

Generali Negocio Seguro

Condiciones Generales y
Condiciones Generales Específicas



GENERALI
Seguros



Índice

Cuadro General de Garantías	2
Cláusula Informativa	4
Artículo Preliminar: Definiciones	5
Artículo 1.º Garantías Básicas	16
Artículo 2.º Garantías Optativas	49
Artículo 3.º Defensa Jurídica Ampliada	71
Artículo 4.º Exclusiones Generales para las Garantías Básicas y Optativas	76
Artículo 5.º Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes	79
Artículo 6.º Normas de Tasación de Daños e Indemnización de Siniestros	83
Artículo 7.º Cláusulas Especiales	89
Artículo 8.º Cláusulas Relativas a la Relación Derivada del Contrato de Seguro	90

Cuadro General de Garantías

Resumen de Garantías y Coberturas Básicas	Límites Automáticos	
	Continente	Contenido
INCENDIO Y OTROS DAÑOS		
• Incendio, Rayo y Explosión	100%	100%
• Gastos de Extinción de Incendio	100%	100%
• Daños Eléctricos en Aparatos e Instalaciones Eléctricas	100%	100%
RIESGOS EXTENSIVOS		
• Actos de Vandalismo o Malintencionados	100%	100%
• Lluvia, Viento, Pedrisco, Nieve, Inundación.	100%	100%
• Gastos de Desembarre	5%	5%
• Humo	100%	100%
• Choque o Impacto de Vehículos Terrestres	100%	100%
• Caída de Aeronaves	100%	100%
• Ondas Sónicas	100%	100%
• Derrame / Escape Inst. Extinción Incendios	100%	100%
• Derrame de Líquidos	100%	100%
• Caída de Árboles, Postes, Farolas y Antenas	100%	100%
DAÑOS POR AGUA		
• Daños en los Bienes Asegurados	100%	100%
• Gastos de Localización y Reparación	100%	-
DAÑOS CONSECUENCIALES		
• Pérdida de Alquileres	15 % (max. 1 año)	-
• Inhabitabilidad	-	15 % (max. 1 año)
• Gastos Demolición y Desescombro	100%	100%
• Gastos de Salvamento	100%	100%
• Reconstrucción de Documentos	-	20%
ASISTENCIA 24 HORAS	Incluido	
DEFENSA JURÍDICA	Incluido	
ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL	Incluido	

Resumen de Garantías y Coberturas Básicas	Módulos									
	A		B		C		D		E	
	Cte.	Cdo.	Cte.	Cdo.	Cte.	Cdo.	Cte.	Cdo.	Cte.	Cdo.
1. ROBO Y EXPLOTACIÓN										
• Robo y daños por robo	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-
• Robo y expol. de Mobiliario y Equipos	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%
• Robo y expoliación de Existencias	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%
2. AMPLIACIÓN ROBO Y EXPOLIACIÓN										
• Robo y expoliación dinero en caja fuerte	-	-	-	-	-	3.000 €	-	6.000 €	-	12.000 €
• Robo y expol. dinero fuera caja fuerte	-	300 €	-	300 €	-	600 €	-	600 €	-	600 €
• Robo mercancías en escaparates	-	-	-	1.500 €	-	-	-	3.000 €	-	3.000 €
• Expol. client., emplead., aseg.	-	-	-	-	-	1.500 €	-	-	-	3.000 €
• Transporte de fondos	-	1.000 €	-	3.000 €	-	6.000 €	-	9.000 €	-	12.000 €
3. RESPONSABILIDAD CIVIL										
• Resp. Civil por Propiedad Inmueble	150.000 €	-	150.000 €	-	150.000 €	-	300.000 €	-	300.000 €	-
• Responsabilidad Civil Explotación	-	150.000 €	-	150.000 €	-	150.000 €	-	300.000 €	-	300.000 €
• Responsabilidad Civil Locativa	-	150.000 €	-	150.000 €	-	150.000 €	-	300.000 €	-	300.000 €
• Responsabilidad Civil Patronal	-	-	-	150.000 €	-	150.000 €	-	300.000 €	-	300.000 €
• Responsabilidad Civil Productos	-	-	-	-	-	150.000 €	-	-	-	300.000 €
• Fianzas y defensa		Incluido		Incluido		Incluido		Incluido		Incluido
• Reclamación de daños		6.000 €		6.000 €		6.000 €		6.000 €		6.000 €
4. ROTURAS										
• Lunas, cristales, espejos y rótulos		1.000 €		3.000 €		6.000 €		9.000 €		12.000 €
• Mármoles, granitos y piedras artificiales	1.000 €	-	3.000 €	-	6.000 €	-	9.000 €	-	12.000 €	-
• Loza sanitaria	1.000 €	-	3.000 €	-	6.000 €	-	9.000 €	-	12.000 €	-
5. RESTAURACIÓN ESTÉTICA	1.000 €	-	2.500 €	-	3.600 €	-	4.500 €	-	6.000 €	-
6. COMPLEMENTARIAS										
• Alimentos en frigorífico	-	-	-	3.000 €	-	6.000 €	-	12.000 €	-	15.000 €
• Mercancías en tránsito	-	-	-	-	-	1.500 €	-	3.000 €	-	6.000 €
• Bienes de terceros	-	600 €	-	600 €	-	1.200 €	-	1.200 €	-	1.500 €
• Infidelidad de empleados	-	600 €	-	600 €	-	1.200 €	-	1.200 €	-	1.500 €
7. AMPL. EQUIPOS ELECTRÓNICOS	-	100 %	-	100 %	-	100 %	-	100 %	-	100 %
8. PÉRDIDA DE EXPLOTACIÓN										
• Indemnización diaria (1)	-	300 €	-	600 €	-	900 €	-	1.200 €	-	1.500 €
9. VEHÍCULOS EN EL LOCAL	-	6.000 €	-	12.000 €	-	18.000 €	-	24.000 €	-	30.000 €
10. DEFENSA JURÍDICA AMPLIADA (2)		Incluido		Incluido		Incluido		Incluido		Incluido

Abreviaturas: Cte.: Continente Cdo.: Contenido

(1) 30, 60, 90 días (2) máximo 3.000 Euros libre elección abogado

CLÁUSULA INFORMATIVA

La presente INFORMACION es emitida en cumplimiento de lo exigido en los artículos 104 y siguientes del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (R.D. 2.486/98) relativos al deber de información al Tomador del Seguro por parte de la Entidad Aseguradora.

Denominación y Domicilio Social de la Entidad Aseguradora

Denominación. GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante, se denominará indistintamente, la Compañía, Generali, el Asegurador o la Entidad Aseguradora)

Domicilio Social, Calle Orense nº 2, MADRID, CIF A.28007268.

Órgano Administrativo de Control de la Entidad Aseguradora

Corresponde al Ministerio de Economía, a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el control de la actividad aseguradora y la protección de la libertad de los Asegurados para decidir la contratación de los seguros y el mantenimiento del equilibrio contractual en los contratos de seguros ya celebrados.

