

“El contenido de esta guía, tiene carácter meramente informativo y no contractual, por lo tanto no otorga cobertura alguna, debiendo estarse a lo expresamente contratado en la póliza de seguros en cuanto a los derechos y obligaciones de las partes y a las coberturas y capitales contratados en la misma”.



# Hogar

Guía Rápida Informativa

# Hogar

## Guía Rápida Informativa

Estimado cliente,

Hogar Plus pone a su disposición un seguro con unas coberturas amplias y flexibles, que le protegerán ante muchos de los imprevistos con los que se puede encontrar en su vivienda.

En esta guía descubrirá de una manera rápida y amena algunos ejemplos prácticos de estas garantías y encontrará respuesta a las preguntas más frecuentes que le puedan surgir, además de algunos consejos útiles para proteger su vivienda. Le recordamos que estamos a su disposición a través de su Mediador, que podrá asesorarle y realizar las gestiones que necesite, a través del teléfono **902 15 10 15**, disponible 24 horas al día, los 365 días del año o en nuestra Oficina Internet en **[www.plusultra.es](http://www.plusultra.es)**.

Muchas gracias por su confianza,

# 1. ¿Qué cubre mi seguro de **Hogar?**



En esta guía podrás saber tus  
coberturas y qué hacer en caso de...



Fuego



Agua



Electricidad



Fenómenos  
atmosféricos



Lunas, cristales,  
mármoles



Robo

# Hogar Plus

---

Estas son las principales coberturas que le ofrece Hogar Plus. Para conocer su seguro con detalle, puede consultar los **Elementos esenciales de su contrato**, en los que además encontrará los capitales asegurados en cada garantía.

También es aconsejable que revise los importes de continente y contenido asegurados, que deberán corresponderse con el valor que tendría su reposición a nuevo, así como el resto de datos que aparecen en el apartado **descripción y características de la vivienda asegurada**, como por ejemplo el tipo y uso de la misma, su ubicación, el año de su construcción y los materiales utilizados.

## Garantías disponibles para contratar

- Incendio, explosión, humo y caída de rayo.
- Daños meteorológicos por lluvia, viento, pedrisco y nieve.
- Goteras y filtraciones.
- Daños diversos por impactos de vehículos, animales o terceros.
- Actos de vandalismo o malintencionados.
- Inundación.
- Daños producidos por agua.
- Filtraciones por defecto en el sellado de junta de sanitarios.
- Localización y reparación de tuberías sin daños.
- Exceso de consumo de agua por siniestro.
- Daños de origen eléctrico.
- Daños estéticos.
- Gastos de demolición y desescombro.
- Gastos de extinción de incendio.
- Honorario de peritos.
- Inhabitabilidad de la vivienda.
- Reconstrucción de documentos.

- Deterioro de jardín.
- Alimentos en frigoríficos.
- Rotura de lunas, espejos, cristales, mármoles, metacrilato, granitos, piedras naturales o artificiales, sanitarios y placas vitrocerámicas.
- Rotura de cristales de placas solares y pantallas de teléfonos móviles.
- Robo y expoliación.
- Hurto.
- Riesgos fuera del hogar: atraco, desplazamiento en vacaciones, robo en el maletero.
- Responsabilidad civil y fianzas.
- Protección Jurídica.
- Vehículos en garaje.
- Daños accidentales.

## **Servicios de asistencia disponibles**

- Asistencia en el hogar.
- Asistencia Jurídica telefónica.
- Orientación médica telefónica.
- Asistencia informática telefónica y a domicilio.
- Servicio de bricolaje en el hogar.
- Servicio de reparación de electrodomésticos.

## **Coberturas especiales para viviendas destinadas a alquiler**

- Pérdida de alquileres.
- Actos de vandalismos causados por el inquilino.
- Protección Jurídica del arrendador.
- Impago de alquileres.



## Daños por fuego: Incendio, explosión y caída de rayo

La probabilidad de que su casa sufra un incendio por la caída de un rayo es muy baja, pero aun así, nadie está exento de que se origine fuego en su hogar por otro tipo de accidentes cotidianos. En Plus Ultra Seguros le garantizamos los daños causados a sus bienes por la acción directa del fuego, los producidos por explosiones de instalaciones o aparatos de uso habitual, así como los provocados por la caída de rayos.

Su seguro de hogar establece algunos supuestos en los que no procederá la cobertura y que están **relacionados con imprudencias**, como puede ser almacenar materiales peligrosos no habituales.





## Sí están cubiertos



Daños provocados por **el propio fuego en sus bienes.**



Los **desperfectos ocasionados** por cualquier medida adoptada para apagar el fuego.



Los **objetos desaparecidos** con ocasión del siniestro.



Los daños causados por la **explosión de electrodomésticos y útiles del hogar.**



Los daños ocasionados por la **caída directa del rayo.**



## No están cubiertos



Los **enseres caídos accidentalmente** a chimeneas, braseros y otras fuentes de calor.



Los **objetos dañados por estar en contacto con aparatos de calefacción** o alumbrado.



Las consecuencias por **almacenar materiales peligrosos no habituales** en domicilios.



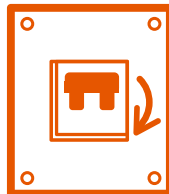
Los daños ocasionados por la **acción continuada del humo.**

## ¿Qué hacer en caso de incendio?

**112**



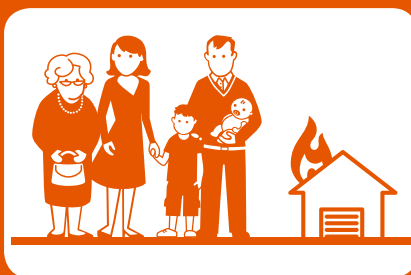
Póngase en contacto con el **112** para solicitar ayuda.



