




Conozca su seguro

**ARAG Familia 12 meses**



# Ya tiene todos los números para **resolver sus problemas** legales

Ya ha contratado su seguro de defensa jurídica **ARAG Familia 12 meses** y, a partir de este momento, ningún problema legal le impedirá disfrutar de su familia. En estos momentos pueden surgirle muchas dudas: ¿cuándo puedo utilizarlo?, ¿cómo puedo usarlo?, ¿en qué circunstancias? Por este motivo, hemos pensado que **la mejor manera para explicárselo es elaborar esta guía práctica y con ejemplos** de cómo puede ayudarle su abogado. Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales que encontrará a continuación, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.



## Guía práctica de su seguro

Este seguro contiene las garantías que representan las coberturas para que sus derechos y los de su familia estén siempre protegidos en su vida cotidiana. Usted está cubierto en las siguientes circunstancias y tiene derecho a los siguientes servicios:

### Asistencia jurídica telefónica

Un equipo de abogados, cada uno especializado en una materia del derecho, está a su disposición para resolver cualquier duda de tipo legal que le pueda surgir. Podrá llamar todas las veces que precise al número de teléfono que aparece en la documentación de su póliza. De este modo, siempre recibirá el mejor asesoramiento, sea el tema que sea, y además de forma rápida porque solo tendrá que descolgar el teléfono. Con esta garantía no podrá visitar a sus abogados pero sí podrá llamarles todas las veces que lo necesite, sin límite de consultas. Pongamos algunos ejemplos: ¿mi casero puede subirme el alquiler?; no entiendo mi contrato de trabajo, ¿quién me lo explica?; ¿cómo puedo reclamar la última factura del móvil porque me han cobrado de más?; ¿puedo devolver lo que he comprado en Internet?; ¿puedo recurrir una multa por una infracción que no he cometido?; y un largo etcétera.

### Reclamación extracontractual de daños y perjuicios

Gracias a esta garantía, usted y su familia estarán siempre protegidos si alguien rompe o estropea algo de su propiedad o hace daño a alguien de su familia. En este caso, decimos extracontractual porque se trata de todas aquellas situaciones en las que nos podemos ver involucrados sin que haya un contrato de por medio; por ejemplo, si alguien le atropella en un paso de peatones, si le han estropeado la bicicleta que tenía aparcada o si se ha caído en la calle por culpa de unas obras mal señalizadas y se ha roto el pie.

## Defensa civil suplementaria

Hay situaciones en las que no hemos sido lo bastante cautelosos y, desgraciadamente, alguien puede haber sufrido un daño. Por ejemplo, imagínese que tiene una maceta en el balcón, se rompen las sujeciones y cae con la mala suerte de que estropea un coche. Este es un ejemplo por el que podría ser demandado por vía civil y, gracias a esta cobertura y si su compañía de seguros no actúa, tendrá un abogado que velará por sus intereses y le defenderá en un juicio, en caso necesario, sin costes adicionales.


## Defensa penal

Puede ocurrir que se vea implicado en situaciones que nunca hubiera imaginado ni hubiera deseado: se ve envuelto en una pelea o un ladrón entra en su casa y usted se defiende. Estos son algunos ejemplos por los que podría ser denunciado por vía penal. En este caso, su abogado de ARAG le defenderá, velará por sus intereses y, si finalmente es necesario ir a juicio, le representará sin costes adicionales para usted.

## Defensa de los derechos relativos a la vivienda

Es posible que en algún momento tenga un disgusto con un vecino o surjan dificultades con la comunidad de propietarios o con su casero. Cada vez que tenga un problema en su vivienda, ¿cómo podrá ayudarle su abogado de ARAG?

Por ejemplo:

-  Imagínese que tiene un vecino que por las noches pone la música a un volumen muy elevado y usted no puede dormir. Ya se lo ha comentado a él directamente; sin embargo, no le ha hecho caso. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le gestionará la reclamación y le indicará todos los pasos que hay que se-

## Guía práctica de su seguro

guir, punto por punto, para subsanar lo antes posible el problema y que así no tenga que volver a oír la música de su vecino.

- ✓ Imáginese que solicita a la comunidad de propietarios de su edificio que instale un ascensor porque su madre, que vive con usted, tiene que desplazarse en silla de ruedas. Sin embargo, en la última reunión de vecinos se descarta y se vota en contra. ¿Su madre no va a poder salir de nuevo a la calle? ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien se encargará de mediar e iniciar una reclamación para que se instale el ascensor que precisa, llegando a los tribunales si finalmente fuese necesario y sin costes adicionales para usted.

Todas estas situaciones representan algunos ejemplos de cómo un abogado puede ayudarle, porque, sin quererlo, puede verse envuelto en circunstancias en las que deba hacer valer sus derechos.

**¿Qué no se cubre en este caso?** La filosofía de ARAG es la de defender los derechos de nuestros clientes cuando se ven vulnerados y, por ello, si es el cliente quien vulnera los derechos de otras personas, su abogado de ARAG no podrá defenderle.

Por ejemplo: Si vive en un piso de alquiler y deja de pagar sus rentas o le demandan por desahucio.

También debe tener en cuenta que si tiene un piso en alquiler y su inquilino deja de pagarle las rentas, tampoco tendrá derecho a esta cobertura, ya que este seguro le proporciona un abogado cuando tiene problemas legales en un piso de su propiedad que no derivan de un contrato de alquiler. Si quiere que un abogado le defienda como propietario de un piso en alquiler puede informarse sobre nuestro seguro ARAG Alquiler, que sí le ofrece cobertura en estas situaciones.



## Servicios jurídicos online

¿Quiere vender su coche? ¿Quiere alquilar su piso? ¿Quiere contratar a una empleada del hogar? Si debe redactar un contrato y no sabe cómo hacerlo, podrá entrar en [www.arag.es](http://www.arag.es) y, gracias a un moderno sistema a base de preguntas muy sencillas, podrá elaborar un contrato personalizado para aquello que necesite. ¡Consulte todos los contratos que hay disponibles!

## Defensa jurídica de sus derechos como consumidor

Si usted ha comprado algo y no ha quedado satisfecho porque estaba roto, no era lo que había pedido o, simplemente, le habían dicho que podía devolverlo pero después no se lo han permitido, ¿cómo puede ayudarle ARAG?

Por ejemplo:

-  Imáginese que se compra un traje en una tienda de ropa en época de rebajas. Es una tienda que ya conoce porque suele comprar allí y, cuando ha surgido algún problema, le han hecho el cambio y le han devuelto el dinero. Sin embargo, en esta ocasión no le han dejado realizar el cambio porque es periodo de rebajas. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le explicará cuáles son sus derechos y qué puede hacer. Si usted lo desea gestionará la reclamación para subsanar lo antes posible el problema. De este modo, no tendrá que quedarse con un traje que le ha costado mucho dinero y que no se va a poder poner.
-  Imáginese que quiere cambiar de compañía de telefonía móvil. De hecho ya lo ha solicitado por escrito y, aunque ya no le están proporcionando el servicio, le siguen pasando el recibo al banco. Se preguntará: ¿debo seguir pagando?, ¿lo devuelvo?, ¿si no pago, qué pasará? No se preocupe, usted podrá llamar a su abogado de ARAG, quien le informará de todos los pasos que hay que seguir y

## Guía práctica de su seguro

reclamará en su nombre a la compañía hasta que el problema se subsane; es decir, si finalmente es necesario llegar a juicio, su abogado le defenderá sin costes adicionales para usted.



Imagínese que le llega una factura de la luz por más de mil euros. Usted se preguntará: ¿cómo es posible si durante los últimos meses he estado pagando una media de 50 euros? Usted solo tendrá que llamar a su abogado, quien le aconsejará sobre los pasos que hay que seguir y, si por ejemplo son lecturas indebidas, le ayudará a buscar la documentación y pruebas necesarias y a realizar su reclamación para acabar con su problema.

**¿Qué no cubre esta cobertura?** Este seguro no le cubriría si, por ejemplo, quiere reclamar una factura de suministro por importe inferior a 300 euros. En estos casos, ARAG le asesorará y reclamará por vía extrajudicial. Eso significa que, en ningún caso, se cubriría un juicio. También debe tener en cuenta que, del mismo modo que defendemos a nuestros clientes cuando un proveedor no cumple su contrato, no podríamos llevar su caso si es usted quien incumple un contrato y el proveedor le reclama.