Instancias de reclamación y procedimiento a seguir ante posibles controversias

La Compañía pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Atención al Cliente cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.generali.es. Podrán presentar reclamaciones el Tomador del seguro, los Asegurados, los Beneficiarios, Terceros perjudicados o causahabientes de cualesquiera de los anteriores, dirigiendo escrito al Servicio de Atención al Cliente. En el escrito deben consignarse sus datos personales, firma, domicilio, el número de póliza o de siniestro, y los hechos que motivan su presentación.

Dirección: Servicio de Atención al Cliente
Calle Orense, nº 2
28020 Madrid
reclamaciones@generali.es

El Servicio de Atención al Cliente, que funciona de forma autónoma e independiente, acusará recibo de la reclamación y deberá resolver, de forma motivada, en el plazo máximo de dos meses en aplicación de lo establecido en la Ley 44/2002,

de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo que regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente tendrán fuerza vinculante para la Entidad Aseguradora.

Transcurrido el plazo de 2 meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta por el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía, o cuando éste haya desestimado la petición, los interesados podrán presentar su reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en planes de pensiones, Órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44

28046- MADRID

<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/index.asp>

Todo ello sin perjuicio del derecho de los Asegurados de recurrir a la tutela de los jueces y tribunales competentes.

Legislación aplicable al Contrato de Seguro

El Contrato de Seguro se regirá por la 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, por el Real Decreto Legislativo 6/2.004, de 29 de Octubre por el que se aprueba el Texto Refundido de la de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, por el Real Decreto 2.486/ 1998, de 20 de Noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, y por lo dispuesto en las Condiciones Generales, Especiales y Particulares del Contrato.

Artículo Preliminar: Definiciones, Continente y Contenido

1. Conceptos Aseguradores

1.1. Definiciones

- Alimentos refrigerados

Son aquellos productos alimenticios que tienen la consideración de comida, destinados al consumo humano y conservados en cámaras frigoríficas para su conservación.

No tendrán la consideración de alimentos refrigerados los animales vivos, ni las plantas no comestibles.

– Anexos

Edificación auxiliar unida a la principal, que disponga de acceso independiente. Se considerará Anexo también el trastero, así como la edificación que perteneciendo al local de negocios asegurado no está unido físicamente a él. Estas edificaciones estarán cerradas y con mínimas medidas de seguridad.

– Aparato eléctrico

Máquina, artefacto o dispositivo que precise para su funcionamiento alimentación directa y permanente de la red de suministro de energía eléctrica, no teniendo consideración de tales aquellos que puedan funcionar con baterías o de forma mixta, ni los indicados en el Artículo 2º, punto 7, salvo que dicha garantía se haya contratado.

– Asegurado (usted)

La persona física o jurídica, titular del interés objeto del Seguro y que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del Contrato.

– Asegurador (nosotros)

Somos GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, la Aseguradora que asume el riesgo pactado en el contrato.

– Beneficiario

Es la persona física o jurídica que, previa cesión por usted, resulta titular del derecho a la indemnización.

– Bienes Asegurados

Son los comprendidos bajo el concepto de Continente y/o Contenido en las Condiciones Particulares de la Póliza. Con los límites en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza, se garantizan los bienes asegurados frente a los riesgos que se especifican en estas Condiciones Generales.

– Cobertura

Es la prestación que se ofrece en los términos establecidos en la Póliza, cuando se produce un siniestro que afecte a cualquiera de las garantías contratadas.

– **Concurrencia de seguros**

(Vea el Artículo Sexto apartado 5)

– **Compensación de capitales**

(Vea el Artículo Sexto apartado 5)

– **Daños Materiales**

La destrucción, deterioro o desaparición de los bienes asegurados, en el lugar descrito en la Póliza.

– **Equipo electrónico**

A efectos del presente contrato serán exclusivamente los indicados en el Artículo 2º, punto 7.

– **Franquicia**

La cantidad expresamente pactada que se deducirá de la indemnización que corresponda en cada siniestro.

– **Infraseguro**

Situación que se produce cuando el valor de la Suma Asegurada es inferior al Valor de Reposición a Nuevo del objeto asegurado. De producirse el Infraseguro, podría ser de aplicación la Regla Proporcional tal y como se indica en estas Definiciones.

– **Obras de reforma**

Son las obras de acondicionamiento, reforma, mejora y adaptación realizadas por usted para acondicionar, adecuar o mejorar el local objeto del seguro.

– **Póliza**

Es el conjunto de documentos en los que se hacen constar los términos del Contrato:

– Condiciones Generales

– Condiciones Particulares, que individualizan el riesgo

– Apéndices o suplementos que se emitan a las mismas.

– Solicitud de Seguro que sirvió de base para la emisión del Seguro.

– Recibos de prima.

– **Prima**

Es el precio del seguro que usted paga junto con los recargos e impuestos

correspondientes. Este precio se ha fijado teniendo en cuenta las Garantías de la Póliza, con todas sus inclusiones, exclusiones y limitaciones y de acuerdo con el riesgo que usted nos ha declarado.

– **Primer Riesgo**

Forma de aseguramiento por la que garantizamos un valor determinado hasta el cual queda cubierto el riesgo, con independencia del Valor Total que pudieran tener los bienes asegurados, sin que sea de aplicación la Regla Proporcional.

– **Regla de Equidad**

(Vea el Artículo Sexto apartado 5)

– **Regla Proporcional**

(Vea el Artículo Sexto apartado 5)

– **Siniestro**

Todo hecho accidental e imprevisto cuyas consecuencias dañosas están total o parcialmente cubiertas por las garantías de la Póliza. Consideraremos como un sólo y mismo siniestro, todos los daños materiales y corporales ocasionados, que provengan de una misma causa.

– **Sobreseguro**

Situación que se produce cuando el valor de los bienes es inferior a la Suma Asegurada.

– **Suma Asegurada o Partida**

La cantidad fijada en cada uno de los conceptos objeto del Seguro y que constituye para cada uno el límite máximo de indemnización a pagar por nosotros en caso de siniestro.

La Suma Asegurada salvo pacto en contrario corresponderá al Valor Total de los bienes asegurados.

– **Terceros**

Toda persona física o jurídica distinta de:

a) El Tomador y/o el Asegurado, sus padres, el cónyuge o pareja de hecho, y sus hijos.

- b) Los familiares que convivan con usted, aunque sea de forma temporal.
- c) Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho o de derecho, dependan del Tomador del Seguro o del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.
- d) Cualquier otra personas que de manera habitual o permanente presten sus servicios al Tomador/Asegurado, ya sean realizados éstos por cuenta propia o ajena.
- e) El propietario cuando el local de negocios es utilizado por una persona distinta de éste, y con independencia de la relación jurídica que tenga.
- f) El arrendatario (inquilino) o cualquier persona que de forma temporal o permanente utilice el local de negocio asegurado.