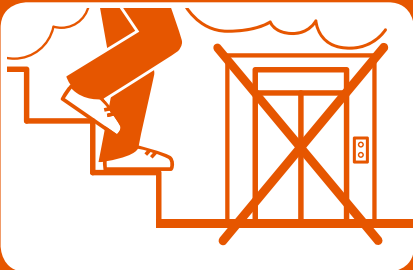
**Corte** la corriente eléctrica y **cierre** la llave de paso del gas.



Si **el fuego es pequeño** y dispone de los medios adecuados, como extintores, **intente apagarlo**. Si el origen del mismo es una **sartén**, utilice una **tapadera (nunca agua)** y apague el extractor de humos si está en funcionamiento.



Reúna a todos los **ocupantes de su vivienda**, **cerrando las habitaciones desalojadas**, y **salgan lo antes posible**, avisando a los vecinos si es necesario.



Utilice **siempre las escaleras** en lugar de ascensores, y **en caso de que haya humo**, respire **a través de un paño humedecido**.



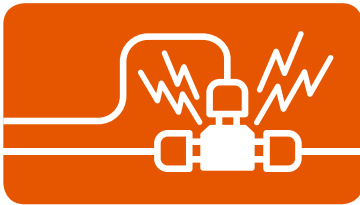
**Desplácese agachado** y **pegado a la pared**, intentando **cerrar puertas a su paso** si es posible, y siempre con la **máxima precaución**.



# Recomendaciones para evitar un incendio

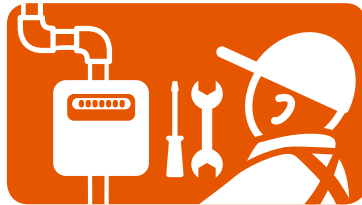
La cobertura de daños por incendio es de las más importantes en su seguro, ya que las consecuencias del fuego o del humo en su vivienda pueden ser muy graves y peligrosas. Algunas de las **causas más habituales** son los **incendios eléctricos por sobrecarga** en las instalaciones, los **provocados en la cocina** o los **descuidos a la hora de usar algunos aparatos y electrodomésticos**.

Por todo ello, **conviene ser precavido** y adoptar una serie de **medidas para evitar los incendios**:



## Recomendación 1:

No conecte **varios aparatos a la misma toma de corriente** simultáneamente, y si lo hace, **no sobrepase la potencia máxima** admitida por el mecanismo. Recuerde **desconectar los aparatos cuando no los utilice**.



## Recomendación 2:

Es conveniente realizar una **revisión periódica** en su **instalación eléctrica** y, muy especialmente, las **instalaciones de gas y calefacción**.



## Recomendación 3:

No seque ropa **demasiado cerca de estufas o calefactores**, y sitúelos siempre a **más de un metro** de cualquier material inflamable.



## Recomendación 4:

Mantenga los productos inflamables, como los de limpieza, **alejados de fuentes de calor como la cocina**, para evitar la propagación del fuego, en caso de producirse un incendio mientras prepara la comida.



## Recomendación 5:

Si se va a ausentar de la vivienda durante un largo periodo, **cierre la llave de paso del gas y desconecte** todo lo que no sea imprescindible mantener enchufado.

Y recuerde siempre que el consejo principal es la **prevención**. Procure que toda su familia **conozca estas medidas y cómo actuar en caso de incendio**.



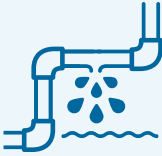
## **Daños por agua: Inundaciones, roturas y filtraciones**

Una de las coberturas más frecuentes en los seguros de hogar es la referida a los daños producidos por agua, no en vano, figuran entre los siniestros domésticos más comunes. **Los daños pueden provenir no sólo de su propia vivienda, sino también de las contiguas.**





## Sí están cubiertos



Los daños ocasionados por **escapes accidentales, roturas, atascos o heladas** de: cañerías, recipientes, depósitos fijos (como acuarios) o de instalaciones de calefacción.



Los bienes deteriorados por el **olvido de grifos abiertos**.



Los desperfectos provocados por **filtraciones de otras viviendas** contiguas.



Al asegurar el continente, le cubrimos los gastos de **localización y reparación de la avería** que ha provocado los daños.



Las **filtraciones por defecto en el sellado** de juntas de sanitarios.



## No están cubiertos



Los daños por la **falta de mantenimiento** de las instalaciones.



Los provocados por la entrada de agua del exterior por **fenómenos meteorológicos**.

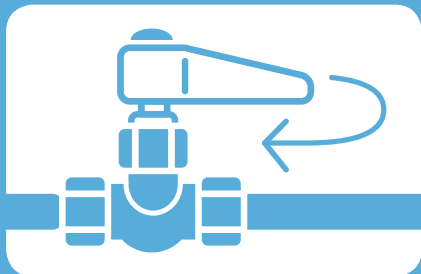


La reparación de las **tuberías** de la vivienda que se encuentran en **mal estado de conservación**.

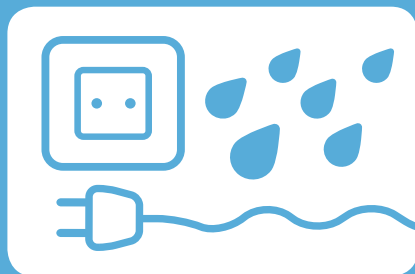


La **reparación** de grifos, electrodomésticos o depósitos **causantes de los daños**.