En muchas ocasiones no reclamamos porque no sabemos que podemos reclamar. Pero usted puede llamarnos todas las veces que precise, le indicaremos qué es lo que podemos hacer y llevaremos su caso si es viable.

## Revisión y redacción de contratos



Es posible que un día quiera alquilar su piso, que alguien revise un acta de reunión de su comunidad de vecinos o reclamar a la compañía de suministros del gas. Para estas ocasiones, su abogado está a su disposición para revisar sus contratos u otros documentos legales o, si lo prefiere, para redactárselos. En el anexo a las condiciones generales podrá ver las materias sobre las que pueden versar los documentos por revisar o redactar.



## Laboral

Si trabaja en una empresa o en la Administración Pública puede encontrarse en situaciones que no sabe muy bien qué implicaciones pueden comportar. En estos casos es muy recomendable consultar a un abogado para que se lo explique bien, pueda asesorarle y le aconseje.

Por ejemplo:

-  Imagínese que le quieren cambiar su contrato laboral y le proponen hacer menos horas. En un principio puede sonar bien, pero ¿qué implica este cambio?, ¿cómo afecta a las cotizaciones a la Seguridad Social?, ¿y al INEM?, ¿y a la futura jubilación?, etc. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado de ARAG, quien le explicará exactamente lo que significa la propuesta para que usted pueda tomar una decisión y negociará con su empresa en caso de ser necesario.
-  Imagínese que le despiden. ¿Qué debe hacer? ¿Debe firmar el finiquito? ¿Es procedente, es improcedente? ¿Qué diferencia hay? Usted solo tendrá que llamar a su abogado de ARAG, quien le resolverá sus dudas, evaluará toda la documentación, le aconsejará, defenderá sus intereses e iniciará una reclamación contra la empresa si finalmente no se llegase a un acuerdo.

En muchas ocasiones no conocemos nuestros derechos como trabajadores. Por ello es importante poder contar con un abogado de confianza que resuelva nuestras dudas o defienda nuestros derechos en caso de ser necesaria la interposición de una reclamación.


**¿Qué no cubre esta garantía?** Esta garantía cubre solamente a los empleados por cuenta ajena, es decir, los que trabajan para una empresa o para la Administración Pública. Si usted es empresario o autónomo puede informarse acerca del seguro ARAG Negocios, pensado para las necesidades de este colectivo y adaptado a ellas.

## Guía práctica de su seguro

Ante una huelga, un expediente de regulación de empleo (ERE) o cualquier otro tipo de conflicto colectivo con la empresa, ARAG no le podrá cubrir, puesto que este seguro solo le protege como trabajador en conflictos individuales que pueda tener con su empresa.

### Defensa frente a la Administración

Son muchas las ocasiones en las que no entendemos el vocabulario que utiliza la Administración o no sabemos cómo defendernos cuando creemos que nuestros derechos han sido vulnerados. ¿Cómo puede ayudarle ARAG? Por ejemplo:

 Imagínese que tiene instalado el aire acondicionado en la fachada conforme a lo estipulado en el reglamento de urbanismo. Sin embargo, le llega una multa del ayuntamiento indicando que incumple la normativa municipal: ¿es cierto que no cumple la normativa?, ¿debe pagar la multa o bien puede recurrir?, ¿qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le resolverá todas sus dudas e iniciará un recurso si fuese necesario.


En muchas ocasiones desconocemos nuestros derechos como ciudadanos y la normativa que regula la Administración Pública y su funcionamiento. Por este motivo es importante poder contar con un abogado de confianza que resuelva nuestras dudas o defienda nuestros derechos si es necesaria la interposición de un recurso.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Este seguro no le pagará las multas ni tampoco las sanciones administrativas. Su abogado le ayudará a recurrir pero nunca se las pagará.

### Defensa Fiscal

En ocasiones es complicado entender qué, cuándo, cuánto y cómo pagar impuestos

o a qué desgravaciones se tiene derecho. Cuando uno cree que ya los ha pagado, le llega una notificación de Hacienda. Existen situaciones en las que nos vemos indefensos porque no acabamos de entender la terminología empleada o desconocemos las leyes a las que se hace referencia. En este caso ¿cómo podrá ayudarle ARAG? Usted podrá llamar todas las veces que desee a su abogado y, si es necesario, ARAG recurrirá las sanciones por vía contencioso administrativa. Pongamos un ejemplo:

 Imagínese que le llega una notificación de Hacienda comunicándole que la declaración de renta que presentó hace tres años es incorrecta y que debe una cantidad de 2.000 euros, más los intereses de demora. ¿Cómo es posible si la declaración la hizo un gestor? ¿Debe abonar dicha cantidad si han pasado tres años? ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado de ARAG, quien explicará su situación legal y le aclarará aquellos puntos que no tuviera claros. Además su abogado estudiará la documentación que usted le envíe e iniciará el recurso si fuese necesario para que usted no deba abonar ese importe.

**¿Qué no cubre esta garantía o qué limitaciones tiene?** Si Hacienda le pone una sanción por importe menor a 600 euros, ARAG recurriría su sanción pero, si usted decidiera llegar a juicio, los costes del mismo irían a su cargo. En cambio, si la sanción es superior a 600 euros, su seguro incluye la vía judicial, es decir, el contencioso administrativo.

## Prestación por separación y divorcio

Este seguro da cobertura a la familia y, por ello, en caso de divorcio o separación ARAG no puede representar a uno de los cónyuges y al otro no. Por esta razón, ARAG le pagará la cantidad acordada para cubrir los costes de un abogado para la separación. De ese modo, evitamos más problemas de los necesarios en este tipo de situaciones, ya de por sí complicadas.

## Guía práctica de su seguro

Si tiene hijos y tiene que pasar una pensión alimenticia o compensatoria a su ex cónyuge y disminuyen sus ingresos, ARAG le cubrirá hasta un máximo de 1000 euros mes. Se debe tener en cuenta que para tener derecho a esta prestación se deberá aportar toda la documentación necesaria que ARAG le requerirá y que puede consultar en el apartado correspondiente de las Condiciones generales o en las Condiciones Particulares que le entregaron en el momento que contrató su póliza.

### Y además...

Cuando su problema no quede cubierto por su seguro, ya sea porque es anterior a la contratación del mismo o porque se refiere a algo que no cubren las garantías que tiene contratadas, ARAG le facilitará un abogado de su red a precios especiales, para que, pase lo que pase, siempre tenga asesoramiento legal.

Como cliente de ARAG podrá beneficiarse de los servicios jurídicos online en la página web de ARAG. Regístrese en el área privada Mi ARAG para acceder a todos los servicios disponibles.

# Testimonios de nuestros asegurados



## Una pesadilla con un final feliz

Cristina y Juan querían iniciar su vida en común y llevaban tiempo ahorrando para comprarse un piso. Vieron unos pisos sobre plano en las afueras de la localidad en la que residían, que les gustaron mucho y estaban a mejor precio que en el centro de la ciudad. Firmaron un contrato de compraventa con la promotora y cumplieron escrupulosamente con todos los pagos y plazos estipulados, llegando a aportar hasta 54.000 euros.

Llegó el día en que finalizó la construcción de los pisos y Cristina y Juan fueron al banco a pedir la hipoteca. Pero el banco rechazó la petición y no les concedió la hipoteca. Este fue su primer disgusto, pero lamentablemente no fue el último. Cuando acudieron a las oficinas de la promotora, esta se negó a devolver el dinero aportado hasta el momento, aun habiendo una cláusula en el contrato de compraventa por la que, si finalmente no podían subrogarse a la hipoteca que tenía contratada la promotora con el banco, se les devolvería el importe íntegro aportado hasta el momento, es decir, los 54.000 euros.

Debido a la actitud de la promotora, pusieron el caso en manos de ARAG. Con toda la información aportada, ARAG envió un burofax a la promotora para que cumpliera con las condiciones del contrato firmado, pero esta nunca contestó. Ante la pasividad de la promotora, uno de los abogados de la compañía intentó un acto de conciliación, un paso previo antes de ir a juicio, y solicitó la devolución de los 54.000 euros. Pero la empresa promotora no se presentó a este acto. Por este motivo se interpuso una demanda y se fijó la fecha del juicio. La promotora, al ver el cariz que tomaban los acontecimientos, decidió finalmente devolver el dinero pagando incluso las costas judiciales del abogado y el procurador en las que se había incurrido hasta el momento. De ese modo, la promotora tuvo que pagar 57.416,39 euros y Juan y Cristina pudieron recuperar su dinero, y su ilusión.