– **Tomador (usted)**

La persona física o jurídica, que juntamente con nosotros, suscribe este Contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplimentadas por el Asegurado. Lo habitual es que en esta Póliza usted sea Tomador y Asegurado simultáneamente.

– **Valor de Reposición a Nuevo**

El correspondiente al Valor de Nuevo de los bienes garantizados en el momento anterior a la ocurrencia del siniestro o el coste de reemplazo con materiales nuevos de clase, calidad y capacidad operativa similares.

– **Valor Parcial**

Forma de aseguramiento por la que garantizamos una cantidad como parte del Valor Total declarado por usted, el Asegurado. En caso de siniestro, las pérdidas se indemnizarán por su valor y, como máximo, hasta el capital declarado como Valor Parcial, **puediendo ser de aplicación la Regla Proporcional.**

– **Valor Real**

El correspondiente al Valor de Nuevo de los bienes garantizados en el momento anterior a la ocurrencia del siniestro, deducidas las oportunas depreciaciones según su antigüedad, grado de utilización, estado de conservación, etc.

– **Valor Total**

Forma de aseguramiento por la que garantizamos los bienes asegurados, **pudiendo ser de aplicación la Regla Proporcional.**

1.2. Medidas de seguridad contra robo

1.2.1. Escaparates.

Atendiendo al grosor y la formación de los cristales:

- **Cristal simple o vidrio templado.** Son cristales corrientes siendo la diferencia entre el simple y el templado que este último al romperse estalla fragmentándose en pequeños trozos que resultan menos peligrosos.
- **Vidrio laminado.** Está formado por dos o más lunas de vidrio unidas por interposición de láminas de materia plástica denominada butiral de polivinilo, material de especiales cualidades de resistencia adherencia y elasticidad, siendo su transparencia la misma de cualquier vidrio del mismo espesor.

Atendiendo a la protección que representan los cristales frente al riesgo de robo:

- **De Seguridad.** Su grosor oscila entre los 6 mm y los 10 mm y pueden estar formados por una o dos capas de vidrio. **No representan protección contra robo.**
- **Antimotín.** Lo componen 2 vidrios laminados con mínimo de 6 mm cada uno unidos por 1 capa plástica de 0.38 mm de butiral de polivinilo. Pueden resistir pequeños impactos.
- **Antirrobo o Blindado.** Consta de 3 vidrios laminados de 6 mm cada uno unidos por 2 capas plástica de 0,38 mm de Butiral de polivinilo, cada uno.
- **Antibala.** Lo forman 4 vidrios laminados de 6 mm cada uno unidos por 3 capas plásticas de 0,38 mm de butiral de polivinilo, cada uno.

1.2.2. Cierres metálicos.

Se consideran cierres metálicos los cierres tubulares, de tijera, de persiana, etc. **de metal resistente el corte, no considerándose como tales los que sean de aluminio o metales similares.**

En función de sus características y como estén contruidos existen tres tipos:

- **Cierre de tijera.** Son cierres de correderas, que se recogen a uno o ambos lados de la abertura, contruidas en hierro con pasamano o hierro en «U».
- **Cierre tubular.** La persiana tubular dispone de tubos sobre los que se engarza una «malla» metálica y es violable con facilidad. El cierre tubular o de malla estará **contruido en acero de diámetro mínimo 8 mm.**
- **Cierre ciego.** Está contruido con lamas metálicas engarzadas entre sí, y de **espesor entre 0,6 mm y 1 mm.**

1.2.3. Puertas.

Por su tipo de construcción y en combinación con los materiales empleados en los marcos sobre las que se sustentan y el tipo de cerraduras que dispongan:

- **Huecas** o con contrachapado en madera de espesor **igual o inferior a 45 mm.**
- **Maciza**, debiendo tener un espesor igual o **superior a 45 mm.** o macizas de espesor **inferior con blindaje por una cara en chapa metálica de 2 mm. de espesor.**
- **Blindada**, formada por madera maciza **con blindaje por ambas caras en chapa metálica de 2 mm. espesor.** El marco debe ser de madera maciza y la cerradura de seguridad. Una cerradura es de seguridad cuando las borjas o pistones «trabajan» en más de dos planos.
- **Acorazadas, totalmente contruidas en acero, con dos planchas de 1 mm. soldadas entre sí, para cada una de las caras. El marco debe ser igualmente de acero con perfiles antipalanca. La cerradura tiene que ser de seguridad con un mínimo de 7 borjas.**

1.2.4. Otros huecos.

- **Rejas.** Pueden tener igual consideración a los cierres metálicos aquellas rejas que sean de hierro o acero con **barras de diámetro mínimo de 14 mm con un hueco máximo entre barrotes sea de 15 x 20 cm, y además, que los anclajes deben ser a la obra y resultar suficientes.**
- **Cierres. Igual a los indicados en el apartado 2.2.**
- **Persiana de aluminio con pasadores de seguridad.** Son persianas formadas por láminas de aluminio enrollable embutidas en el hueco que protegen y que una vez echadas se fijan al marco mediante pasadores de seguridad que imposibilitan su apertura o forzamiento desde el exterior.

Para todas las ventanas y huecos que se encuentren a más de 3 mts., de altura sobre el nivel inferior no se precisa especial protección.

1.2.5. Medidas electrónicas contra robo.

Las medidas electrónicas que se puede dotar a un local para protegerse adecuadamente contra el riesgo de robo e intrusión son:

- **Alarma electrónica.** Instalación que debe **proteger totalmente, puertas, ventanas y otros huecos de acceso, o detectores volumétricos que cubran la mayor parte del local de negocio.**

La instalación **deberá disponer de Central de Control y de un señalizador acústico/óptico situado en el exterior del local. Dichos mecanismos tienen que estar o reunir los siguientes requisitos:**

- Autoprotegidos
 - Con batería autorrecargable de autonomía mínima 24 horas.
 - Difícilmente alcanzable (señalizador)
- **Alarma conectada.** Instalación de alarma con las **características del anterior punto y disponiendo de transmisión de la alarma a una Central Receptora de Empresa de Seguridad.**

1.2.6. Vigilancia.

La vigilancia del local objeto del seguro se puede llevar a cabo mediante:

- **Vigilancia Interior.** Cuando el interior del local de negocio asegurado se encuentre **vigilado por personal profesional durante las 24 horas del día.**
- **Vigilancia Exterior.** Es aquella realizada en el exterior del local de negocio asegurado **por personal profesional durante las 24 horas del día,** debiéndose constatar fehacientemente por parte de la Empresa empleadora de estos que tienen un sistema de control de rondas. Dentro de esta definición se encontrarían los vigilantes de Centros Comerciales.

1.3. Continente

El conjunto o parte del edificio destinado al local de negocio que se describe en las Condiciones Particulares.

