

Hogar. Dulce.



Hogar.

simple. claro. helvetia 

Tu aseguradora suiza





Tu hogar, en las mejores manos.

¡Felicidades, tu familia y tu vivienda ya están protegidas con Helvetia Seguros!

Esta breve guía te facilitará la comprensión de tu nueva póliza. Si quieres ampliar la información, consulta las condiciones particulares y generales.

Conserva estos documentos, ya que definen las características y límites de tu seguro y, además, constituyen el acuerdo contractual que mantenemos contigo.

Recuerda que, ante cualquier duda, estamos a tu disposición a través de las vías de contacto indicadas en el reverso de este folleto.

¿Qué datos debes presentar en caso de siniestro?

- **Número de póliza**, que puedes encontrar en el documento "Condiciones particulares".
- Una **descripción detallada de lo sucedido**.
- Nombre de **contacto**, dirección, **teléfono** y correo electrónico.



¿Cómo puedes comunicarnos el siniestro?

- A través de la web: **www.helvetia.es**, en el apartado de Contacta con nosotros – Declaración de siniestros
- Llamando al teléfono 24 horas de atención al cliente: **913 939 057**.
- Contactando con tu mediador de seguros.
- A través del Área Cliente: **<https://clientes.helvetia.es>**.

Te acompañaremos en la gestión del siniestro, coordinando a los profesionales requeridos para su resolución (peritos, reparadores, abogados...). En caso de que fuese necesario, te enviaremos un perito y posteriormente un reparador para dar solución a tu siniestro.

Consejos generales

- Añade nuestro teléfono de asistencia a los contactos de tu móvil o descarga nuestra aplicación gratuita para smartphones. Será de gran utilidad ante situaciones imprevistas.
- Evita riesgos innecesarios en el hogar manteniendo hábitos como no manipular aparatos eléctricos con el suelo mojado, no poner a secar prendas cerca de fuentes de calor o no usar cables dañados o reparados con "cinta aislante".
- Si sales de viaje, cierra bien puertas y ventanas, procura que algún familiar o vecino revise periódicamente la casa, desconecta la electricidad y cierra las llaves de paso en ausencias de varios días.
- En caso de sufrir un accidente en tu hogar: mantén la calma, protege la seguridad de las personas y trata de minimizar

los daños sobre tu vivienda y los enseres que contiene.

- Contacta con nosotros a la mayor brevedad a partir de que ocurra el siniestro.



Consejos en caso de daños por agua

- Si el origen es un escape, cierra la llave general, la llave de paso y los grifos.
- Recoge el agua y no utilices la instalación hasta su reparación.
- Si el origen fuese de otro inmueble, comunícaselo inmediatamente al propietario para detener la fuga.



Consejos en caso de robo, expoliación o hurto

- Evita que se pierda cualquier indicio de delito o de sus autores, hasta que se haga la debida comprobación de lo ocurrido.
- Dentro de las 24 horas siguientes a conocer el siniestro, denuncia el hecho ante la Guardia Civil o la Policía, indicando el nombre del asegurador.
- Solicita una copia de la denuncia y recopila todos los documentos (facturas, garantías, etc.) que guardes de los bienes sustraídos, te los solicitaremos durante el proceso de peritación.



Consejos en caso de incendio

- Llama al teléfono de emergencias 112 para solicitar ayuda.
- Sólo intenta apagar el incendio si no está en peligro tu seguridad y, en todo caso, sofócalo con extintores, mantas o toallas, situándote cerca de vías de escape hacia el exterior.
- Si el incendio fuera producido por un aparato eléctrico, intenta desconectar la corriente, así como los suministros eléctricos y de gas.
- Cierra las puertas de las habitaciones desalojadas para frenar el avance del fuego y trata de evacuar la vivienda sin utilizar ascensores.



Consejos en caso de daños a terceros

- Adopta todas las medidas a tu alcance para minimizar los posibles daños originados.
- Si recibes alguna notificación judicial o administrativa relacionada con el siniestro, debes comunicárnoslo en el plazo máximo de 24 horas desde su recepción.

Servicios adicionales



Asistencia en el hogar

Contamos con una red de profesionales que repararán de forma inmediata cualquier desperfecto que se haya producido en tu vivienda relacionado con los siguientes gremios: fontanería, electricidad, cristalería, cerrajería, carpintería, electrodomésticos, albañilería, pintura, persianas, tapicería, limpiezas... Estos profesionales te ofrecerán un presupuesto sin coste de desplazamiento ni compromiso de contratación.

Cuando el profesional acuda a tu vivienda, te facilitará el presupuesto final de la reparación y, en caso de aceptarlo, deberás abonar la factura al profesional una vez analizados sus servicios.



Asistencia Bricohogar

Ponemos a tu disposición, sin coste para ti, ayuda profesional para realizar determinados trabajos de instalación (fontanería, carpintería, electricidad y otros servicios) en tu vivienda, incluyendo la intervención del profesional además del desplazamiento.

Consulta en tu póliza las características y límites de este servicio.



Asistencia informática

En el marco de esta póliza, te ofrecemos el asesoramiento de profesionales para que dispongas de soporte ante incidencias informáticas. Entre los servicios que te ofrecemos se encuentran:

- Resolución de incidencias como acceso a Internet, problemas con dispositivos, correo electrónico, virus y otros problemas de carácter general.
- Asistencia para aplicaciones (paquete Office, email, navegadores, etc.).
- Configuración de equipos.
- Para informarte sobre este servicio, llama al teléfono **914 890 689**, consulta a tu mediador o tus condiciones generales. Para conocer el resto de servicios contratados, consulta tu póliza o a tu mediador.



Asistencia jurídica

Te ofrecemos un servicio de asesoramiento y asistencia jurídica. Para ello, nos hacemos cargo de los gastos en que incurras como consecuencia de tu intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y te prestamos los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura de tu seguro.

Para disfrutar de este servicio, llama al **935 208 180**.

(Sólo disponible para los productos Helvetia Hogar Élite y Helvetia Hogar Alquiler).

Contacta con nosotros a través de:

- Tu mediador u oficina más cercana
- Área Cliente <https://clientes.helvetia.es>
- Nuestra web helvetia.es

En caso de siniestro:

Asistencias en carretera, Hogar, Comercio y Plan de Asistencia Familiar. Gestión de multas, Rotura de Lunas y Embarcaciones de Recreo:

T 913 939 057

Resto de siniestros (no asistencias):

T 954 593 239

Helvetia Seguros

Paseo de Cristóbal Colón 26
41001 Sevilla (España)

