



Seguros RGA se compromete con el Asegurado, en caso de siniestro garantizado por la póliza, a cumplir los plazos de atención que se detallan a continuación.

En caso de incumplimiento de los mencionados plazos, la prima del seguro de la renovación anual, siguiente al incumplimiento, será por cuenta de Seguros RGA (con las mismas garantías y capitales, incluida la revalorización anual por IPC, que tuviera la póliza en el momento de la comunicación del siniestro).

1.- Concertar la visita al domicilio del Asegurado en 3 horas, a contar desde la primera comunicación del siniestro, a través del teléfono **91 765 84 24**.

2.- El reparador visitará el domicilio del Asegurado en un plazo máximo de 24 horas, contando a partir de la confirmación de la visita, salvo que el Asegurado solicite un plazo posterior.

3.- El inicio de las reparaciones, o explicación del plan de reparación, se realizará en un plazo de 48 horas, contado a partir de la confirmación de visita establecida en apartado 1º, salvo que el Asegurado solicite un plazo posterior.

En los casos en que no sea posible iniciar las reparaciones en el plazo establecido, por la necesidad de obtener materiales u otras circunstancias, Seguros RGA, en un plazo máximo de 48 horas, se pondrá en contacto con el Asegurado, mediante correo electrónico o SMS informándole del plan de reparación.

Estos plazos se aplicarán de lunes a viernes en horario de 9.00 a 19.00, excluyendo todos los días festivos de la localidad en la que esté ubicada la vivienda.

#### Reparaciones urgentes.

Seguros RGA, a través de sus reparadores, acudirá a la vivienda del Asegurado en un plazo máximo de 3 horas, contando a partir de la llamada del Asegurado, a través del teléfono de Asistencia Hogar, 91 765 84 24. Se entenderán como reparaciones urgentes:

1.- Electricidad de emergencia.

2.- Cerrajería urgente.

3.- Fontanería, sólo urgencias. Se entenderá por urgencias, situaciones que hacen que la vivienda sea inhabitable.

Este plazo se aplicará a todos los días del año.

#### Casos excluidos del compromiso de calidad, incluidas reparaciones urgentes.

- a) Siniestros catastróficos o que afecten a un gran número de viviendas.
- b) Imposibilidad de cumplimiento por circunstancias meteorológicas adversas: inundaciones, nevadas,... o cualquier otra situación que impida el desarrollo de la actividad normal en la zona.
- c) Situaciones excepcionales derivadas de alteraciones sociales, actos terroristas, huelgas, etc...o situaciones similares.
- d) Siniestros en los que intervengan los servicios técnicos de la marca correspondiente.
- e) Servicios solicitados por el cliente que no sean consecuencia de un siniestro garantizado por la póliza.
- f) Siniestros indemnizables en los que no intervengan reparadores de Seguros RGA.
- g) Siniestros producidos en los primeros 15 días contados desde la fecha de efecto inicial de la póliza.
- h) Siniestros que el Asegurado comunique de forma diferente a la de llamar al teléfono de **Asistencia Hogar 91 765 84 24**.

#### Sistema de comunicación de reclamaciones:

Los Asegurados que consideren que se han incumplido los plazos establecidos, podrán iniciar su reclamación al teléfono **91 765 84 24**.

Seguros RGA analizará la reclamación del cliente, comprobará el grado de cumplimiento de los plazos establecidos y contestará, por escrito, al Asegurado de la resolución adoptada.

#### **Teléfono de Asistencia Hogar**

**Para que el Compromiso de Calidad surta efecto es indispensable que todas las comunicaciones del Asegurado se realicen a través del teléfono 91 765 84 24.  
El servicio se prestará las 24 horas, los 365 días al año.**