Se incluyen en este concepto los siguientes elementos privativos del local de negocio asegurado:

- a) La construcción principal.
 - Cimientos y muros
 - Forjados, vigas y pilares
 - Paredes, techos y suelos
 - Cubiertas y fachadas
 - Puertas y ventanas
- b) Construcciones accesorias
 - Armarios empotrados
 - Chimeneas
 - Cerramientos acristalados
- c) Dependencias y edificaciones que se hallen en la misma finca descrita en póliza, tales como:
 - Garajes
 - Trasteros
 - Leñeras
 - Bodegas

- d) Vallas, muros y cercas dependientes o independientes del edificio asegurado, que sean de cerramiento o de contención de tierras, así como caminos y otras superficies asfaltadas, embaldosadas o empedradas, que sean parte integrante del inmueble y se utilicen para acceder al mismo.
 - e) Zonas de recreo, deportivas (piscina, tenis e infraestructura del ajardinamiento), así como sus instalaciones anexas.
 - f) Instalaciones fijas:
 - Agua, gas, electricidad, telefonía y energía solar
 - Calefacción, refrigeración (aparatos instalados permanentemente)
 - Elementos sanitarios
 - Antenas de radio y T.V., telecomunicaciones
 - Energía solar
 - Persianas y toldos
 - g) Elementos de ornato incluidos falsos techos, que estén adheridos permanentemente a las construcciones principal, accesorias o anexas: pintura, papel decorado, tela o moqueta y similares.
 - h) En caso de copropiedad, la garantía del seguro comprende la proporción en los elementos comunes que le corresponda, siempre que resulte insuficiente el Seguro común establecido por los copropietarios o en caso de inexistencia de éste.
- No se considera Continente:**
- a) Los muebles y sus elementos, incluidos los de cocina, aún cuando se hallen instalados permanentemente. Los tapices y murales.**
 - b) El terreno donde se asienta la edificación.**
 - c) Los edificios en curso de construcción.**
 - d) Árboles, plantas y césped.**
 - e) Equipos y mecanismos destinados a la producción, generación o transformación de energías siguientes: transformadores eléctricos, generadores eléctricos y generadores eólicos.**

1.4. Contenido

1.4.1. Mobiliario y Equipos: Es el conjunto de bienes muebles necesarios para el normal desarrollo de la actividad asegurada y comprende:

- a) Elementos de ornato y decoración no definidos como Continente.
- b) Enseres, maquinaria, aparatos eléctricos y equipos electrónicos.
- c) Útiles de oficina, impresos y efectos de escritorio propios de la actividad asegurada.
- d) Rótulos, luminosos.
- e) Bienes propiedad del personal asalariado consistentes en prendas de vestir y objetos de uso personal, **salvo el dinero en efectivo, relojes de oro, alhajas y abrigos de piel.**
- f) Los mostradores, expositores, vitrinas, etc., se considerarán siempre como Mobiliario, **salvo que su construcción sea de obra de fábrica y, por tanto, no tengan el carácter de elementos móviles.**

Dentro de Mobiliario y Equipos se considera **Mobiliario Especial los cuadros, tapices, alfombras, obras de arte, esculturas, marfiles, pieles, colecciones filatélicas, numismáticas, incunables y manuscritos, cuyo valor unitario exceda de 2.400 Euros, los cuales deben ser declarados unitariamente para quedar asegurados en la Póliza.**

A los efectos antes indicados consideraremos un todo unitario, las colecciones en general así como juegos equipos formados por diferentes piezas como consecuencia de su aplicación, servicio, uso o dependencia. En caso de daño o pérdida de uno o varios elementos que los compongan, será indemnizable solamente el valor de la pieza o piezas siniestradas, quedando excluida la pérdida de valor que en consecuencia sufre dicha colección o juego.

1.4.2. Existencias: Son las Mercancías destinadas a su comercialización, que se hallen dentro del local de negocio designado en las Condiciones Particulares de la póliza.

Se consideran **Contenido** los bienes propiedad de terceros que existan o se manipulen en el establecimiento asegurado, **debiendo encontrarse el valor de los mismos recogido dentro de la Suma Asegurada de Mobiliario o de Existencias según su naturaleza.**

No tendrán la consideración de Contenido:

- a) Los vehículos a motor, remolques, caravanas y embarcaciones de recreo, salvo que tengan la consideración de existencias.
- b) Software y programas informáticos de cualquier tipo.
- c) Papeletas de empeño, metales preciosos en barras o acuñados, piedras finas no montadas en aderezos, las escrituras públicas, valores y títulos, los billetes de loterías, sellos de correos, timbres, efectos timbrados y en general, cuantos documentos o recibos representan garantía de dinero.
- d) Dinero en efectivo, tarjetas de telefonía móvil y cheques, salvo en los supuestos expresamente previstos en la Póliza.
- e) Los animales vivos excepto si el negocio asegurado se dedica a la venta de los mismos.

Artículo 1.º Garantías Básicas de Continente y Contenido

Dentro de los límites y situaciones establecidas en las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza, se garantizan las indemnizaciones que correspondan por la destrucción o deterioro que sufran los bienes asegurados, a tenor de las siguientes Garantías y Coberturas.

1. INCENDIO Y OTROS DAÑOS

Definiciones que debe conocer:

Incendio: Combustión y el abrasamiento con llama capaz de propagarse a un objeto u objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento que se produce.

Caída del rayo: Descarga eléctrica violenta producida por una perturbación en el campo eléctrico de la atmósfera.

Explosión: Acción súbita y violenta de la presión y/o de la depresión del gas o de los vapores.

1.1. Incendio, Explosión y Caída de Rayo.

¿Qué cubre?

Los daños materiales directos, **hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido por:**

1.1.1. La acción directa del fuego y las consecuencias inevitables del incendio.

1.1.2. Las explosiones producidas dentro del local de negocio que contiene los bienes asegurados o en sus proximidades.

1.1.3. La acción directa del rayo sobre los bienes garantizados.

¿Qué no cubre?

a) *Los accidentes de fumador cuando no se produzca llama o cuando los objetos caigan aisladamente al fuego.*

b) *La sola acción del calor por el contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, de acondicionamiento de aire, de alumbrado y de hogares.*

c) *Explosiones de instalaciones, aparatos o sustancias distintas a las conocidas y habitualmente utilizadas para los servicios propios de la actividad declarada.*

1.2 Gastos de Extinción de Incendio.

¿Qué cubre?

Los gastos, **hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido**, que se produzcan por la ejecución de las medidas necesarias, adoptadas por la autoridad o el asegurado para cortar o extinguir el incendio o impedir su propagación.

¿Qué no cubre?

a) Los gastos de esta garantía que no sean consecuencia de un siniestro cubierto.

b) El importe de estos gastos que, junto con los del siniestro, excedan de la Suma Asegurada.

1.3. Daños a Instalaciones y Aparatos Eléctricos.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada por siniestro, por los daños y pérdidas materiales directas que sufran la instalación eléctrica, aparatos eléctricos y sus accesorios por corrientes anormales, cortocircuitos, propia combustión o causas inherentes a su funcionamiento, siempre que dichos daños sean producidos por la electricidad o por la caída del rayo, aún cuando no se derive incendio.