**Comprar un piso es la ilusión de muchas parejas, pero implica también numerosos trámites y papeles que se deben cumplimentar. Por ello es importante contar con un buen seguro de defensa jurídica que le asesore, le guíe y defienda sus derechos si surge algún contratiempo.**

## Cuando los malos olores causan una situación insalubre

Petra vivía en una comunidad en la que era muy habitual tener nuevos vecinos porque siempre había muchos pisos en alquiler. Desafortunadamente para ella y su familia, hacía más de tres meses que sufrían malos olores, al parecer provenientes del piso de encima. Tras varias quejas a su vecino sin conseguir nada, un buen día Petra no pudo aguantar más cuando encontró humedades en su techo. Estaba segura de que las humedades eran la consecuencia de la acumulación de basura de su vecino. Y por esa razón llamó a ARAG para explicar su situación.

ARAG asesoró a Petra sobre sus derechos, explicándole que tenía dos opciones. La primera era intentar llegar a un acuerdo con el vecino que le causaba las molestias y daños de una forma amistosa. Y la segunda era contactar con el propietario del piso, ya que los vecinos eran inquilinos, para informarle de la situación y de la posibilidad de iniciar un proceso de desahucio. Al conocer las dos opciones, Petra informó de que ella y su familia preferían la segunda opción porque no podían soportar más esa situación de insalubridad. Además, explicaron que ya habían intentado arreglarlo de forma amistosa y no habían tenido ningún éxito.

ARAG envió un requerimiento por burofax al propietario del piso superior por actividades molestas, prohibidas e insalubres causadas por sus inquilinos. Tras recibir la información, el propietario del piso se puso en contacto con ARAG para darle las gracias porque desconocía los hechos y también para informar de que iniciaría un procedimiento de desahucio frente a sus inquilinos. Por otro lado, el propietario del piso asumió el pago de los daños causados en el piso de Petra y, gracias al asesoramiento legal en este caso, Petra y su familia pudieron solucionar sus problemas.

**Las comunidades de vecinos suelen tener múltiples problemas y disputas que pueden acabar en la vía judicial. Gracias al seguro de ARAG Familia 12 meses, el problema de Petra se pudo arreglar de la mejor manera para ella y su familia y sin necesidad de ir a juicios.**



Su familia en las mejores manos

**ARAG, el líder en defensa jurídica**

80 años de experiencia

La oferta más amplia de seguros y servicios legales

El 82% de casos resueltos con éxito

Recuerde que para resolver cualquier duda legal puede llamar todas las veces que necesite a su abogado en el **93 485 74 38 / 91 297 11 70** y, si con una consulta no es suficiente, iniciaremos los trámites para poner una reclamación.

Su abogado se llama ARAG

**[www.arag.es](http://www.arag.es)**

Síguenos en:







## Condiciones generales

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.



## Definiciones que interesa conocer

En este contrato se entiende por:

### **Asegurador**

ARAG SE, Sucursal en España que asume el riesgo definido en la póliza.

### **Tomador del seguro**

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

### **Asegurado**

La persona titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

### **Póliza**

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

### **Prima**

El precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

### **Plazo carencia**

Es el período de tiempo en que, con posterioridad a la fecha de inicio de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

### **Mínimo Litigioso**

Es la cuantía mínima objeto de litigio en este seguro, por debajo de la cual no se garantiza el trámite judicial de un siniestro.

### **Franquicia**

Es la cantidad que se deduce de los gastos a pagar por el Asegurador, cuando expresamente se establece en la póliza, como contribución del Asegurado.



## Condiciones Generales

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?
  2. ¿Cuál es el objeto del seguro?
  3. ¿Qué garantiza el seguro?
- Garantías:**
4. Asistencia jurídica telefónica
  5. Revisión y redacción de documentos y contratos
  6. Servicios jurídicos “online”
  7. Reclamación extracontractual.
  8. Defensa penal y civil suplementaria
  9. Vivienda
  10. Consumo
  11. Trabajo
  12. Protección administrativa y fiscal
  13. Prestaciones por separación o divorcio
  14. ¿Qué alcance tiene el seguro?
  15. ¿Cuáles son los límites del seguro?
  16. ¿Qué pagos no están cubiertos?
  17. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?
  19. ¿Qué debe entenderse por siniestro?.
  20. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?
  21. ¿Existe plazo de carencia?
  22. ¿Qué siniestros no están cubiertos?
  23. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?
  24. ¿Cómo se tramita el siniestro?
  25. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?
  26. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?
  27. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?
  28. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?
  29. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?
  30. ¿Cuál es la duración del seguro?
  31. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?
  32. ¿Existe subrogación?
  33. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?
  34. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
  35. Quejas y reclamaciones

## 1. ¿A quién se asegura por esta póliza?

A la unidad familiar, que conviva en el mismo domicilio y formada por:

1. El Asegurado, persona física y residente en España.
2. Su cónyuge o pareja estable.
3. Los padres de ambos.
4. Sus hijos solteros.

**Todas las personas amparadas por el seguro deberán convivir de forma permanente en el domicilio habitual del Asegurado y designado en la póliza.**

## 2. ¿Cuál es el objeto del seguro?

Por el presente Contrato de Seguro, ARAG se obliga dentro de los límites establecidos en la Ley y en el propio contrato, a prestar a los Asegurados los servicios de asistencia extrajudicial y a hacerse cargo de los gastos en que puedan incurrir los mismos, como consecuencia de su intervención en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, derivados de la cobertura del seguro.

Asimismo y dentro de los límites establecidos en el contrato, ARAG también se hará cargo de los gastos en que puedan incurrir los Asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, **siempre que dicho procedimiento derive de un hecho garantizado en la póliza y se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

También puede ser objeto del seguro la prestación de determinados servicios o el pago de los mismos, relacionados con las coberturas de la póliza.

## 3. ¿Qué garantiza el seguro?

Esta póliza ARAG garantiza la DEFENSA JURÍDICA de la UNIDAD FAMILIAR, prestándole sus coberturas en los ámbitos siguientes:

- la VIDA PARTICULAR
- los VEHÍCULOS SIN MOTOR, ya sean terrestres, aéreos o marítimos y siempre de uso particular.
- la VIVIENDA

- el CONSUMO
- el TRABAJO

**Las garantías del seguro se relacionan en los artículos siguientes y las efectivamente contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares de la póliza.**

**Garantías:**

#### **4. Asistencia jurídica telefónica**

ARAG pondrá a disposición del Asegurado un abogado, para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en el ámbito de su vida particular, así como de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono que, a tal efecto, se facilitará al Asegurado.

Las materias que, entre otras, pueden ser objeto de consulta telefónica, se especifican en el anexo 1 del presente contrato de seguro.

Si con motivo de la dificultad de la consulta o por la especificidad de la materia

objeto de la misma, ARAG considerase conveniente que la información jurídica se facilitara al Asegurado de manera presencial, podrá organizar una entrevista personal con uno de sus abogados para que el asegurado sea asesorado verbalmente.

#### **5. Revisión y redacción de documentos y contratos**

ARAG prestará también al Asegurado el mismo servicio del artículo anterior, siempre que solicite telefónicamente la asistencia de un abogado para la revisión y redacción de determinados escritos y contratos, de los que puedan derivarse para aquél consecuencias legales, sobre las materias siguientes:

- Compraventa y alquiler de vivienda;
- Reclamaciones a la Comunidad de Propietarios;
- Reclamaciones de consumo;
- Reclamaciones o recursos por sanciones administrativas, **con excepción de la gestión de sanciones de tráfico viario o navegación de embarcaciones y aeronaves;**
- Servicio doméstico.

Una vez el contrato o documento haya sido convenientemente revisado o redactado, ARAG hará entrega del mismo al Asegurado para que proceda a su presentación ante el destinatario.

**Los documentos y contratos objeto de esta cobertura tienen el carácter de “numerus clausus”, por lo que vienen expresamente relacionados en el anexo 2 del presente contrato de seguro.**

## 6. Servicios jurídicos “online”

ARAG pone a disposición del Asegurado a través de su web: [www.arag.es](http://www.arag.es), los siguientes servicios jurídicos informatizados:

- a) Guías prácticas
- b) Consultas jurídicas interactivas
- c) Modelos de escritos jurídicos

Los servicios correspondientes a los apartados a) Guías prácticas y b) Consultas jurídicas, son de acceso libre y gratuito.

