

**COMPROMISOS LLAR ASSOCIATS AL PRODUCTE: LLAR PREMIUM, LLAR
COMPLETO, SEGURCAIXA LLAR COMPLETO I MYBOX LLAR
VIGENTS DES DE EL DIA 01-01-2025 FINS EL 31-12-2025**

A SegurCaixa Adeslas ens comprometem a oferir el millor servei:

Compromisos Llar

• **Cita amb un operari.** En coordinació amb el client, des de la declaració del sinistre, sempre que es produeixi en dies laborables abans de les 20 hores i no considerant-se laborable dissabtes i diumenges, ni festius aplicables a l'adreça del risc assegurat, es farà la citació en 1 hora i la visita de l'operari en 24 hores, perquè l'empresa d'assistència n'avalui els danys.

L'empresa d'assistència és qui es compromet a prestar el servei a través del telèfon 900 159 009 en horari de 9 a 20 h, de dilluns a divendres. Quest compromís s'assumeix sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan hi ha fenòmens atmosfèrics per sobre de la mitjana dels darrers últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals hi ha un causant o un perjudicat).

• **Serveis urgents. Servei de visita dels operaris en 3 hores, des de la declaració del sinistre, per a sinistres urgents que fan inhabitable l'habitatge.**

Sinistres per les causes següents:

Electricitat: per falta d'energia elèctrica en tot l'habitatge, o a la cuina o al bany, sempre que l'avaria tingui l'origen en la instal·lació d'habitatge.

Danys per aigua: pel trencament d'alguna de les conduccions fixes d'aigua de l'habitatge que produeixi danys als béns de l'assegurat o de terceres persones i que requereixi el tancament de la clau de pas general del subministrament d'aigua.

Protecció de l'habitatge: el trencament de vidres que formin part del tancament de l'habitatge, que provoqui la falta de protecció davant de fenòmens meteorològics o d'actes malintencionats causats per terceres persones.

L'empresa d'assistència presta el servei a través del telèfon 900 159 009 les 24h del dia. Per a les urgències de danys d'aigua, sempre que estigui fora d'horari de 9:00h a 20:00h, i es pugui resoldre amb el tancament de la clau de pas d'aigua, es donarà assessorament telefònic perquè procedeixi al seu tancament, sense perjudici d'atendre la reparació l'endemà en coordinació amb el client.

• **Cita amb un perit.** En coordinació amb el client, des de l'assignació per encàrrec pericial, cita amb un perit en 24 hores, en horari de 9 a 18 h, de dilluns a divendres (no festius), en funció de la disponibilitat, sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan els fenòmens atmosfèrics estan per sobre de la mitjana dels últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals existeix un causant o perjudicat). Aquest compromís serà assumit per la companyia asseguradora. En coordinació amb el client, des de l'assignació per encàrrec pericial, cita amb un perit en 24 hores, en horari de 9 a 18 h, de dilluns a divendres (no festius), en funció de la disponibilitat, sempre que no hi hagi episodis d'alta sinistralitat (quan els fenòmens atmosfèrics estan per sobre de la mitjana dels últims 30 dies) o es tracti de sinistres amb intervenció de tercers (sinistres en els quals existeix un causant o perjudicat). Aquest compromís serà assumit per la companyia asseguradora.

• **Informe del perit. Lliurament de l'informe del perit en un màxim de 10 dies, des de l'assignació per encàrrec pericial, per a sinistres amb un cost inferior a 30.000 €, després d'haver rebut tota la documentació necessària per avaluar els danys.** Sempre que en el sinistre no hi hagi intervenció de tercers (quan hi ha un causant o un tercer perjudicat). Aquest compromís l'assumeix la companyia asseguradora.

• **Indemnització en 48 hores. Ordre de pagament de l'import de la indemnització, per un sinistre cobert per la pòlissa s'efectuarà en 2 dies hàbils després d'haver rebut tota la documentació necessària per avaluar el sinistre,** sempre que l'esmentada documentació es rebí en horari de 9 a 17 hores, de dilluns a divendres (no festius) i sempre que per a la valoració d'aquesta documentació no calgui la intervenció d'un perit.