Si el aparato eléctrico tuviera una antigüedad superior a 4 años la indemnización se limitará siempre al Valor Real.

¿Qué no cubre?

a) Los daños sufridos en bombillas, tubos de rayos catódicos, pantallas de plasma y/o TFT, tubos eléctricos y aparatos de alumbrado.

b) Daños a aparatos eléctricos con más de 8 años de antigüedad.

c) Los daños debidos a instalaciones de carácter provisional o no sujetas a la reglamentación en vigor.

d) Equipos de procesamiento de datos.

e) Aparatos de composición y reproducción.

f) Centralitas telefónicas.

g) Aparatos de transmisión de documentos o datos.

h) Máquinas de escribir y calcular, así como cualquier otro equipo y/o aparato cuyos daños pudieran ser objeto de indemnización bajo garantía del fabricante o por cualquier Contrato de mantenimiento.

- i) *Teléfonos móviles, videocámaras y cámaras fotográficas de cualquier tipo.*

2. RIESGOS EXTENSIVOS

2.1. Actos de Vandalismo o Malintencionados.

¿Qué cubre?

Los daños materiales directos **hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido**, producidos por:

2.1.1. Actos de vandalismo cometidos individual o colectivamente por **personas distintas de usted o que convivan habitualmente con usted, de sus familiares, empleados o inquilinos.**

2.1.2. Manifestaciones y huelgas que hayan sido autorizadas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

¿Qué no cubre?

a) *Las pérdidas y daños por apropiación ilícita de los objetos asegurados.*

b) *Los daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, inscripciones, pegada de carteles o hechos análogos.*

c) *Los que cause el arrendatario o usuario de los bienes asegurados.*

d) *Las acciones que tuvieren el carácter de motín o tumulto popular.*

e) *La rotura de toldos.*

f) *Las lunas, cristales y rótulos, salvo que se haya contratado la garantía opcional de Roturas.*

2.2. Fenómenos Atmosféricos: Lluvia, Viento, Pedrisco, y Nieve. Inundación.

¿Qué cubre?

Los daños materiales directos **hasta el 100% de la Suma Asegurada por Continente y/o Contenido**, producidos:

2.2.1. Por estos fenómenos meteorológicos, siempre que:

- **la precipitación por lluvia sea superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.**
- **el viento registre velocidades superiores a 96 Km, por hora.**

La medición de estos fenómenos se acreditará fundamentalmente con los informes expedidos por los organismos oficiales competentes más cercanos, o, en su defecto, mediante aportación de pruebas convincentes cuya apreciación queda al criterio de los peritos nombrados por usted y nosotros.

- los anteriores fenómenos, **sea cual sea la medida registrada, siempre que se hayan producido los daños de una forma generalizada en edificios de sólida construcción, situados dentro del radio de 5 Km. alrededor de los bienes asegurados.**

En cuanto a la caída del pedrisco o nieve, cualquiera que sea su intensidad.

2.2.2. Por **goteras y filtraciones** de agua a través de tejados, techos, muros y/o paredes, producidas por los fenómenos anteriores independientemente de su intensidad, **excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.**

2.2.3. Con ocasión o a consecuencia de **desbordamiento o desviación accidental del curso normal de corrientes de agua en canales, acequias, arroyos, ramblas u otros cauces artificiales en superficie, o desbordamiento, reventón o rotura de alcantarillas, colectores u otras conducciones subterráneas análogas, siempre que la inundación no sea producida como consecuencia de fenómenos meteorológicos declarados extraordinarios** y comprendida en las Garantías del Consorcio de Compensación de Seguros.

¿Qué no cubre?

a) Los daños debidos a falta de reparación o mantenimiento.

b) Los daños producidos por heladas, frío, olas o mareas, incluso cuando estos fenómenos hayan sido causados por viento.

- c) *Los daños producidos por nieve, agua, arena o polvo que penetre por huecos o aberturas que hayan quedado sin cerrar, o cuyo cierre fuera defectuoso, y los ocurridos en bienes depositados al aire libre o en el interior de construcciones abiertas.*
- d) *Los daños debidos a humedades producidas por condensación.*
- e) *Los daños producidos por la acción directa de las aguas de los ríos, aún cuando su corriente sea discontinua, al salirse de sus cauces normales, como también las causadas por el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.*
- f) *Los daños o pérdidas producidos a las mercancías almacenadas en sótanos o semisótanos, cuando éstas no se encuentren paletizadas o sobre estanterías debiendo encontrarse a una altura mínima de 12 cm. sobre el nivel del suelo.*
- g) *Los daños ocasionados por la caída de árboles, postes, farolas y antenas sobre los bienes asegurados. (ver apartado 2.10)*

2.3. Gastos de Desembarre.

¿Qué cubre?

Hasta el 5% de la **Suma Asegurada por siniestro**, los gastos en los que usted incurra por la acción de desembarre y la extracción de lodos.

¿Qué no cubre?

- a) *Los gastos de esta garantía que no sean a consecuencia de un siniestro cubierto.*
- b) *El importe de estos gastos que, junto con los del siniestro, excedan de la Suma Asegurada.*

2.4. Daños por Humo.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la **Suma Asegurada para Continente y/o Contenido** por los daños materiales directos producidos por fugas o escapes repentinos y anormales, siempre que se produzcan en hogares de combustión o sistemas de calefacción o de cocción y se encuentren conectados a chimeneas por medio de conducciones adecuadas, tanto de instalaciones propias como de colindantes.

¿Qué no cubre?

Los daños producidos por la acción cotidiana y continuada del humo y los derivados de la contaminación y la polución ambientales.

2.5. Choque o Impacto de Vehículos Terrestres.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido por los daños y/o pérdidas materiales directos producidos por el choque o impacto de vehículos terrestres o de las mercancías por ellos transportadas.

¿Qué no cubre?

Los daños causados por vehículos u objetos que sean propiedad o estén en poder o bajo control de usted o de las personas que de usted dependan.

2.6. Caída de Aeronaves.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para los daños y/o pérdidas materiales directos producidos por la caída de Aeronaves, aeronaves o de los objetos que caigan de las mismas.

2.7. Ondas Sónicas.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido por los daños y/o pérdidas materiales directos ocasionados por las ondas sónicas producidas por aeronaves o astronaves.

2.8. Derrame o Escape de las Instalaciones de Extinción.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido por los daños materiales directos producidos a consecuencia de la falta de estanqueidad, escape, derrame, fuga, rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general de cualquiera de los elementos de dicha instalación que utilice agua o cualquier otro agente extintor.

¿Qué no cubre?