Respecto al servicio del apartado c) Modelos de escritos jurídicos, será gratuita la primera descarga y, **a partir de esta, el Asegurado dispondrá de una bonifica-**

**ción del 50% sobre el precio de tarifa del servicio indicado en la propia web.**

**Para acceder a estos servicios jurídicos “on line” el Asegurado deberá registrarse en la web de ARAG indicando su número de póliza, con lo que el sistema lo identificará como cliente y dispondrá de dichos servicios gratuitamente o con las correspondientes bonificaciones.**

En el anexo 3 del presente contrato de seguro queda recogido el catálogo de contenidos jurídicos “online”, contenidos que se adaptarán periódicamente a la normativa vigente, por lo que **ARAG no puede garantizar que el referido catálogo permanezca invariable.**

## 7. Reclamación extracontractual

ARAG garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes al Asegurado por los daños y perjuicios que se le causen, por imprudencia o dolosamente, en el ámbito de la vida particular y que se relacionan a continuación:

### 1. Daños corporales.

Comprende, entre otros supuestos, las lesiones o daños corporales causados como:



- peatón,
- conductor de vehículos terrestres **sin motor y de uso particular**,
- conductor de vehículos de movilidad personal, bicicletas eléctricas y sillas eléctricas propiedad del Asegurado, **siempre que los mismos no precisen de seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria y que sean de uso personal**,
- patrón de embarcaciones o piloto de aeronaves, **sin motor y de uso particular**,
- pasajero de cualquier medio de transporte,
- residente en su vivienda,
- practicante de deportes, **de forma no profesional y que no tengan relación con vehículos a motor, incluyendo expresamente la caza**.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

Así mismo, queda amparada la reclamación al tercero responsable identificable, las lesiones sufridas por los animales de compañía propiedad del asegurado que convivan en el domicilio designado en la presente póliza, **siempre y cuando el Asegurado haya cumplido con la nor-**

**mativa municipal, autonómica o estatal que resulte de aplicación para su tenencia.**

## 2. Agresiones físicas.

Por cualquier causa y especialmente las de carácter sexual, incluyendo el acoso o abusos sexuales y también el “bullying” o acoso escolar **cuando del mismo resulten daños físicos.**

**No se garantiza la participación del Asegurado en riñas o peleas por él iniciadas, ni en riñas tumultuarias en cualquier caso.**

Evaluación médica de accidentados: en los supuestos previstos en los anteriores apartados 1 y 2, **en los que se causen lesiones al Asegurado y siempre que fueran precisos más de treinta días para su curación**, ARAG efectuará, a través de su equipo médico especializado, el seguimiento y oportuno informe, tanto de la evaluación de las lesiones, como de las posibles secuelas que se pudieran producir, en defensa de los intereses jurídicos del Asegurado.

## 3. Daños materiales.

1. A los bienes muebles: propiedad del Asegurado.

Se considerarán bienes muebles, a los

# Condiciones Generales

efectos de esta cobertura, los siguientes:

- objetos de decoración y mobiliario,
- aparatos electrodomésticos
- ordenador personal y sus periféricos;
- ajuar personal y alimentos;

**2. A los vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor:** Comprende la reclamación al tercero responsable por los daños causados a vehículos, embarcaciones y aeronaves, **todos ellos sin motor, de uso particular y propiedad del Asegurado, siempre que dichos vehículos no precisen de un seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria.**

Asimismo, se incluye la reclamación al tercero responsable por los daños causados a los siguientes vehículos propiedad del asegurado: vehículos de movilidad personal, bicicletas eléctricas y sillas eléctricas, **siempre que los mismos no precisen de seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria y que sean de uso particular.**

**No incluye el presente artículo 7, la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los**

**mismos**, sin perjuicio de otras expresas garantías contractuales.

**Tampoco incluye este artículo 7, los hechos producidos en el desempeño por parte del Asegurado de cualquier actividad como asalariado, autónomo o empresario.**

## 8. Defensa penal y civil suplementaria

ARAG garantiza la defensa del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, de exigírsele responsabilidades en el ámbito de la vida particular, ya sean de orden:

**1. Penal:** en los procesos que se le sigan por hechos de los que presuntamente se derive su responsabilidad penal.

Comprende, entre otros supuestos, la defensa penal del Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales de compañía, propiedad del Asegurado, que convivan con él en el domicilio designado en la presente póliza, **siempre y cuando, el Asegurado haya cumplido con la normativa municipal, autonómica o estatal que resulte de aplicación para su tenencia.**

- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos **sin motor y de uso particular**,
- la conducción de vehículos de movilidad personal, bicicletas eléctricas y sillas eléctricas **propiedad del Asegurado, siempre que los mismos no precisen de seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria que sean de uso personal.**
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, **sin motor y de uso particular**,
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

**No comprende esta cobertura los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

- a) Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 1, ARAG pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.
- b) ARAG constituirá, en los mismos supuestos y hasta el límite expresado en las Condiciones Particulares, la fianza que en el procedimiento penal se exija al Asegurado, para:
- obtener su libertad provisional.
  - avalar su presentación al acto del juicio.
  - responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**
2. Civil: por hechos con resultado de daños a terceros y de los que el Asegurado pueda ser responsable civil por **imprudencia, impericia o negligencia**, no sólo en los supuestos relacionados en el anterior apartado 1, sino también en cualquier otro que pueda producirse en el ámbito de la vida particular, **si bien la defensa garantizada tendrá siempre carácter suplementario por:**
- no existir Seguro de Responsabilidad Civil;
  - existiendo Seguro de Responsabilidad Civil, **carecer éste de efectos por encontrarse en situación de descubierto, rechace o insolvencia de su Aseguradora, o por ser la cuantía**

# Condiciones Generales

**de la reclamación inferior a la franquicia establecida en dicho seguro.**

**Todo ello, siempre que la responsabilidad civil no dimane del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el demandante.**

Incluye esta cobertura la defensa del Asegurado, ante la reclamación contra el mismo por parte de la Aseguradora de Responsabilidad Civil, en ejercicio de su derecho de repetición, de las indemnizaciones pagadas al perjudicado o a sus herederos.

En los supuestos en que exista obligación legal de asegurar la responsabilidad civil, **sólo se prestará esta garantía si el Asegurado acredita disponer de seguro obligatorio en vigor.**

**No incluye el presente artículo 8, los hechos producidos en el desempeño por parte del Asegurado de cualquier actividad como asalariado, autónomo o empresario.**

## 9. Vivienda

ARAG garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, como propietario, usufructuario o inquilino de

la vivienda urbana situada en territorio español y designada en las Condiciones Particulares de la póliza, como:

- 1. VIVIENDA PRINCIPAL:** aquella que utiliza el Asegurado como su domicilio habitual.
- 2. VIVIENDA SECUNDARIA:** aquella que utilice el Asegurado sólo de forma ocasional.

El concepto asegurado de vivienda incluye, en su caso, el parking o garaje, así como el trastero de que la misma disponga, **siempre que se hallen situados en la misma finca.**

Para ambos tipos de vivienda, principal y secundaria, la garantía comprende:

- a) Reclamación de los daños materiales causados por terceros a la vivienda, por imprudencia o dolosamente, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños, sin perjuicio de otras coberturas contractuales del presente artículo.**
- b) Reclamación por incumplimiento de los contratos de obras de reforma, reparación, conservación o mantenimiento de la vivienda y de sus instalaciones, siempre que el pago de los**

- gastos devengados corresponda íntegramente al Asegurado.**
- c) Reclamación a los vecinos por infracción de normas legales, relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas. A estos efectos los vecinos deberán estar situados a una **distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
  - d) Defensa y reclamación en los conflictos con los vecinos por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías. Asimismo los vecinos deberán estar situados a una **distancia no superior a 100 metros de la vivienda del Asegurado.**
  - e) Defensa y reclamación ante la comunidad de propietarios del inmueble en que se halle la vivienda, **siempre que el Asegurado esté al corriente de pago de las cuotas legalmente acordadas.**
  - f) Defensa y reclamación como inquilino en los conflictos derivados del contrato de alquiler de la vivienda, **excepto en los juicios de desahucio por falta de pago.**
  - g) Reclamación en el supuesto de ocupación ilegal de la vivienda.
  - h) Defensa y reclamación por “mobbing” o acoso inmobiliario, tendente a lograr mediante actos ilícitos que el Asegurado desaloje la vivienda.
  - i) Reclamación contra el vendedor por incumplimiento del contrato de compra de la vivienda, excepto por defectos en la construcción, **siempre que tal incumplimiento se produzca durante la vigencia de esta garantía y tenga relación, única y exclusivamente, con hechos ocurridos con posterioridad a la fecha de efecto de la misma.**
- No comprenden las coberturas de este artículo los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

## 10. Consumo

ARAG garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado como consumidor y usuario, tanto por vía amistosa como judicial, por incumplimiento de los contratos sobre bienes y servicios concertados por el mismo en el ámbito de la vida particular, siguientes:

### 1. Contratos de compra y depósito:



# Condiciones Generales

**1.1. De bienes muebles.** Se entenderán exclusivamente como bienes muebles:

- los objetos de decoración y mobiliario,
- los aparatos electrodomésticos,
- el ordenador personal y sus periféricos,
- el ajuar personal y los alimentos.