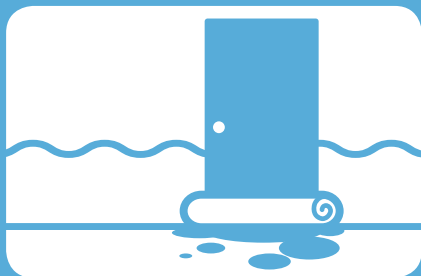
## ¿Qué hacer en caso de sufrir inundaciones o escapes de agua?



Cierre la llave general o las llaves de paso de la zona afectada, teniendo en cuenta que puede haber una para **agua fría** y otra para **caliente**.



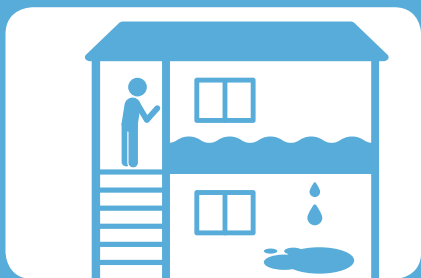
Desconecte las fuentes de alimentación, cables y equipos eléctricos que puedan verse afectados, y si es necesario, **corte la corriente eléctrica**.



Trate de **evitar que el agua se extienda**, utilizando recipientes, mantas o toallas para **bloquear vías de escape**.



Traslade los **objetos de valor** a lugares secos y si no puede hacerlo, **colóquelos lo más alto posible**.



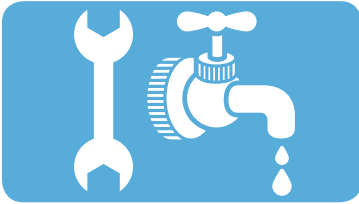
Si observa que **los daños vienen de otro inmueble**, comuníquelo de forma urgente para interrumpir la fuga.



# Recomendaciones para evitar daños por agua

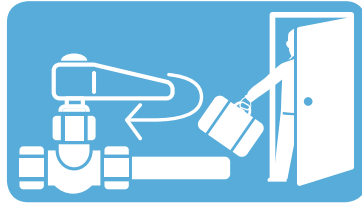
Los daños sufridos en este tipo de incidentes son muy molestos, y pueden agravarse rápidamente.

Con una serie de **fáciles medidas**, verá cómo puede **evitar problemas con el agua** en su hogar.



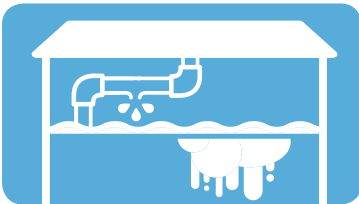
## Recomendación 1:

**Evite que los grifos goteen.** No sólo protegerá su vivienda de inundaciones, también ahorrará en su consumo de agua.



## Recomendación 2:

**Cierre la llave general** de paso cuando tenga que ausentarse durante un periodo de tiempo más o menos largo y siempre que detecte averías.



## Recomendación 3:

Si aparecen humedades, **revise las posibles causas** para impedir que los daños aumenten.



## Recomendación 4:

Es aconsejable **no dejar en funcionamiento** la lavadora o lavavajillas estando ausente.



## Recomendación 5:

Si tiene patio o jardín, **vigile que los conductos de agua** estén libres de hojas, barro o cualquier otro elemento.

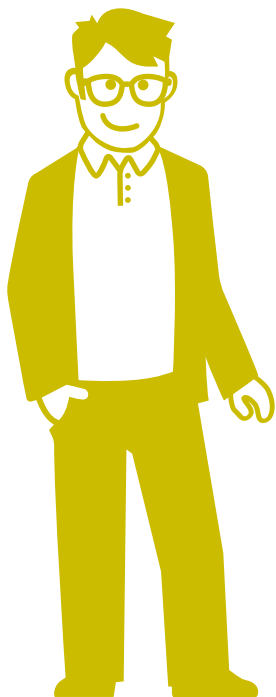
Con este tipo de daños, es aconsejable **actuar a tiempo, antes de que los desperfectos afecten a estructuras** como paredes y techos, suelos de tarima o parquet **o incluso a viviendas vecinas.**



## Daños eléctricos: Subidas de tensión y cortocircuitos

Entre los siniestros más habituales se encuentran los provocados por subidas de tensión, cortocircuitos o aparatos que se sobrecargan.

En nuestra red eléctrica existe una intensidad regular que es la que hace que funcionen correctamente los electrodomésticos y otros aparatos. En ocasiones, por una causa externa, como la caída de un rayo o una avería del distribuidor, se produce un cambio brusco en esa intensidad, provocando las subidas de tensión o cortocircuitos. Aunque la mayor parte de las instalaciones cuentan con medidas de seguridad, no siempre están preparadas debido a la rapidez con la que se producen estos cambios.



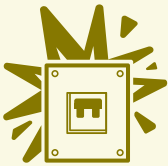
¿Sabes lo que te cubre  
tu seguro en caso de  
daños **eléctricos**?

Con esta garantía su seguro de hogar **cubre tanto el continente, que serían las propias instalaciones, como el contenido**, es decir, el aparato eléctrico dañado.

Antes de realizar cualquier reparación, contacte con nosotros para que podamos confirmarle las coberturas y procedimientos, evitando así gastos innecesarios o demoras en el proceso. Además, si los daños no están cubiertos por su póliza contratada, le ofreceremos los servicios de nuestros profesionales colaboradores con unas condiciones especiales por ser clientes de Plus Ultra Seguros.



## Sí están cubiertos



Al asegurar el continente, **los daños en su instalación eléctrica** por subidas de tensión o cortocircuitos.