Los daños producidos:

- a) *En el propio sistema automático de extinción de incendios en aquella o aquellas partes en que se produjo el derrame, escape o fuga.*
- b) *Por la utilización de las instalaciones para fines distintos al de la extinción automática de incendios.*
- c) *Por conducciones subterráneas o instalaciones situadas fuera del recinto asegurado.*
- d) *Por el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.*
- e) *Producidos a las mercancías almacenadas en sótanos o semisótanos, cuando éstas no se encuentren paletizadas o sobre estanterías debiendo encontrarse a una altura mínima de 12 cm. sobre el nivel del suelo.*

2.9. Derrame de Líquidos.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido por los daños materiales directos producidos en los bienes asegurados como consecuencia de escapes o derrames accidentales de cualquier líquido, cuya existencia o manipulación sea propia o natural de la actividad comercial asegurada.

¿Qué no cubre?

- a) *Los daños o averías que fueron causa del siniestro, sufridos por las máquinas, aparatos, recipientes o instalaciones en las que se produjo el derrame o escape.*
- b) *Los daños o pérdidas que sufra el propio líquido derramado.*
- c) *Los daños o gastos ocasionados por la retirada o recuperación de dichos materiales derramados.*
- d) *Los daños producidos a las mercancías almacenadas en sótanos o semisótanos, cuando éstas no se encuentren paletizadas o sobre estanterías debiendo encontrarse a una altura mínima de 12 cm. sobre el nivel del suelo.*

2.10. Caída de Árboles, Postes, Farolas y Antenas.

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños materiales directos producidos en los bienes asegurados por la caída por viento de árboles, postes, farolas y antenas de su propiedad o de terceras personas en los términos del apartado 2.2.1. de este Artículo Primero.

¿Qué no cubre?

- a) *Los daños debidos a falta de reparación o mantenimiento.*
- b) *Los daños ocurridos en bienes depositados al aire libre o en el interior de construcciones abiertas.*
- c) *Caída de árboles por mal estado de los mismos, enraizamientos deficientes, excesos de riego y deslizamientos del terreno.*
- d) *Los daños debidos a oxidación y corrosión.*
- e) *Los daños que se produzcan en árboles, plantas y césped.*

3. DAÑOS POR AGUA

¿Qué cubre?

Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido:

3.1. Por los daños materiales directos producidos por:

- Escapes accidentales de agua debidos al reventón, rotura o atasco de conducciones de distribución o de bajada de aguas, o de depósitos o de aparatos electrodomésticos del local de negocio asegurado.
- Escapes de agua accidentales en viviendas o locales contiguos o superiores, así como filtraciones por las cubiertas, techos, muros y/o paredes, cuando las mismas **no sean debidas a falta de reparación o mantenimiento del inmueble, excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.**
- La omisión del cierre de grifos y llaves de paso en el local de negocio asegurado.

- La adopción de las medidas para aminorar y limitar las consecuencias del siniestro.

3.2. En el caso de garantizarse el Continente y siempre que se hayan producido los daños anteriores, los gastos derivados de:

- La búsqueda y localización de la avería.
- Los trabajos de fontanería y materiales necesarios para reparar y reponer las tuberías o depósitos que sean a cargo de usted.

¿Qué no cubre?

- a) Los daños imputables directa o indirectamente a lluvias, heladas u otros fenómenos meteorológicos aun cuando se produzca rotura, desbordamiento o atasco de tuberías y/o depósitos.***
- b) Los daños debidos a humedades producidas por condensación.***
- c) Los daños que tengan su origen en canalizaciones subterráneas públicas, fosas sépticas, cloacas o alcantarillas, así como los debidos a deslizamientos del terreno.***
- d) Producidos por el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención.***
- e) Producidos a las mercancías almacenadas en sótanos o semisótanos, cuando éstas no se encuentren paletizadas o sobre estanterías debiendo encontrarse a una altura mínima de 12 cm. sobre el nivel del suelo.***
- f) Los gastos de reparación de averías que no sean a cargo de usted o producidos a consecuencia de trabajos de construcción o reparación en el edificio.***
- g) La reposición de elementos no dañados cuando no se puedan conseguir en el mercado elementos de decoración iguales a los materiales dañados directamente afectados por el siniestro, o existan diferencias de color, tintada, calidad o tamaño.***
- h) Los daños producidos en conducciones, instalaciones y depósitos de agua o desagües, cuando el agua derramada por éstas no haya producido daños indemnizables.***

j) Los daños sufridos por los propios aparatos electrodomésticos causantes del daño.

4. DAÑOS CONSECUENCIALES

Llamamos **daños consecuenciales** a los daños materiales o pérdida de ingresos derivados directamente de la ocurrencia de un siniestro cubierto por las Garantías recogidas en este Artículo Primero, apartados 1, 2 y 3 de estas Condiciones Generales.

4.1. Pérdida de Alquileres.

¿Qué cubre?

Siempre que esté asegurado el Continente y en el supuesto de que el local de negocios no esté ocupado por usted Propietario y Asegurado, teniéndolo cedido en alquiler mediante Contrato vigente en el día del siniestro, garantizamos la pérdida de los ingresos por alquiler a consecuencia de la inhabilitación temporal del local de negocios, derivada de un siniestro cubierto por esta Póliza.

Si el local de negocios está alquilado con mobiliario, solamente tendremos en cuenta a los efectos de esta garantía, el precio del alquiler del local de negocios, **con exclusión del asignado al mobiliario**. Si el Contrato de arrendamiento fijase un precio conjunto para el alquiler del local de negocios y el mobiliario, **tomaremos como alquiler del local el 60 por 100 del precio pactado**.

La consideración y el plazo de inhabilitación será determinado por los peritos y hasta que el local de negocio tenga las condiciones suficientes de habitabilidad, sin que pueda exceder de un año ni del 15% del capital asegurado para Continente.

4.2. Inhabilitación temporal

¿Qué cubre?

Siempre que esté asegurado el Contenido, garantizamos los gastos en los que usted Propietario y Asegurado, incurra a consecuencia del traslado y depósito del mobiliario industrial y existencias de su propiedad, además del alquiler de un local de parecidas características al siniestrado, durante el tiempo que se invierta en la reparación de los daños ocasionados por un siniestro cubierto en la Póliza.

La consideración y el plazo de inhabilitación será determinado por los peritos y hasta que el local de negocio tenga las condiciones suficientes de habitabilidad, sin que pueda exceder de un año ni del 15% del capital asegurado por el Contenido, si usted es propietario u ocupante del local de negocio.

4.3. Gastos de Demolición y Desescombro.

¿Qué cubre?

Los gastos **hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido** en los que usted, **a consecuencia de un siniestro cubierto por esta Póliza**, incurra por la demolición y el desescombro del local de negocios siniestrado.

¿Qué no cubre?

El importe de estos gastos que, junto con los del siniestro, excedan de la Suma Asegurada.

4.4. Gastos de Salvamento.

¿Qué cubre?

Los gastos **hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido** en los que usted, **a consecuencia de un siniestro cubierto por esta Póliza**, incurra por las acciones tomadas con el fin de aminorar las consecuencias del siniestro.