• **Segona opinió.** En el moment de declarar el sinistre, en cas que aquest sigui refusat i no hi estiguis d'acord, es procedeix a revisar-ne la resolució i a analitzar la conveniència d'enviar un operari.

• **Qualitat de reparació del servei.** En cas de no estar satisfet amb la reparació, l'empresa d'assistència es compromet a enviar un operari. La gestió de la reparació es fa en coordinació amb el client a través de l'empresa d'assistència, que és qui presta el servei i es compromet davant del client. El compromís l'assumeix l'empresa d'assistència.

Condicions del servei

Compromisos associats a la contractació del producte LLAR PREMIUM, LLAR COMPLETO, SEGURCAIXA LLAR COMPLETO, MYBOX LLAR, per a sinistres amb cobertura en la pòlissa, no sent aplicable en cas de serveis de reparació sol·licitats pel client per la cobertura de "Assistència en la Llar". La companyia asseguradora, en el moment de l'obertura del sinistre, pot recomanar diverses empreses d'assistència de confiança, sempre que la naturalesa del sinistre en permeti la reparació. En aquest sentit, i si el client ho vol, pot contractar i encomanar directament a l'empresa d'assistència la reparació dels danys.

• L'empresa d'assistència és qui assumeix els compromisos indicats als punts "Segona opinió", "Cita amb un operari", "Serveis urgents" i "Qualitat de reparació del servei", tret de força major, i la companyia asseguradora en queda al marge en tots els casos.

• La companyia asseguradora és qui assumeix els compromisos indicats als punts "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores", tret de força major.

Compensació econòmica

En cas d'incompliment dels compromisos, anomenats "Cita amb un operari", "Serveis urgents", "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores", es posa a disposició del client el telèfon 91 991 78 21 per sol·licitar la revisió del compliment d'aquests compromisos i, si és el cas, una compensació econòmica de 200€ *.

Aquesta compensació la pot sol·licitar el prenedor de l'assegurança fins a 30 dies naturals després del tancament del sinistre origen del compromís.

Abonament de la compensació econòmica i limitacions

Vostè, com a prenedor de l'assegurança, té dret a un màxim d'una compensació econòmica per cada any natural, sempre que estiguin vigents els "Compromisos" a la data en la que es declari el sinistre del que es derivin i que originin la compensació. Aquesta compensació farà efectiva abans de finalitzar el mes de desembre de l'any en què s'hagi acceptat l'incompliment per part de l'empresa d'assistència o de la companyia asseguradora, segons correspongui.

L'empresa d'assistència és qui assumeix la possible compensació econòmica a la qual pot tenir dret el prenedor, per l'incompliment dels compromisos anomenats "Cita amb un operari" i "Serveis urgents", tret de força major, quedant-ne al marge la companyia asseguradora en tots els casos.

La companyia asseguradora és qui assumeix la possible compensació econòmica a la qual pot tenir dret el prenedor, pels incompliments dels compromisos anomenats "Cita amb un perit", "Informe del perit" i "Indemnització en 48 hores", tret de força major.

La compensació econòmica s'abonarà en el compte de cobrament de rebuts que consta en la pòlissa que s'identifica en l'apartat Identificació del segur, tret que el prenedor en el moment de la sol·licitud de la compensació indiqui un altre compte bancari.

Conforme a l'anterior, s'informa que per a la gestió dels compromisos que corresponen a l'empresa d'assistència és necessària una comunicació de les dades de contacte i, en el seu cas, el compte d'abonament del Prenedor per part de la companyia asseguradora a l'empresa d'assistència.

L'import establert en aquest document com a compensació econòmica és vàlid per a "Compromisos" que es derivin de sinistres declarats fins al 31/12/2025. A partir d'aquesta data, i per a cada any natural, la companyia asseguradora es reserva el dret a prorrogar, modificar o cancel·lar els "Compromisos", les "Condicions del servei" i la "Compensació econòmica" que pugués correspondre.

Per a consultar els "Compromisos", les "Condicions de servei" i, en el seu cas, la "Compensació econòmica" vigents per a cada any, haurà d'accedir a la pàgina web www.segurcaixaadeslas.es/compromisoshogar-cat