**No incluye esta cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

**1.2. De vehículos, embarcaciones y aeronaves, todos ellos sin motor,** de uso particular y propiedad del Asegurado.

**1.3. De animales de compañía** que convivan o vayan a convivir con el asegurado en el domicilio designado en la presente póliza y sean de su propiedad, **siempre y cuando el Asegurado haya cumplido con la normativa municipal, autonómica o estatal que resulte de aplicación para su tenencia.**

**2. Contratos de arrendamiento de servicios,** de los que el Asegurado sea titular y destinatario final y que se enumeran a continuación:

- profesionales titulados;
- industriales acreditados, tales como

fontaneros, electricistas, carpinteros y pintores.

- médicos y hospitalarios;
- viajes, turísticos y de hostelería;
- enseñanza y transporte escolar;
- limpieza, lavandería y tintorería;
- mudanzas;
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento de aparatos electrodomésticos.
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento del ordenador personal y sus periféricos, así como de sus programas operativos.

**3. Contratos de suministros,** de los que el Asegurado sea titular y destinatario final, de:

- agua,
- gas,
- gasoil,
- electricidad,
- telefonía: fija o móvil y ADSL.
- canales privados de televisión.

**Para los supuestos de reclamación**

**judicial amparados por esta garantía**  
**Contratos de suministros puede existe**  
**un mínimo litigioso por siniestro, cuya**  
**cantidad se indica en la Condiciones**  
**Particulares.**

**4. Contratos de seguros**, de los que el Asegurado sea tomador o beneficiario y en relación con:

- su persona,
- la vivienda principal o secundaria en que resida, así como su contenido,
- los vehículos, embarcaciones y aeronaves, **todos ellos sin motor y de uso particular, que utilice o de los que sea propietario.**

Esta cobertura comprende la reclamación por incumplimiento contractual de otras Aseguradoras privadas y del Consorcio de Compensación de Seguros.

El incumplimiento contractual garantizado se produce no sólo por la actuación expresa de la Aseguradora, sino también por la omisión tácita de su obligación de reparar el daño o indemnizar su valor, en el plazo máximo de tres meses desde la producción del siniestro. En este último supuesto ARAG garantiza también la reclamación, **previa justificación documental por el Asegurado de haber declarado el siniestro dentro de plazo**

**y haber reclamado, de forma fehaciente y sin resultado satisfactorio, sus daños.**

Incluye la cobertura el pago de los honorarios por los peritajes contradictorios previstos en las antes indicadas pólizas de seguro, **en la parte que en ellas se fije a cargo del Asegurado.**

Quedan expresamente incluidos en todos los apartados de este artículo 10, los contratos formalizados por el Asegurado a través de INTERNET y ONLINE.

## 11. Trabajo

ARAG garantiza la defensa y reclamación de los derechos del Asegurado derivados del desempeño de su trabajo por cuenta ajena, tanto por vía amistosa como judicial, en los supuestos siguientes:

**1. Conflictos individuales de trabajo**: con la empresa privada u organismo público donde preste sus servicios, por incumplimiento de las normas contractuales o legales de trabajo, a dirimir ante los organismos de conciliación y la jurisdicción social.

Para los funcionarios públicos, cuando no sea competente la jurisdicción social, la cobertura comprenderá el trámite de



# Condiciones Generales

instrucción del expediente administrativo y posteriores recursos a resolver en vía administrativa.

Sin perjuicio de la contratación de otra garantía de la presente póliza, quedan expresamente excluidos de esta cobertura la vía contencioso-administrativa

Comprende esta cobertura la defensa y reclamación del trabajador asegurado en los supuestos de “mobbing” o acoso laboral, así como de acoso sexual en el ámbito laboral y del que pueda ser responsable el empresario.

**2. Defensa de la responsabilidad penal:** en los procesos penales que puedan seguirse al Asegurado por hechos producidos en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena. **Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

Asistencia al detenido y constitución de fianzas:

**a)** Si se produjera la detención del Asegurado por cualquier hecho garantizado en el anterior apartado 2, ARAG pondrá a su disposición un abogado a fin de que le asista e informe de sus derechos.

**b)** ARAG constituirá, en los mismos supuestos y **hasta el límite expresado en las Condiciones Particulares**, la fianza que en el procedimiento penal se exija al Asegurado, para:

- obtener su libertad provisional.
- avalar su presentación al acto del juicio.
- responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

**3. Reclamación de daños corporales:** que se causen al Asegurado por un tercero responsable identificable en el desempeño de su trabajo por cuenta ajena. No será de aplicación para esta cobertura la exclusión prevista en el artículo 22.6.

Evaluación médica de accidentados: en los supuestos previstos en el anterior apartado 3, **en los que se causen lesiones al Asegurado y siempre que fueran precisos más de treinta días para su curación**, ARAG efectuará, a través de su equipo médico especializado, el seguimiento y oportuno informe, tanto de la evaluación de las lesiones, como de las posibles secuelas que se pudieran producir, en defensa de los intereses jurídicos del Asegurado.

**4. Reclamación de prestaciones socia-**



les: en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Montepíos y Mutualidades de Previsión Social.

5. Reclamación de derechos derivados de pensiones: de jubilación, viudedad e invalidez, también en litigios con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

6. Ampliación al contencioso administrativo para los funcionarios La garantía de conflictos individuales de trabajo del apartado 1 de este artículo, se amplía expresamente para los funcionarios públicos asegurados a la vía contencioso-administrativa, si **bien puede existir una franquicia por siniestro, cuya cantidad se indica en la Condiciones Particulares.**

## 12. Protección administrativa y fiscal

ARAG garantiza la protección de los derechos del Asegurado como particular, en los procedimientos que se le sigan por la administración pública, en materia:

1. Administrativa: ante las sanciones que se le impongan por presuntas infracciones administrativas.

Comprende, entre otras, las sanciones administrativas impuestas al Asegurado en relación con:

- la vivienda en que resida,
- sus animales domésticos,
- la circulación como peatón,
- la conducción de vehículos **sin motor y de uso particular**,
- la navegación con embarcaciones o aeronaves, **sin motor y de uso particular**,
- el desplazamiento como pasajero de cualquier medio de transporte,
- la práctica de deportes de forma no profesional, **siempre que no tengan relación con vehículos a motor**, incluyendo expresamente la caza.

Incluye la cobertura tanto las sanciones impuestas al Asegurado personalmente, como en relación con los vehículos, embarcaciones y aeronaves, **todos ellos sin motor y de uso particular**, que utilice o de los que sea propietario, por presuntas infracciones de las disposiciones reguladoras de la circulación o navegación de dichos medios de locomoción.

Esta cobertura comprenderá siempre la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa. **Incluirá también la vía contencioso-administrativa, cuan-**

do la cuantía de la sanción no sea inferior al importe indicado en las Condiciones Particulares.

**El pago de la sanción definitiva corresponde siempre al Asegurado.** Si éste lo solicita y efectúa la necesaria provisión de fondos, ARAG cuidará de la liquidación de la sanción.

**2. Fiscal:** en los litigios del Asegurado con la administración de la hacienda pública, directamente relacionados con la declaración de los impuestos de la renta de las personas físicas y del patrimonio.