Garantizando el contenido, **las averías de los aparatos eléctricos o electrónicos.**



## No están cubiertos



Los daños debidos al **desgaste** por uso, **rotura** o por el propio **funcionamiento** del aparato.

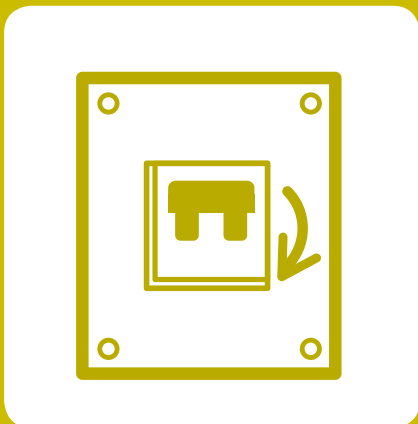


Los cubiertos por la **garantía del fabricante.**

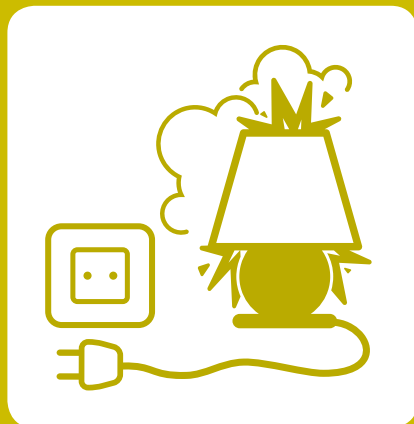


Los causados a **tubos de imagen, lámparas** u otras **fuentes de alumbrado.**

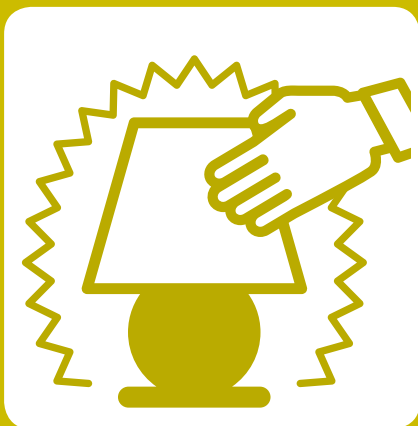
## ¿Qué hacer en caso de daños eléctricos?



Desconecte el **interruptor general de la luz**.



Desconecte el **aparato que ha originado el problema**.



**No toque el aparato dañado** si no está seguro de que no le producirá ninguna descarga.



**En caso de fuego**, intente apagarlo solamente si es pequeño, controlado y tiene los medios adecuados, como extintores. Si no, **póngase en contacto con el 112**.



## ¿Qué hacer si tiene que socorrer a una persona alcanzada por la corriente?



### Recomendación 1:

Si no ha saltado el diferencial, **corte inmediatamente la corriente**. Si no es posible, **intente separarle** del aparato o cable eléctrico **usando un material aislante** (una tabla, una silla de madera, unos guantes de goma, etc.). No intente cogerle por la mano u otra zona corporal, hágalo por la ropa.



### Recomendación 2:

Al cortar la corriente, la persona puede caer y dañarse, por lo que esté **prevenido poniendo mantas o almohadas en el suelo**.



### Recomendación 3:

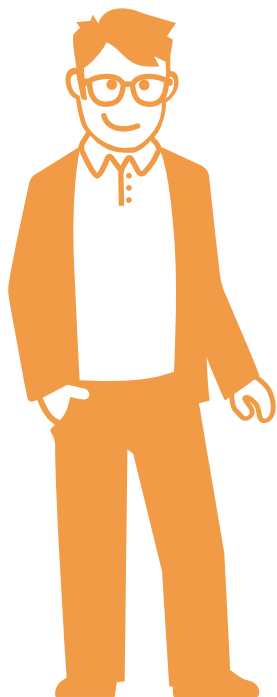
Si la **ropa del accidentado ardiera**, intente apagarla echando encima mantas o prendas de lana, o haciéndolo rodar para la superficie. **Nunca utilice agua**.



## Daños por fenómenos atmosféricos:

Aunque nuestra vivienda está preparada para la mayoría de los fenómenos atmosféricos ordinarios, cuando se producen con cierta intensidad pueden aparecer desperfectos. Con su seguro de hogar nos haremos cargo de los daños en sus bienes, **provocados por lluvia, viento, pedrisco o nieve.**

También le garantizamos, los daños materiales causados directamente por goteras y filtraciones de agua de lluvia, pedrisco o nieve, a través de tejados y cubiertas.



¿Sabes lo que te cubre tu seguro en caso de daños por **fenómenos atmosféricos?**



## Sí están cubiertos



Los **daños por lluvia**, cuando se produzcan **más de 40 litros** por metro cuadrado y hora.



Los causados por **el viento con velocidad superior a 80 km/h** e inferior a 120 km/h\*



Los desperfectos ocasionados por **la nieve y el pedrisco** de cualquier intensidad.



Los daños debidos a la **filtración** de lluvia, nieve o pedrisco, **a través de tejados y cubiertas**.



## No están cubiertos



Los derivados de la **falta de conservación o mantenimiento** del inmueble o defectos de construcción.



Los causados por la entrada de nieve, agua o arena **por puertas o ventanas sin cerrar**.



Los daños a **bienes** del contenido situados **en el exterior de la vivienda**.



Los gastos de **localización y reparación de la avería** causante de la **gotera o filtración**.