¿Qué no cubre?

El importe de estos gastos que, junto con los del siniestro, excedan de la Suma Asegurada.

4.5. Reconstrucción de Documentos.

¿Qué cubre?

Hasta el 20% de la suma asegurada sobre Contenido, los gastos de reconstrucción de documentos y archivos informáticos que se refieran a actividades profesionales o comerciales y producidos a consecuencia de un siniestro que afecte a la garantía de Contenido.

¿Qué no cubre?

a) Programas informáticos.

b) Daños ocasionados por virus informáticos.

5. ASISTENCIA EN EL LOCAL DE NEGOCIO

¿Qué cubre?

En caso de que en su local de negocio ocurriese un siniestro cubierto por una de las garantías recogidas en las Condiciones Generales y Particulares de esta Póliza, le facilitamos el profesional cualificado para atender los servicios requeridos, que se encuentren incluidos entre los siguientes:

- Fontaneros
- Electricistas
- Limpiezas en general
- Cristaleros
- Cerrajeros
- Persianistas
- Albañiles
- Pintores
- Carpintería metálica
- Carpinteros
- Escayolistas
- Enmoquetadores
- Parquetistas
- Antenistas
- Porteros automáticos
- Tapiceros
- Limpiacristales
- Técnicos en T.V. y vídeo
- Contratistas
- Barnizadores
- Técnicos en electrodomésticos

Nosotros asumiremos cualquier coste que se origine por el cumplimiento de las prestaciones de dichos profesionales.

Personal de seguridad

En el supuesto de que el local de negocios asegurado quedase inutilizado temporalmente como consecuencia de intento de robo, expoliación u otro hecho accidental y fuera necesario utilizar servicios de vigilancia y/o custodia, le enviaremos a nuestro cargo personal de seguridad cualificado **durante un máximo de cuarenta y ocho horas**, contadas a partir de la llegada de éste al local afectado,

dando por finalizado este servicio desde el momento en que el hecho accidental fuera subsanado.

Cómo solicitar la prestación del Servicio:

En la **“Guía de Sinistros”** que le ofrece su póliza de Generali Negocio Seguro que acompaña a estas Condiciones Generales, encontrará usted el teléfono al que podrá dirigirse.

6. DEFENSA JURÍDICA

¿Qué cubre?

6.1. Asesoramiento Jurídico

Este servicio de consulta directa con la plataforma jurídica de atención al cliente de EUROP ASSISTANCE le permitirá recibir orientación jurídica Telefónica en relación con:

- a) Cualquier asunto con trascendencia jurídica relacionado con la actividad desarrollada en el comercio u oficina.
- b) Hechos derivados de la circulación, compra o reparación de vehículos a motor y que tengan relación con la actividad amparada en el presente contrato de seguro.
- c) Cuestiones sobre cualquier otra especialidad jurídica, siempre que sea aplicable el derecho español.

El servicio se prestará 24 horas al día todos los días del año.

6.2. Derechos relativos al local de negocio

Esta cobertura comprende la protección de los intereses del Asegurado en relación con el local ubicado en territorio español, designado en las Condiciones Particulares y en el que ejerza la actividad comercial descrita.

Como INQUILINO, PROPIETARIO O USUFRUCTUARIO, en relación con:

- a) La reclamación por daños, de origen no contractual, causados por terceros al local.
- b) Las reclamaciones a sus inmediatos vecinos, situados a distancia no superior a 200 metros, por incumplimiento de normas legales, en relación con emanaciones de humo o gases.

- c) La reclamación de los daños, de origen no contractual, causados por terceros a las cosas muebles ubicadas en el local y propiedad del Asegurado.
- d) La reclamación de la obligación de hacer cuando un siniestro de reclamación de daños esté cubierto por la póliza y exista riesgo de volverse a producir si el tercero causante no pone los medios oportunos para evitarlo.

Vea el Artículo Tercero, Apartado 2, donde se exponen las condiciones genéricas de aplicación para la garantía de Defensa Jurídica, de la que este apartado es parte integrante.

Cómo solicitar la prestación del Servicio:

En la “**Guía de Siniestros**” que se adjunta con esta Condiciones Generales, encontrará usted el teléfono al que podrá dirigirse.

7. ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL

Resumen Garantías y Servicios	LÍMITES GARANTIZADOS
ASISTENCIA INFORMÁTICA	
• Asistencia informática remota	Incluido
• Asistencia tecnológica del comercio	Incluido
• Asistencia informática a domicilio	Incluido
COPIAS DE SEGURIDAD ON-LINE	Incluido
RECUPERACIÓN DE DATOS	2.000 € por siniestro y año
PROTECCIÓN LEGAL NUEVAS TECNOLOGÍAS	
• Asesoramiento jurídico telefónico	Incluido
• Defensa del comerciante como consumidor	3.000 € por siniestro y año
• Reclamación de daños	6.000 € por siniestro y año
• Defensa penal por la utilización de Internet	6.000 € por siniestro y año
OTRAS GARANTÍAS Y SERVICIOS	
• Gestión del suministro de acceso a Internet	Incluido
• Descarga de Software	Incluido
• Asistencia urgente por falta de suministro eléctrico	Incluido
• Rastreo de ordenadores robados	Incluido
• Gestión del final de la vida digital	Incluido

La prestación de este conjunto de garantías y servicios queda encomendada a Europ Assistance.

Conceptos que el Asegurado debe conocer:

Chat: Conversación electrónica en tiempo real entre dos o más personas a través de Internet.

Hardware: Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora

Internet: Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

On-line: Conexión directa en tiempo real o “en línea” a través de Internet.

Ordenador personal: Ordenador de dimensiones reducidas con limitaciones de capacidad de memoria y velocidad, pero con total autonomía, y propiedad del Asegurado.

Software: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un ordenador.

7.1 Asistencia Informática

¿Qué cubre?

7.1.1 Asistencia informática remota

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes temas:

- Hardware:
 - Ordenadores de sobremesa.
 - Ordenadores portátiles.
 - Impresoras.

- Escáneres.
- Navegadores portátiles GPS más comunes.
- Otros periféricos.

- Software:
 - Configuración del ordenador.
 - MS Windows 2000/XP/Vista.
 - MS Outlook y/o Outlook Express.
 - MS Internet Explorer.
 - MS Word.
 - MS Excel.
 - MS Access.
 - MS PowerPoint.
 - Antivirus (McAfee, Norton, Panda, Symantec, TrendMicro...)
 - Acrobat Reader.
 - WinZip
 - Sincronizadores PC/PDA.
 - Otras aplicaciones de uso común.

- Internet:
 - Configuración.
 - Conexiones a Internet: RTC, ADSL, Cable.
 - Uso del correo electrónico (adjuntar un fichero, hacer copia de seguridad, libreta de direcciones, etc.)
 - Motores de búsqueda en Internet: Google, MSN, Yahoo, etc.
 - Compras en Internet y pagos seguros.
 - Windows Live Messenger.
 - Skype.