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. Incluirá también la vía contencioso-administrativa, **cuando la cuantía del litigio no sea inferior al importe indicado en las Condiciones Particulares.**

**3. Valoración catastral de la vivienda:** podrá impugnarse por el Asegurado el valor catastral asignado a la vivienda amparada por el seguro, **siempre que la notificación administrativa de la valoración catastral se produzca durante la vigencia de la póliza y una vez transcurrido el plazo de carencia.**

Esta cobertura comprenderá siempre la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa. **Incluirá también la vía contencioso-adminis-**

**trativa, cuando la cuantía del litigio no sea inferior al importe indicado en las Condiciones Particulares.**

### 13. Prestaciones por separación o divorcio

Cuando por sentencia firme o resolución judicial definitiva dictadas en un procedimiento civil, **instado con posterioridad al efecto de esta garantía y transcurrido el plazo de carencia,** se conceda la separación o el divorcio del Asegurado designado en las Condiciones Particulares y su cónyuge, ARAG efectuará en su favor las prestaciones siguientes:

**1. Reembolso de gastos jurídicos:** previa justificación, del importe de los honorarios y gastos que hayan satisfecho derivados del procedimiento judicial de separación o divorcio, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, de cuya cifra total corresponderá, como máximo, la mitad a cada cónyuge.

**No se realizará la prestación cuando exista ya una separación de hecho de los cónyuges, con anterioridad a la fecha de efecto de la presente garantía.**

**2. Ayuda para el pago de la pensión:** si el Asegurado obligado judicialmente, a

resultas de un procedimiento judicial de separación o divorcio, al pago de pensión compensatoria y/o de alimentos, viera disminuidos sus ingresos habituales por causa de hallarse en situación de incapacidad laboral transitoria (si es autónomo) o por encontrarse en situación de desempleo (si es asalariado), ARAG le prestará una ayuda económica equivalente al importe de las pensiones debidas, **hasta el límite de 1.000 Euros mensuales (para el conjunto de ambas pensiones) y durante un periodo máximo de 12 meses.**

Para tener derecho a esta prestación, el Asegurado deberá acreditar documentalmente:

- la sentencia o resolución judicial por la que se disponga el pago a su cargo de la pensión compensatoria y/o de alimentos y su cuantía.
- de ser autónomo, además de acreditar tal condición, deberá aportar los justificantes de su incapacidad laboral transitoria.
- de ser asalariado, deberá justificar su situación de desempleo.

En caso de que la situación de desempleo o de incapacidad laboral transitoria se prolongue por más de un mes, la ayuda económica será abonada, en lo

que corresponda a cada mensualidad, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente.

Cuando dicha situación de desempleo o incapacidad laboral transitoria sea inferior al mes, la ayuda económica será proporcional a los días en que el Asegurado haya permanecido en dicha situación y también será abonada dentro de los 5 primeros días del mes siguiente.

## 14. ¿Qué alcance tiene el seguro?

ARAG garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
3. Los honorarios y gastos de abogado.
4. Los derechos y suplidos de procurador, **cuando su intervención sea preceptiva.**
5. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.

6. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.
7. Cualquier otra prestación garantizada expresamente por la póliza.

Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por la póliza, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

1. Obtener su libertad provisional.
2. Avalar su presentación al acto del juicio.
3. Responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

### 15. ¿Cuáles son los límites del seguro?

**ARAG asumirá los gastos descritos dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada para cada siniestro, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Condiciones Particulares de este seguro.**

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, **los gastos de los profesionales que**

**hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de procedimientos cubiertos.**

**Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.**

El Asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, el Asegurador abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero

vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

## 16. ¿Qué pagos no están cubiertos?

**La póliza no cubre:**

- 1. Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.**
- 2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.**
- 3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

## 17. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud del seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud del seguro o de las

cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Asegurado debe comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el Asegurador,

## Condiciones Generales

rador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, ARAG puede proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

### 18. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del**

### día en que el Tomador pague la prima.

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

### 19. ¿Qué debe entenderse por siniestro?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

### 20. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?

Depende del caso de que se trate. Así:

En las defensas penales y administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible o sancionable.

En las reclamaciones por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

En litigios sobre materia contractual, en el momento en que se inició o se pretendió que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales.

Por último y para las prestaciones por separación o divorcio del artículo 13 de estas Condiciones Generales, en el momento en que se formuló la correspondiente demanda judicial (apartado 1) o en el momento en que se inició la situación de incapacidad laboral transitoria o de desempleo (apartado 2).

## 21. ¿Existe plazo de carencia?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto de una garantía, si se produce un siniestro no está garantizado.

**En este seguro y para los supuestos contractuales y administrativos, podrá existir un plazo de carencia que se especificará en las Condiciones Particulares, salvo para la cobertura de protección ante infracciones de las disposiciones reguladoras de la circulación o la navegación del artículo 12 de estas Condiciones Generales, que no tendrá carencia.**

Así mismo, para las prestaciones por

**separación o divorcio del artículo 13 de las Condiciones Generales, se recoge en las Condiciones Particulares el plazo de carencia correspondiente.**

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro ARAG, que hubiera garantizado el siniestro.

## 22. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

Este seguro no cubre:

1. Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.
2. Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.
3. Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.
4. Los conflictos derivados de cual-

quier actividad del Asegurado ajena al ámbito de su vida particular, salvo las coberturas de índole laboral previstas en el artículo 11 de estas Condiciones Generales.

5. Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con la transformación de la vivienda amparada por el seguro o bien con el proyecto, construcción y derribo del inmueble en que la misma esté situada.
6. Los siniestros relacionados con vehículos, embarcaciones o aeronaves, con motor y sus remolques, siempre que dichos medios de locomoción sean propiedad del Asegurado o estén conducidos o pilotados por el mismo, salvo lo previsto expresamente en la garantía de Reclamación de daños.
7. Los litigios sobre propiedad intelectual o industrial, de derecho de sociedades y sobre cuestiones financieras y bancarias, así como los procedimientos administrativos o judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.
8. Las reclamaciones que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza, salvo lo previsto en la

prestación por separación o divorcio del artículo 13, apartado 1, de estas Condiciones Generales, y la reclamación del Asegurado contra el Asegurador de la misma.

9. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de las garantías contratadas, salvo en materia fiscal en que el plazo será de cuatro años.

### 23. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del **plazo máximo de siete días de haberlo conocido**, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado



deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

## 24. ¿Cómo se tramita el siniestro?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, ARAG prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado. **La reclamación por dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurado.**

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión**, de una

de las dos formas siguientes:

**a)** A partir del momento en que el Asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral, podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello al Asegurador.

**b)** En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, ARAG los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

**Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, deberá comunicarlo a ARAG con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio.**

ARAG se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares, con sujeción, en todo caso, a los criterios orientativos**

**en materia de tasación de costas y jura de cuentas mencionados en el artículo 27. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales? de estas Condiciones Generales.**

Ningún miembro del personal de ARAG que se ocupe de la gestión de siniestros de Defensa Jurídica, realizará actividades parecidas en otros ramos o en otras entidades que operen en ramos distintos del de Vida.

### **25. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?**

**Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.**

En caso de desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 31 de estas Condiciones Generales.

**El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por**

**su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.**

### **26. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?**

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle, a partir del momento en que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará a ARAG el nombre del abogado y procurador elegidos. El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 31.

**Si el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.**

El abogado y procurador designados por el Asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar suje-

tos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, **el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.**

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, ARAG satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

**En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, ARAG informará inmediatamente al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.**

## 27. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la póliza que se establece en el artículo 15 de estas Condiciones Generales, ARAG satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el Asegurado, **con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española,**

**y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios.** Los criterios orientativos en materia de tasación de costas y jura de cuentas serán consideradas como **límite máximo de la obligación del Asegurador.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 24, ARAG reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares, y siempre con sujeción a las normas colegiales referidas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.** Para hacer efectivo el reintegro de estos gastos **el Asegurado deberá acreditar el pago por él efectuado con las correspondientes facturas y recibos.**

Si por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, **el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.**

## Condiciones Generales

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 24, ARAG asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

**Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.**

### 28. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

### 29. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?

**Las garantías de Reclamación extracontractual, Defensa penal y civil y Consumo, de los artículos 7, 8 y 10 de esta póliza, serán de aplicación a los siniestros producidos tanto en territorio español, como en los demás países de la Unión Europea.**

**El resto de garantías serán aplicables a los siniestros que tengan lugar en territorio español.**

**Andorra se asimilará a España a los efectos de las garantías contratadas.**

### 30. ¿Cuál es la duración del seguro?

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente, y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente.

**Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato de seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el Asegurador.**

El asegurador deberá comunicar al Tomador, al menos con dos meses de antelación a la conclusión del período en

curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

### 31. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el presente contrato de seguro.

**La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.**

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudirse al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

### 32. ¿Existe subrogación?

ARAG se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

### 33. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?

Las comunicaciones a ARAG se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. **El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.**

### 34. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

Las acciones derivadas de este contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento en que pudieron ejercitarse.

### 35. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus in-



## Condiciones Generales

tereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))

## Anexo 1: Materias objeto de consulta telefónica

### Vivienda

**Compraventa de vivienda:** Contratación, Compra de vivienda sobre planos, Vivienda de protección oficial, Créditos hipotecarios, Trámites a seguir antes y después de la compraventa.

**Alquiler de vivienda:** Contrato de arrendamiento, Actualización de la renta, Procedimiento judicial de desahucio.

**Servicio doméstico:** Contratación. Condiciones y requisitos. Cotización a la seguridad social. Salario. Extinción del contrato. Contratación de extranjeros. El permiso de trabajo.

**Comunidad de vecinos.** Juntas de vecinos, Obligaciones y derechos de los propietarios, Órganos de administración de la Comunidad, Reclamación a propietarios, Reclamación a la comunidad, Obras en la vivienda, Fiscalidad de la vivienda, Impuestos a liquidar por transmisión de vivienda.

### Familia

**Matrimonio.** Régimen económico matrimonial, Capitulaciones matrimoniales, Separación y divorcio, La familia

numerosa, Fiscalidad del régimen económico matrimonial.

**Derechos de los menores.** Responsabilidad civil por los hijos menores e incapacitados. Adopción y acogimiento. Instituto del Defensor del Menor. Testamento en nombre del hijo menor o incapaz. Emancipación, tutela, desamparo. Defensor judicial. Venta de bienes de menores.

**Parejas de hecho.** Registros Municipales de uniones de hecho. Ordenación de régimen económico de la pareja. Liquidación económica por ruptura de la pareja. Posibilidad de solicitar pensión en caso de separación. Fallecimiento de uno de sus miembros. Derechos económicos del sobreviviente. Posibilidad de obtención de pensión de viudedad.

### La herencia

**Modalidades de testamento.** Pasos a seguir fallecida una persona. La partición de la herencia con y sin testamento. Desheredación. Legitimarios. Derechos forales. Fiscalidad de la herencia.

### Asuntos penales

**Delitos o faltas** que le afecten ya sea como denunciante/acusación particular/querellante, ya sea como imputado. La denuncia. La querrela. El arresto. La detención. El procedimiento judicial.

## Trabajo

**El contrato de trabajo.** Tipos de contrato. Nóminas. Prórroga. El Convenio Colectivo aplicable. El contrato de alta dirección. Vacaciones. Horario. Traslado geográfico y traslado funcional. Extinción del contrato

**Dimisión del trabajador.** Despido (improcedente, procedente y nulo), procedimiento ante el SMAC. Procedimiento judicial.

**Indemnizaciones. Liquidación o finiquito.** Reclamación judicial de cantidades. Salarios de tramitación. Quiebra de la empresa. Reclamación ante el FOGASA. Jubilación anticipada.

**Sanciones al trabajador.** Procedimiento de reclamación. infracciones. Suspensión de empleo y sueldo. Despido disciplinario. Sanciones económicas.

**Expedientes de regulación de empleo.** Procedimiento. Intervención de los representantes sindicales (delegados de personal o comité de empresa). Intervención de la Autoridad Laboral.

**Accidente de trabajo y enfermedad profesional.** Accidentes ocurridos en el centro de trabajo o en desplazamientos

con motivos laborales. Incapacidad e invalidez laboral. Procedimiento judicial para su declaración.

## Prestaciones de la Seguridad Social

**Fiscalidad.**

## Declaración de la renta

Exenciones. Declaración conjunta o individual. Rendimientos de trabajo personal. Rendimientos del capital inmobiliario. Rendimientos de capital mobiliario. Rendimientos de Actividades Económicas. Ganancias y pérdidas patrimoniales. Deducciones estatales y autonómicas. Planes de pensiones. Cuestiones formales de los impuestos.

## Automóvil

**Formalidades administrativas.** Permisos y autorizaciones, bajas y altas del vehículo. La I.T.V.

**Compañías aseguradoras.** Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Cláusulas abusivas. El defensor del asegurado.

**Accidentes de tráfico.** Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de ac-



cidente. Tramitación del siniestro. Procedimiento judicial. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar siniestro el vehículo.

**Alcoholemia.** Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede detención e inmovilización del vehículo. Procedimiento judicial. Sanciones penales y administrativas.

**Fiscalidad.** Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.

**Quedan expresamente excluidas del asesoramiento las sanciones de tráfico.**

## Reclamaciones como consumidor

**Información derechos del consumidor.** Cláusulas abusivas.

**Defecto del producto.** Productos en garantía. Reparaciones defectuosas. Cómo reclamar.

**Reclamaciones a empresas** de telefo-

nía, tintorerías, talleres, compañías de seguros, hoteles, agencias de viajes, canales de televisión de pago, por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato.

**Reclamaciones a bancos** por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas.

**Protección de datos personales.** Como reclamar por uso indebido de los datos personales. Denuncias a la Agencia de Protección de Datos. Derecho de acceso, cancelación y rectificación. Registros de morosos. RAI, ASNEF. Cómo reclamar por inclusión indebida. Cómo cancelar sus datos.

**Telecompra.** Compra por teléfono y a través de Internet. Cobros indebidos. Plazos de devolución. Entrega del producto. Defectos del producto adquirido. Cómo reclamar.

### Anexo 2: Materias abordadas en la redacción y revisión de documentos

El servicio incluye la redacción o revisión de los documentos que se enumeran, que tienen carácter de numerus clausus. Queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico.

Una vez el documento haya sido redactado, se entregará al solicitante del servicio para que cuide de su presentación ante el destinatario del mismo.

### Compraventa de vivienda

Contratos de **señal y compraventa**.

**Cartas de reclamación** por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la vivienda entregada.

**Examen de las notas simples** del Registro de la Propiedad y otra documentación facilitada por el cliente a fin de verificar el estado de cargas y embargos del inmueble y el dueño del mismo.

**Revisión de la minuta** preparatoria de la Escritura de Compraventa con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.

**Revisión de la minuta** preparatoria de la Escritura de Constitución de Hipoteca,

subrogación, cancelación, con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.

**Defectos constructivos:** Plazos de garantía. Plazos de prescripción. Responsabilidades de los diversos intervinientes en la obra. Seguro decenal. Procedimientos de reclamación. Documentación de la obra nueva. Libro del Edificio.

### Alquiler de vivienda

**Contrato de arrendamiento.** Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras incontestadas, falta de pago de la renta, subarriendo incontestado.

**Cartas de reclamación** del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.

**Cartas de comunicación** del arrendador de actualización de la renta, de prórroga, y del arrendatario de oposición a la actualización, de prórroga.

### Comunidad de propietarios

**Cartas de reclamación** a la comunidad o a otros propietarios por la realización

de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).

**Carta al Presidente de la Comunidad** solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una Junta.

**Carta al Presidente de la Comunidad** manifestando su oposición a un acuerdo tomado en Junta de Propietarios.

**Carta al Secretario de la Comunidad** solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta)

## Reclamaciones de consumo

**Cartas de reclamación** por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: Empresa constructora o promotora. Empresas de reformas. Empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes. Canales de televisión de pago. Empresas de telefonía. Tintorerías. Talleres de reparación de vehículos. Concesionarios de vehículos.

**Cartas de reclamación** a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, cláusulas abusivas, ...

**Cartas de reclamación** por adquisición de bienes por telecompra (a través del teléfono o de Internet) por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega del producto, defectos del producto adquirido.

## Recursos y otros escritos frente a la Administración Pública relacionados con la vivienda

**Escrito de alegaciones** frente a una sanción administrativa por no tener licencia para el cerramiento de una terraza o por la realización de obra mayor en la vivienda.

**Actos comunicados** al Ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.

## Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la Administración

**Escrito de reclamación** a la Administración, para solicitar indemnizaciones cuando la Administración causa daños en bienes y derechos de los particulares (lesión que el ciudadano no tiene el deber jurídico de soportar).