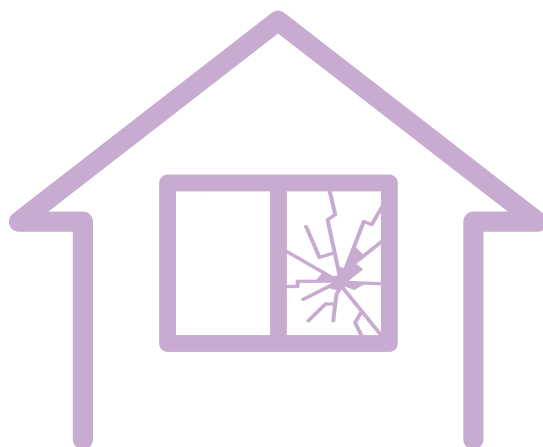
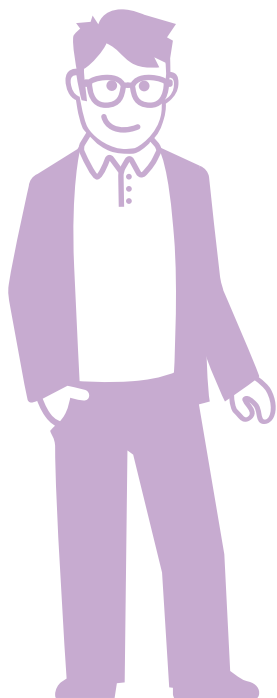
\* Si el viento supera los 120 km/h el Consorcio de Compensación de Seguros se haría cargo del siniestro.



## Daños por rotura de lunas, cristales, mármoles, etc.:

Muchos de los elementos que nos rodean en nuestra vivienda son susceptibles de sufrir roturas. **Asegurando el contenido del hogar**, esta cobertura garantiza la reparación o reposición de espejos, cristales o mármoles, que formen parte de sus enseres, ya sea en muebles o electrodomésticos.

También quedan cubiertos los cristales de puertas y ventanas, así como la placa vitrocerámica. Además, si tiene asegurado el continente, quedan cubiertos los aparatos sanitarios fijos, como lavabos, bañeras o inodoros.



¿Sabes lo que te cubre tu seguro en caso de rotura de **cristales, mármoles...?**



## Sí están cubiertos



La **rotura accidental** de **lunas, espejos** y **cristales** de muebles y electrodomésticos.



El **mármol**, **metacrilato**, **granito** y **otras piedras** naturales.



El cristal de la placa **vitrocerámica**.



Los **cristales de puertas y ventanas** de la vivienda.



Asegurando el continente, cubrimos la rotura de **sanitarios fijos: lavabos, bañeras, inodoros o fregaderos**.



## No están cubiertos



La **reposición de grifos y accesorios** afectados.



Los **mármoles, granitos o piedras** fijados directamente en suelos, techos o paredes, así como **objetos artísticos**.



La rotura de lámparas, objetos de mano, aparatos de visión y en general, los **que no formen parte fija de muebles o del edificio**.



**Roturas ocasionadas durante la instalación, montaje** o trabajos efectuados sobre el objeto.

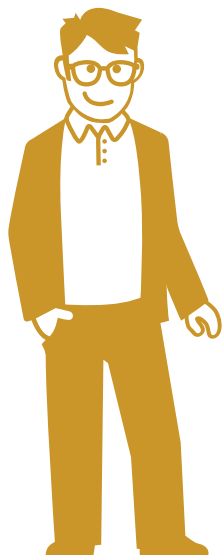


## Robo, expoliación y hurto: Mobiliario, joyas, dinero...

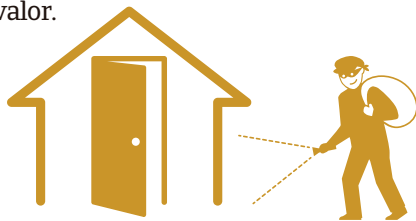
Los robos en el interior de las viviendas suelen aumentar en los periodos vacacionales, los puentes o incluso los fines de semana. Aunque intentemos poner medidas de seguridad para evitarlo, no siempre son efectivas, pero puede sentirse protegido con nuestra cobertura de robo, expoliación o hurto.

Cuando la sustracción de los bienes se realiza mediante la fuerza o violencia sobre las cosas, por ejemplo en puertas o ventanas, hablaremos de robo. Si existe intimidación sobre las personas, pasaría a ser expoliación. Para estos casos, su seguro garantiza la pérdida de bienes como muebles, electrodomésticos, vestuario personal, así como los objetos de valor especial: tapices, alfombras, obras de arte, y joyas, hasta los límites indicados en los elementos esenciales de su contrato.

En cambio, en los casos de hurto no se produce ninguna acción física o violenta para acceder a la vivienda. Un ejemplo de hurto ocurriría si el ladrón, aprovechando un despiste, entra por una puerta o ventana abierta.



Para los supuestos de hurto, su seguro cubre un porcentaje del capital asegurado por contenido, quedando excluidos las joyas, el dinero en efectivo y los objetos de valor.



¿Sabes lo que te cubre  
tu seguro en caso de  
**robo, hurto o  
expoliación?**



## Sí están cubiertos

**En caso de robo o expoliación y hasta los límites indicados en los Elementos esenciales de su contrato**



El **mobiliario** y ajuar doméstico de su hogar.



Los objetos de **valor especial** sustraídos, como obras de arte, alfombras, colecciones.



El robo de **joyas**, objetos de oro, plata o platino, destinados al uso o adorno personal.



El **dinero en efectivo**.



Los **bienes en trasteros, desvanes** y similares, con sistema de cierre.



Los **daños y desperfectos** causados en puertas y ventanas a consecuencia del robo o intento del mismo.



El **hurto de sus bienes** hasta un porcentaje del capital asegurado.