- Multimedia y otros:
 - Power DVD (Cyberlink).
 - WinDVD (Intervideo).
 - NewDJ (Audioner).
 - Encarta.
 - Quick Time (Apple).
 - Photo Explorer (Ulead).
 - Nero.
 - Easy CD Creator.
 - WinOn CD.

- Winrar, WinAce.
- Fotografía digital (ayuda básica para edición y compresión de imágenes)
- Creación álbum de fotos digital

Sistemas operativos soportados:

- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows Milenium
- Microsoft Windows XP Home
- Microsoft Windows XP Profesional
- Microsoft Windows NT
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003
- Mac OS 10.2
- Mac OS 10.3
- Mac OS 10.4 Tiger
- Mac OS 10.5 Leopard
- Linux

Navegador mínimo requerido:

- Internet Explorer 6
- Netscape 6
- Firefox 1.0
- Opera 9.0
- Safari 1.0
- Camino 1.0

Los servicios incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.

- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el Asegurado no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Asegurado disponga de la licencia pertinente.

El Asegurado deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

El servicio se prestará 24 horas al día todos los días del año.

Límites en la utilización del servicio:

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada. No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

7.1.2 Asistencia tecnológica del comercio

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos:

- Blackberry
- TDT.
- DVD.

- Blu-Ray.
- Cámara digital.
- Video digital.
- Teléfono móvil.
- Televisor de pantalla LCD/LED
- Mp3/Mp4
- Marco de fotos digital

Para poderse prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en Internet y en castellano.

El servicio se prestará 24 horas al día todos los días del año.

Límite en la utilización del servicio:

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

7.1.3 Asistencia informática a domicilio

Se garantiza el servicio a domicilio sin cargo para el Asegurado si la incidencia no se ha podido solucionar por control remoto. Esta garantía sólo es de aplicación si se ha intentado solventar la incidencia mediante conexiones, plenamente operativas, por control remoto previas. **Esta asistencia se prestará en días laborables y no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de materiales.**

El Asegurado podrá solicitar el servicio de asistencia informática a domicilio para solucionar cualquier incidencia distinta a la establecida en el párrafo anterior. **En este caso, todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, serán a cargo exclusivo del Asegurado.**

¿Qué no cubre?

- a) Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza así como los servidores.*

b) Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico del comercio.

7.2 Copia de seguridad on-line

¿Qué cubre?

Este servicio permite al Asegurado ponerse en contacto con un técnico cualificado con el fin de disponer del servicio de copia de seguridad on-line.

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line.
- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 4 Gb.

Exención de responsabilidad

El Asegurador, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.

Sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por póliza durante el tiempo de vigencia de la póliza.

En caso de rescisión de la presente póliza se procederá al borrado de los ficheros almacenados por el Asegurador.

El Asegurador declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad así como de la pérdida

de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del Asegurado y por causas ajenas al control del Asegurador.

7.3. Recuperación de datos

¿Qué cubre?

El Asegurador prestará una cobertura de Recuperación de Datos para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del Asegurado, que sufran bien una avería lógica o avería física y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del Asegurado para acceder al contenido del mismo.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de esta garantía ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

Asimismo se advierte que el intento de recuperación de los datos puede causar daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

El Asegurador y las entidades que éste contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán considerados responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del Asegurado de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto de la garantía.

Asimismo, el Asegurador y el Asegurado acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización de la presente garantía.

Condiciones de la garantía:

Esta garantía se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado y que formen parte del Contenido asegurado de la presente póliza, tales como:

- Dispositivos de almacenamiento:
 - Discos duros (IDE, IDE en Raid0, SATA, SATA en Raid0, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA).
 - Dispositivos extraíbles (PenDrive -USB-, Floppy, Jazz, Zip, Magneto-óptico).
 - Tarjetas de memoria (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive).
 - Tarjetas fotográficas (SD, MMC).
 - CD, DVD, Blu Ray.

- Ficheros sujetos a reparación (con autorización escrita):
 - MS Office (todas las versiones).
 - Ficheros comprimidos, Zip, Arj, Rar.
 - Outlook y Outlook Express.

- Sistemas operativos soportados:
 - MS Dos.
 - Windows 3.1.
 - Windows 95/98/Millennium.
 - Windows NT/2000/XP.
 - Windows Vista.
 - Mac OS, 8/9/10.
 - Linux.

Las causas que generan el derecho a utilizar esta garantía son:

- Daños externos como accidentes, daños por robo, daños por agua, caídas, incendio.

- Errores humanos.

- Virus informáticos.

- Problemas de Software.
- Problemas de Hardware.

El servicio incluye:

- Atención telefónica al Asegurado.
- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
- Nuevo soporte, siempre que esto resulte posible, de iguales o superiores características al soporte dañado si éste no resulta reutilizable o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar).
- Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio asegurado en la póliza.

Prestación de la garantía:

El procedimiento que se seguirá para la prestación de la garantía será el siguiente:

- El Asegurador recogerá, mediante una empresa de mensajería, el soporte dañado, incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.
- **El Asegurador se exime de toda responsabilidad sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de las instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello.**
- Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el proceso de recuperación de los datos contenidos en el mismo.
- Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado, el Asegurador enviará al Asegurado la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el Asegurado. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo del Asegurador.

- Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Asegurado del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

Suma asegurada:

La Recuperación de Datos estará limitada a un máximo de dos siniestros por anualidad de póliza y con un límite de 2.000 euros por siniestro y anualidad de seguro.

¿Qué no cubre?

- a) Quedan excluidos los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza y, en todo caso, se excluyen del servicio los sistemas de almacenamiento complejos (grupos de volúmenes físicos), los servidores de aplicaciones, las cintas de back-up y los servidores web.*
- b) No están incluidas en esta garantía, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.*
- c) No se garantizan las averías o pérdida de datos del dispositivo de soporte entregado, salvo las incluidas en la garantía ofrecida por el fabricante.*
- d) Quedan excluidas las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al Asegurador para su recuperación.*
- e) La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).*
- f) Está excluida la recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.*

g) La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- **Manipulación por personal no profesional.**
- **Incendios.**
- **Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).**
- **Sobreescrituras de información (por ejemplo, formateo y reinstalación).**
- **Impactos.**

7.4 Protección legal nuevas tecnologías

¿Qué cubre?

7.4.1 Asesoramiento Jurídico telefónico

El Asegurador dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Asegurado referente a la utilización de Internet y al comercio digital y circunscrita a la legislación española. El horario de consulta será de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias:

- Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.
- Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.
- Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela.

Adicionalmente, se prestará, las 24 horas del día, ayuda legal en caso de que se produzca una situación objetiva de urgencia en un tema relacionado con la presente póliza de seguro como, por ejemplo, privación de libertad, intento de fraude o suplantación de identidad.

www.generali.es