaciones que requieran maquinaria adicional no habitual por la naturaleza de la reparación, debido a características especiales del domicilio o de la instalación.**

**g) 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.**

**h) Averías en elementos expuestos a factores climatológicos.**

**i) Cualquier objeto que no forme parte intrínseca de la instalación de agua de la vivienda y que se encuentre fuera de las coberturas del apartado II, como por ejemplo: grifos, cisternas, canalones exteriores, calderas, radiadores, piscinas, elementos de jardín y anexos, fosas sépticas, arquetas que recojan agua de lluvia, circuitos de riego, electrodomésticos por agua, contadores de agua y cualquier elemento expuesto a los factores climatológicos externos.**

**8. 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) Arreglos realizados o aconsejados por Reparalia Direct o por sus profesionales, a no ser que sean debidos a nuestra negligencia o a la de sus profesionales.**

**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.**

**9. 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.**

## VI Términos generales

**10.** 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 Reparalia Direct.

11. Para poder verificar su cobertura, cuando usted nos llame para pedir una intervención, deberá comunicar el número de póliza que aparece en sus Condiciones Particulares.

12. Los límites de la cobertura se establecen en la condición 5 de las presentes Condiciones Generales, **en general, no incluyen el pago por sustitución de las piezas ni las instalaciones internas dañadas para realizar las reparaciones de emergencia.**

#### VII Aplicación general

13. 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.

14. **Protección de datos personales.** De acuerdo con la normativa de protección de datos, le informamos de que los datos facilitados serán incorporados a los ficheros de AmTrust con la finalidad de gestionar su contrato de seguro, la gestión de los siniestros, así como para mantenerle informado de futuras ofertas comerciales, incluso una vez finalizada la relación contractual, incluido las realizadas por SMS o correo electrónico. En cualquier momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito dirigido, junto a una copia de su documento de identidad, a: AmTrust Dpto. Protección de Datos, Cerro de los Gamos nº 1, 28224, Pozuelo de Alarcón, Madrid.

De igual manera, sus datos serán incorporados a los ficheros de REPARALIA DIRECT con la finalidad de mantenerle informado de nuestras ofertas comerciales sobre productos y seguros relacionados con el hogar, incluso una vez finalizada la relación contractual, incluidas las realizadas por SMS o correo electrónico. En cualquier momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito dirigido, junto a una copia de su documento de identidad, a: Reparalia Direct Dpto. Protección de Datos a la siguiente dirección: Apto. Correos 57.276, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid.

De igual manera y en caso de no querer recibir comunicaciones comerciales, rogamos devuelva copia de estas Condiciones Generales, rellenando los campos que figuran a continuación, a la dirección indicada con anterioridad.

Fecha: / /

Nombre y Apellidos:

DNI: -

Nº contrato:

Firma:

15. **Comunicaciones.** Las partes acuerdan que las comunicaciones que hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente documento, y en ejecución del mismo, se efectuarán por escrito y serán dirigidas por correo o de forma telefónica a la dirección y teléfono facilitados en el momento de la contratación. 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.

16. **El tomador del seguro acepta específicamente las condiciones 5, 7, 8, 9, 10 y 12 contenidas en las Condiciones Generales (mod. 30/09/2011), 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; en la 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 del propio contrato.

#### VIII Condiciones de administración

17. Usted tiene derecho a desistir del Contrato dentro de los 35 días siguientes a partir de la fecha de inicio de vigencia del Contrato sin necesidad de alegar causa alguna, reintegrando los productos y servicios no utilizados y en perfecto estado. De no ser así, Reparalia Direct tendrá derecho a la correspondiente indemnización, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 7.1 de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. El escrito de revocación será dirigido, en el plazo citado anteriormente, a la dirección de Reparalia Direct S.L.U., Apartado de Correos 57.276, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid.

18. Las presentes Condiciones Generales podrán ser modificadas por AmTrust o Reparalia Direct cuando una prestación más eficaz de los servicios y exigencias organizativas lo requieran y previa comunicación por escrito al asegurado. Las modificaciones serán efectivas y, por tanto, aplicables si, una vez transcurridos 30 días desde la

recepción de la comunicación escrita, el asegurado no hubiera manifestado por escrito a Reparalia Direct su decisión de revocar el presente servicio. Dicha revocación no generará derecho indemnizatorio o compensatorio alguno para el asegurado, salvo que se hubiera ocasionado un perjuicio notorio y así se acredite fehacientemente.

19. Reparalia Direct llevará a cabo, por delegación de AmTrust Ltd., el cobro de la prima de esta póliza de acuerdo con sus instrucciones. Además de por las causas previstas legalmente y las descritas con anterioridad, este contrato podrá resolverse en los siguientes supuestos: a).- Si el asegurado no cumple sus compromisos de pago adquiridos en las fechas que puedan fijarse para determinados servicios. La falta de cualquier pago en los términos pactados, así como la existencia de cualquier situación de insolvencia provisional o definitiva del asegurado, faculta a Reparalia Direct a suspender los servicios prestados y/o a resolver el contrato, sin perjuicio del derecho que le asiste de reclamar judicialmente los importes pendientes; b).- Por expiración del plazo de la promoción; c).- Por modificación de las Condiciones Generales, de acuerdo con lo establecido en la Condición Nº 18 del presente documento; d).- Por las causas establecidas en los supuestos específicos suscritos por el asegurado con las empresas suministradoras de los productos y servicios; e).- Por el ejercicio del derecho de revocación recogido en la Condición Nº 17.

**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. 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.**

#### IX Garantía de servicio e instancias de reclamación

20. 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., Dto. Atención al Cliente, Apartado de Correos 57.276, 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.

#### X Responsabilidad y carencia

21. **En caso de siniestro cubierto por otra póliza de seguro o por un contrato de mantenimiento, no se indemnizará más de la parte de la reclamación que nos corresponde de forma subsidiaria.**

22. 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.

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

24. Cesión a terceros. Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y obligaciones objeto del presente Contrato sin comunicación por escrito de la otra parte.

Reparalia Direct S.L.U., socia única de 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 y actúa, en su calidad de agente exclusivo de la entidad aseguradora, coordinando y gestionando las actuaciones de asistencia y reparación en caso de siniestro cubierto.

AmTrust Ltd., situada en 40 Westland Row, Dublín 2, Irlanda, con Registro Nº 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.