La **reposición de llaves y cerraduras** a causa del robo, expoliación o hurto.



## No están cubiertos



Las simples pérdidas o extravíos y los actos provocados por **empleados o familiares**.



La sustracción de bienes cuando las **medidas de seguridad** no son las declaradas en póliza.



Los **hechos no denunciados** ante la autoridad competente.



El robo de joyas, objetos de valor y dinero en efectivo, para los casos de **hurto, o situados en trasteros, desvanes** y similares.



La reposición de **llaves y cerraduras si no se asegura el Contenido**.

## ¿Cómo actuar en caso de Robo?



Si descubre que han entrado en su vivienda, **llame a la policía** lo antes posible.



**No entre en la vivienda** si intuye que el ladrón sigue en ella.



**No toque nada.** Es preferible esperar a que llegue la autoridad para facilitar su trabajo posterior.



Una vez que pueda entrar en su casa, **revise todas las habitaciones** para detallar los posibles objetos robados o dañados.



Si le falta cualquier tarjeta de crédito o talonario, o si le han podido sustraer documentación financiera de cualquier soporte informático, **contacte con su banco.**







## Recomendaciones para evitar hurtos y robos

Para evitar que en nuestra ausencia nos roben hay que tener en cuenta una serie de precauciones:



### Recomendación 1:

Es aconsejable **ser prudente** a la hora de **comentar nuestros planes de vacaciones**, especialmente en redes sociales y delante de desconocidos.



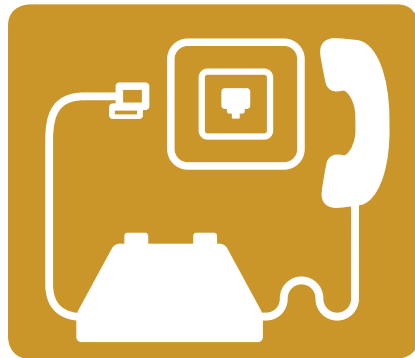
### Recomendación 2:

Aunque parezca algo lógico, es importante asegurarse de que todas las **puertas y ventanas estén cerradas**, revisando posibles desperfectos antes de emprender el viaje.



### Recomendación 3:

Algunos de los trucos más comunes para **evitar que nuestra vivienda parezca vacía** son dejar algo de ropa tendida, encender y apagar las luces cada cierto tiempo con un temporizador, o si contamos con un vecino de mucha confianza, pedirle que baje y suba las persianas cada cierto tiempo.



### Recomendación 4:

También es aconsejable **desconectar el teléfono** durante el tiempo que estemos fuera, ya que, una estrategia de los ladrones, es llamar en repetidas ocasiones para comprobar si hay alguien en casa.



## 2. Servicios exclusivos

a los que puede acceder por tener contratada su póliza de hogar en Plus Ultra Seguros.

### Bricohogar

Con el nuevo servicio de Bricolaje en el Hogar, le proporcionaremos una ayuda profesional a domicilio, para que pueda disfrutar de su tiempo libre y olvidarse de algunas tareas relacionados con la instalación de lámparas o enchufes, colocación de accesorios de baño, cuadros o cortinas, montaje de muebles tipo kit, limpieza de superficies o sellado con silicona de sanitarios, entre otras opciones disponibles.

Si le interesa alguno de los servicios, **puede solicitar la asistencia** durante las 24 horas día, todos los días del año. Nuestros colaboradores contactarán con usted en un plazo máximo de 48 horas. Y si alguno de los trabajos que necesita no está incluidos en esta garantía, le podemos facilitar el profesional cualificado para atender los servicios requeridos. En ese caso, los costes de desplazamiento serán gratuitos.

### Reparación de Electrodomésticos

Como complemento a su póliza, ponemos a su disposición un práctico servicio a domicilio de reparación de electrodomésticos. En caso de avería mecánica, eléctrica o de alguna pieza, nos haremos cargo de los costes de desplazamiento del profesional técnico y las primeras horas de mano de obra.

En esta garantía se incluye la reparación de electrodomésticos de gama blanca como: frigorífico, congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, cocina eléctrica o vitrocerámica, horno, microondas y campana extractora.

Quedarán cubiertos los aparatos con antigüedad inferior a 8 años y siempre que no exista garantía del fabricante en vigor.

**Puede consultar el número de intervenciones de estos servicios en los Elementos esenciales de su contrato o contactando con su Mediador.**

## Atención telefónica especializada

Para hacerle la vida más fácil y prestarle nuestra ayuda cuando más la pueda necesitar, ponemos a su disposición los siguientes servicios gratuitos de asistencia telefónica:



### Consulta Jurídica Telefónica

Mediante una llamada de teléfono podrá consultar con un equipo especializado de **abogados**, cualquier **duda o problema** que se le plantee, por ejemplo, sobre compra o venta de vivienda, conflictos con la comunidad de vecinos, fiscalidad y pago de impuestos, sucesiones, reclamaciones de consumo o tenencia de animales domésticos.

Este servicio está disponible de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes y sábados de 09:00 a 14:00, excepto festivos.



### Consulta Informática Telefónica

Ponemos a su disposición personal **técnico informático cualificado**, con el objetivo de ayudarle en la **solución de problemas relacionados con el uso general del ordenador**. Podrá realizar consultas sobre internet y sus aplicaciones, orientación en el uso de software de equipos como PC sobremesa y portátil, PDA, impresoras, escáneres, etc. o consultas sobre sistemas operativos y programas como MS Word, Excel o PowerPoint.

Este servicio está disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.