**Recurso contra la notificación** de embargo en los bienes o cuentas bancarias.

**Recurso contra procedimiento** de apremio por una deuda impagada.

**Recursos frente a una sanción** administrativa (reposición y alzada)

**Reclamación** económico-administrativa de una deuda tributaria.

### Servicio doméstico no perteneciente a la Unión Europea

Carta de invitación, oferta de trabajo, contrato de trabajo.

## Anexo 3: Catálogo de contenidos jurídicos de [www.arag.es](http://www.arag.es)

### A) Guías Prácticas:

- Derechos de los Consumidores
- Derechos del Viajero
- Derechos del Paciente
- Privacidad en Internet
- Derechos de los Menores
- Parejas de Hecho
- Sobre la Ley de Dependencia
- Documento de Voluntades Anticipadas
- IRPF
- Donaciones
- Sucesiones
- Separación y Divorcio
- Empleado/a de Hogar
- Despido individual
- Contrato de Trabajo
- Seguros y Pensiones
- Daños en Accidente de Tráfico

- Multas de Tráfico
- El Permiso de Conducir por Puntos
- Alquiler de plaza de Garaje
- Compraventa de Vivienda
- Daños en Vivienda
- Propiedad Horizontal
- Alquiler de Vivienda
- Comunidad de Propietarios
- Préstamo Hipotecario

### **B) Consultas jurídicas sobre:**

- Comunidad de Propietarios
- Alquiler de Vivienda
- Compraventa de Bienes Inmuebles
- Derecho Laboral
- Derecho Sindical
- Compraventa de Vehículos Usados
- Tráfico
- Contratación de un Viaje a una Agencia
- Responsabilidad por Producto Defectuoso
- Herencia

### **C) Modelos de escritos:**

- Consulta ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)
- Respuesta al ejercicio del Derecho de Rectificación (LOPD)
- Solicitud para el ejercicio del Derecho de Cancelación (LOPD)
- Denuncia ante la AEPD
- Respuesta al ejercicio del Derecho de Cancelación (LOPD)
- Solicitud para el ejercicio del Derecho de Acceso (LOPD)
- Solicitud para el ejercicio del Derecho de Rectificación (LOPD)
- Comunicación a una entidad bancaria
- Reclamación a Bancos por cláusulas abusivas
- Reclamación a Bancos por incumplimiento de contrato
- Reclamación a empresa constructora por incumplimiento de contrato
- Reclamación a empresa de reparación de electrodomésticos
- Reclamación a empresa de televisión de pago



## Condiciones Generales

- Reclamación a tintorería
- Reclamación de revisión de una factura
- Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por cobro indebido
- Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por falta de entrega
- Solicitud de arbitraje
- Solicitud de baja de línea de telefonía móvil
- Solicitud de baja del servicio ADSL
- Solicitud de información sobre precios y tarifas
- Solicitud de previsión de fondos
- Contestación negativa a reclamaciones
- Notificación de un robo de telefonía móvil a la aseguradora
- Reclamación a Bancos por comisiones indebidas
- Reclamación a empresa constructora
- Reclamación a empresa de reformas por incumplimiento
- Reclamación a empresa de telefonía
- Reclamación a taller de reparación de vehículos
- Reclamación de facturas de servicios de telefonía móvil
- Reclamación por adquisición de bienes por telecompra para devolución
- Reclamación por adquisición de bienes por telecompra por defectos
- Solicitud de baja como suscriptor
- Solicitud de baja de línea telefónica
- Solicitud de bloqueo de teléfono móvil por robo
- Solicitud de reactivación de línea de telefonía móvil
- Autorización al hijo para la recogida del certificado de empadronamiento
- Carta de representación
- Representación para actuar en nombre de otra persona
- Solicitud de certificado de nacimiento
- Autorización al padre para la recogida del número de la TGSS
- Solicitud de devolución de ingresos fiscales indebidos

- Solicitud de rectificación de la autoliquidación del IRPF
- Solicitud de aplazamiento de pago de una deuda tributaria
- Comunicación de cambio de domicilio a efectos de notificación
- Solicitud de ampliación de pago de deuda tributaria
- Solicitud de certificado de defunción
- Renuncia al puesto de trabajo para el que ha sido seleccionado un candidato
- Carta para responder a un anuncio laboral
- Solicitud de permiso por enfermedad grave de un familiar
- Solicitud de permiso por traslado de domicilio
- Rechazo del trabajador a someterse a exámen médico
- Carta para responder a un anuncio de prensa
- Solicitud de excedencia por cuidado de familiares
- Solicitud de excedencia voluntaria
- Solicitud de permiso por accidente grave de familiar
- Solicitud de permiso por matrimonio
- Solicitud de puesto de trabajo
- Solicitud de vacaciones
- Solicitud de reducción de jornada por cuidado de hijos
- Solicitud de permiso para asistir a exámenes
- Solicitud de excedencia por cuidado de un hijo
- Carta de renuncia voluntaria a puesto de trabajo
- Autorización a la madre para la recogida de la vida laboral
- Solicitud de fraccionamiento de pago de deuda tributaria
- Contrato de Aval
- Recurso de Alzada frente a una sanción administrativa fiscal
- Solicitud de devolución de ingresos fiscales indebidos
- Contrato de Aval
- Contrato de Fianza



## Condiciones Generales

- Comunicación al arrendatario de la elevación de la renta de alquiler
- Comunicación de fin de contrato de arrendamiento por parte del arrendatario
- Comunicación de rescisión del contrato de alquiler
- Comunicación de subarriendo parcial de local de negocio
- Comunicación del arrendador de voluntad de prórroga
- Comunicación del arrendatario de oposición a la prórroga
- Reclamación de cantidad por el impago de alquiler
- Solicitud de certificación de dominio y cargas de una finca registral
- Comunicación al arrendatario de la elevación de la renta por mejoras
- Comunicación de obras al arrendatario
- Comunicación de subarriendo
- Comunicación del arrendador de actualización de la renta
- Comunicación del arrendatario de oposición a la actualización de la renta
- Denegación de la prórroga forzosa del contrato de arrendamiento
- Requerimiento de vivienda arrendada por causa de necesidad
- Solicitud de información registral al Registro de la Propiedad
- Acreditación del estado de las deudas con la Comunidad
- Autorización a un vecino para la representación y voto en Junta de Propietarios
- Comunicación sobre la necesidad de reparaciones urgentes
- Convocatoria de Junta Ordinaria de Propietarios
- Reclamación del impago de cuotas
- Solicitud al Presidente de la Comunidad para que incluya una cuestión en el orden del día
- Solicitud de impugnación de acuerdos de Junta de Propietarios
- Autorización a un vecino para la representación en Junta de Propietarios
- Comunicación del inicio de obras
- Convocatoria de Junta Extraordinaria de Propietarios



- Reclamación al propietario por actividades molestas
- Requerimiento a un vecino para el cese de actividades prohibidas
- Solicitud al Secretario de documentación de la Comunidad
- Compraventa de Caravana entre particulares
- Compraventa de Moto entre particulares
- Compraventa de Piezas y Accesorios de Automoción

### **D) Contratos interactivos:**

- Contrato de Compraventa de Bienes Muebles
- Contrato de Préstamo
- Contrato de Servicio Doméstico
- Documento de Voluntades Anticipadas
- Contrato de Viaje Combinado
- Capitulaciones de Parejas de Hecho
- Capitulaciones Matrimoniales
- Convenio Regulador con Hijos (custodia compartida)
- Convenio Regulador con Hijos (custodia monoparental)
- Convenio Regulador sin Hijos
- Pensión de Alimentos para los Hijos
- Testamento Ológrafo (manuscrito)
- Compraventa de Autocaravana entre particulares
- Compraventa de Automóvil entre particulares
- Compraventa de Vehículo Industrial entre particulares
- Compraventa de Remolque entre particulares
- Contrato de Arrendamiento de Habitación
- Contrato de Arrendamiento de Plaza de Garaje
- Contrato de Compraventa de Plaza de Garaje
- Contrato de Compraventa de Vivienda
- Contrato de Arrendamiento de Vivienda
- Contrato de Corretaje de Arrendamiento
- Contrato de Corretaje de Compraventa
- Contrato de Arrendamiento de Finca Rústica
- Contrato de Arrendamiento de Temporada
- Contrato de Subarrendamiento de Habitación