### Orientación Médica Telefónica

**Durante las 24 horas al día, 365 días al año**, podrá **consultar directamente con un médico**, sobre cualquier cuestión relativa a: información básica sobre aspectos clínicos, diagnósticos y opciones terapéuticas de dolencias o enfermedad ya diagnosticadas, orientación general sobre procesos sanitarios o resolución de dudas en el seguimiento del tratamiento prescrito por su médico.



## 3. ¿Cómo notificar un siniestro?

**Debe ponerse en contacto con nosotros lo antes posible**, en un plazo máximo de 7 días, para indicarle **cómo proceder** y enviar a su domicilio a los **profesionales** que necesite.

Puede hacerlo a través de su **Mediador** o contactando con nuestro servicio de **Atención al Cliente** en el teléfono **902 15 10 15**, 24 horas al día, los 365 días del año.

Para comunicar el incidente, necesitaremos toda la **información** que pueda aportarnos:

- **Datos personales** del asegurado (nombre y apellidos, póliza o DNI).
- **Descripción de lo ocurrido**, así como el lugar y la fecha.
- Posibles **causas y daños** ocasionados.
- Datos relativos a **perjudicados o causantes** si los hubiera, tales como nombre, domicilio, teléfono, compañía aseguradora.



## Y recuerde conservar los elementos o vestigios que puedan facilitar la posterior valoración del perito, así como las facturas o informes técnicos de reparadores.

Según el tipo de siniestro declarado, el alcance de los daños y los profesionales que intervengan en la gestión, el tiempo de resolución puede variar.

No obstante, nuestro compromiso es atenderle lo antes posible, especialmente en los casos urgentes, respetando los siguientes plazos indicativos:

- Si necesita **reparadores** para que se encarguen del problema, llámenos y nuestros profesionales contactarán con usted en menos de una hora, si lo solicita de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 o si el siniestro es urgente. En el resto de casos, contactarán el siguiente día laborable.
- Si por el tipo de desperfectos **no es posible la reparación**, y se tiene que valorar una **indemnización**, el plazo de resolución será de 10 días hábiles.

**Un caso especial es el de los daños en aparatos electrónicos o electrodomésticos.** Para su comodidad, hemos desarrollado un proceso eficaz que le detallamos a continuación:

- Si el **aparato averiado no ha sido reparado**, avísenos a través de su Mediador o del teléfono de Atención al Cliente, y nuestro equipo profesional se pondrá en contacto con usted antes de 24 horas. Si la avería es urgente, por ejemplo de un frigorífico, una caldera o la vitrocerámica, el reparador le llamará antes de 3 horas.
- **Si ya ha reparado la avería**, háganos llegar la documentación necesaria: facturas, informes del servicio técnico y fotografías, a través de su Mediador, del e-mail **[siniestrosdiversos@plusultra.es](mailto:siniestrosdiversos@plusultra.es)** o del **fax 902 17 10 17**. Antes de 10 días laborables, le comunicaremos la resolución.

Le recordamos que es conveniente que antes de realizar cualquier reparación, contacte con nosotros para que podamos confirmarle las coberturas y procedimientos, y así evitarle gastos o demoras en el proceso. Además, si los daños no están cubiertos por su póliza de Hogar, le ofreceremos los servicios de nuestros profesionales, con unos precios especiales y todas las garantías de calidad.



## 4. Dudas frecuentes

### ¿Qué diferencia hay entre continente y contenido?



A la hora de contratar un seguro de hogar, en la póliza se hace referencia a dos términos muy recurrentes: **continente y contenido**. Aunque muchos ya están familiarizados con estas palabras, su importancia para el seguro de hogar hace recomendable recordar qué significan exactamente.

El **continente** representa la **estructura física de la casa**, sus paredes, techos y suelos, así como los de las dependencias relacionadas, como garajes, plazas de aparcamiento y trasteros. También se consideran continente las instalaciones de servicios como el agua, gas, climatización, etc., y, entre otros, los sanitarios, antenas de televisión, placas solares o instalaciones recreativas como piscinas o pistas deportivas.

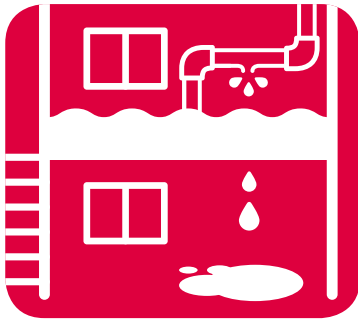
Se habla de **contenido** haciendo referencia al **conjunto de objetos que se encuentran dentro de la vivienda para hacerla habitable**, como el mobiliario, el menaje o los efectos personales.



Si tiene cualquier consulta, no dude en ponerse en **contacto con su Mediador** o con nuestro departamento de **Contact Center**.

## ¿Qué es la responsabilidad civil en el seguro de hogar?

Se entiende por responsabilidad civil la **“obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otro”**. Traducido al ámbito de los seguros de hogar, estamos hablando de los daños que nuestra vivienda y los elementos que hay en ella pueden causar a terceras personas.



Por ejemplo, si por la **rotura de una cañería en nuestra casa se ve afectada la del vecino**, estaríamos ante un caso de responsabilidad civil.

Lo mismo ocurriría en el caso de que una **maceta caiga y dañe un vehículo estacionado en la calle**. Nuestro seguro de hogar incluye coberturas para atender la responsabilidad civil, cuyos límites puede consultar en los Elementos esenciales de su contrato.

## ¿Por qué capital tengo que asegurar mi vivienda?

Para conocer la suma correcta por la que asegurar el continente, deberá **calcular el valor que tendría reconstruir su vivienda**. Ese dato se puede obtener conociendo los metros cuadrados construidos que ocupa, incluyendo las dependencias anexas como garajes o trasteros y sin tener en cuenta el valor del propio suelo sobre el que está edificada.



Además, deberá tener en cuenta características como la ubicación, la calidad de los acabados o el tipo de construcción. Para hacerlo todo más sencillo, **Plus Ultra Seguros le ofrecerá un capital recomendado** a partir de todos estos datos.

Nuestros Mediadores le orientarán para que disfrute del seguro que mejor se adapte a sus necesidades.

## ¿Qué es la revalorización de capitales?

Año tras año, el **valor de nuestros bienes varía** por factores como el coste de la vida, la antigüedad de los mismos o el estado de conservación. Estos detalles pueden aumentar el valor de los inmuebles o disminuirlo.



Cada año, el Instituto Nacional de Estadística calcula un índice que refleja estas variaciones y, a partir de este dato, **revalorizamos los capitales de su seguro** para que, en caso de siniestro, sus bienes estén siempre garantizados.

No obstante, si en algún momento **amplía sus pertenencias y quiere incluirlas en su seguro**, póngase en contacto con su Mediador y realizaremos las **modificaciones** oportunas en su póliza.



## ¿Cómo asegurar las joyas y objetos de valor?

Dentro de la **valoración de contenido** que realice al formalizar su póliza de seguros, deberá incluir todos sus bienes inmuebles, incluidas las joyas y los objetos de valor, para garantizar su cobertura. No obstante, tenga en cuenta las siguientes indicaciones:



Los **objetos de valor**, tales como cuadros, tapices, alfombras, obras de arte, objetos de plata **que no tengan la consideración de joyas** y otros bienes similares, cuyo importe superen, de forma unitaria los 5.000€, tendrán que ser declarados de forma expresa en su póliza.



Las **joyas**, ya sean objetos de **oro, plata o platino, con o sin piedras engarzadas**, destinadas al **uso o adorno personal**, tendrán que asegurarse de forma explícita si el importe total supera el 15% del contenido asegurado con un máximo de 5.000€, o si alguna pieza tiene un coste superior a 5.000€, que además, deberá ser declarada de forma expresa en su póliza.

## ¿Qué significa “primer riesgo”?

En algunas de las garantías de su póliza, encontrará que la cobertura está limitada a **primer riesgo**. En esta modalidad, se asegura una **cantidad determinada hasta la cual sus bienes quedarán cubiertos**, independientemente del valor total de lo asegurado y sin aplicar la regla de proporcionalidad.

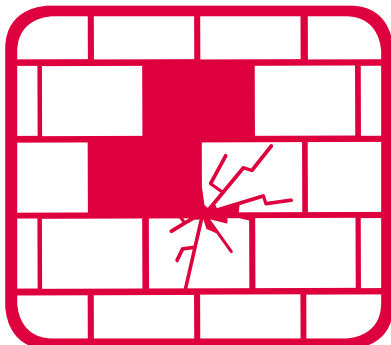
En su condicionado le detallamos toda esta información en cada una de las garantías.



Puede encontrar muy útil nuestra opción de asegurar el **continente a primer riesgo** si es inquilino y prefiere solucionar cualquier incidencia de su vivienda antes de recurrir al propietario, o si su **Comunidad** cuenta con un seguro sobre el edificio.

## ¿Qué cubren los daños estéticos?

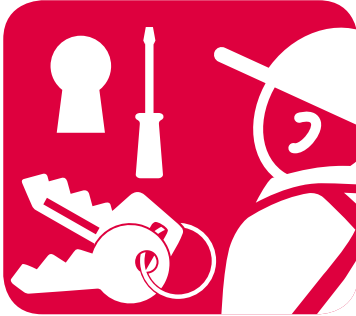
El objetivo de esta cobertura es que el daño producido por un percance y su posterior reparación, **no alteren la estética de su vivienda**. Por ejemplo, una avería producida en una tubería de su baño, puede provocar la rotura directa o indirecta de varios azulejos. Con su póliza, garantizamos la reposición de los mismos, guardando una **uniformidad entre el material utilizado y el que existía antes del siniestro**.



Es importante tener en cuenta, que esta garantía se aplicará cuando los **daños** ocasionados estén **cubiertos en su póliza**, y hayan ocurrido en la **misma habitación o dependencia**.

## ¿Qué hacer si pierde las llaves?

Ponemos a su disposición una cobertura que le puede ayudar en un momento tan complicado como es el **no poder acceder a su vivienda**. Son muchas las causas que pueden provocar esta situación: perder las llaves, dejárselas puestas o encontrarse la cerradura inutilizada.



Antes de llamar a un cerrajero de urgencia, contacte con nosotros, **le enviaremos a un profesional cualificado** con la máxima rapidez posible y nos haremos cargo del **desplazamiento y la mano de obra para la apertura de la puerta**.

No quedarían incluidos el coste de la reposición o arreglo de la cerradura y las llaves, excepto en los supuestos de robo, atraco o hurto.

## ¿Qué hacer en caso de disconformidad con la resolución de un siniestro?

Desde Plus Ultra Seguros siempre velamos por ofrecerle un servicio de calidad excelente, pero si durante la resolución del siniestro no está conforme con nuestras gestiones, podrá realizar cualquier consulta o reclamación a través de:



Su **Agente o Corredor de Seguros**, directamente o a través de su **página web** en su caso.



La **Oficina Internet de Plus Ultra Seguros**, disponible 24 horas al día, 365 días al año, a la que podrá acceder a través de la dirección **[www.plusultra.es](http://www.plusultra.es)**.



Llamando a nuestro departamento de Contact Center al **902 15 10 15**.