

DKV Seguros

DKV ECOHOGAR
GUÍA PRÁCTICA

**¡MÁS
SERVICIOS,
MENOS
DUDAS!**

DESCUBRE AQUÍ TODO LO QUE
TE OFRECEMOS PARA CUIDARTE.





DKV ECOHOGAR

SOMOS ACTIVISTAS DE LA SALUD Y CREEMOS QUE UN MUNDO MÁS SALUDABLE ES POSIBLE.

BIENVENIDO A DKV. YA ERES DE LOS NUESTROS.

Con este seguro tendrás acceso, desde hoy, a todo un mundo de tranquilidad y bienestar para que tu hogar sea eso, tu lugar de paz y descanso. Y con los servicios ecológicos de DKV estarás protegiendo tu casa y también el medio ambiente, ya que te ayudará a disfrutar de un hogar más eficiente, saludable y sostenible.

Esta guía contiene toda la información básica de tu seguro y te será muy útil tenerla siempre a mano. Así, podrás consultar fácilmente tus coberturas, servicios y otras muchas ventajas. Y todo está expuesto de una forma práctica

y sencilla, con un lenguaje directo y cercano, para aclararte cualquier tema y resolver todas tus dudas.

Esta guía práctica te ofrece los aspectos más relevantes de **DKV EcoHogar**. Para más información, consulta el libro de condiciones generales incluido en este pack de bienvenida.

QUÉ MÁS ENCONTRARÁS EN ESTE PACK:

1.

Las condiciones generales que regulan tu relación con DKV Seguros: es el libro que acompaña esta guía y que contiene las cláusulas comunes para todos los clientes.

2.

Las condiciones particulares que completan nuestro contrato: la documentación impresa que deberás firmar y entregar, y que contiene las cláusulas que adaptan el contrato a tu situación particular.

3.

Tu tarjeta y tu imán DKV EcoHogar, para que nos tengas siempre a mano.

IMPORTANTE

Comprueba los datos personales, firma y envía los ejemplares requeridos según la póliza contratada. Si necesitas alguna aclaración, llama 976 506 000. Esta documentación debidamente firmada, junto con el pago de la prima inicial, implican la aceptación del seguro. Hasta que no se cumplen ambos requisitos, firma y pago, la póliza no entra en vigor.

ÍNDICE

Tu seguro: conceptos básicos que hay que tener en cuenta	7
DKV Club Salud y Bienestar	12
Servicios exclusivos EcoHogar	13
Conceptos básicos a tener en cuenta	16
Cómo actuar en caso de siniestro	17
Información y gestión 24 horas	18
Cuidamos de la salud de las personas y del planeta	20
Contacta con nosotros en cualquier momento	23

QUÉ CUBRE TU SEGURO

Con DKV EcoHogar disfrutarás de total tranquilidad, porque este seguro repara o indemniza cualquier pérdida causada por un hecho fortuito que esté cubierto por tu póliza. Además, cuentas desde hoy con una amplia gama de coberturas y extensas garantías de protección con la solidez de DKV. **Para que tu hogar no sea motivo de preocupación.**

¿CÚAL ES TU MODALIDAD?

MODALIDAD INCENDIOS

Coberturas elementales para cumplir las exigencias de la ley hipotecaria.

MODALIDAD BASIC

- Incendio, humo, explosión y rayo. Inundación y desembarre.
- Gastos de salvamento, desescombro y servicios de bomberos.
- Daños eléctricos en el continente, climatológicos o por vandalismo.
- Daños por agua, incluyendo localización y reparación.
- Robo, desperfectos y expoliación.
- Responsabilidad civil inmobiliaria, privada, del inquilino o locativa según contratante, hasta 150.000 euros,

con defensa jurídica y fianzas judiciales incluidas.

- Protección jurídica.

MODALIDAD COMPLET

Incluye todas las coberturas anteriores y además:

- Daños eléctricos a aparatos del contenido.
- Pérdida de alimentos en refrigerador.
- Rotura de cristales, espejos, loza sanitaria y placa vitrocerámica.
- Robo o expoliación de dinero en metálico en la vivienda.
- Atraco fuera del hogar.
- Robo en anexos, hurto, uso fraudulento de tarjetas de crédito, traslado

temporal del contenido, reposición de documentos.

- Bienes propiedad de terceros.
- Sustitución de cerradura por robo o extravío de llaves.
- Reconstrucción estética de continente y contenido.
- Desalojo forzoso.
- Reconstrucción de jardines.
- Gastos de desatasco.
- Accidentes en el hogar.
- Responsabilidad inmobiliaria, privada, del inquilino o del propietario según contratante, hasta 150.000 euros, con defensa jurídica y fianzas judiciales incluidas, y con la posibilidad de ampliar a 300.000 euros.

MODALIDAD PLUS

Incluye todas las coberturas anteriores y también:

- Robo de joyas en entidad bancaria.
- Todo riesgo accidental.
- Rotura de pantallas de dispositivos electrónicos.
- Responsabilidad inmobiliaria, del inquilino o del propietario según contratante, hasta 300.000 euros, con defensa jurídica y fianzas judiciales incluidas, y con la posibilidad de ampliar a 600.000 euros.
- Incremento en los límites de prestaciones con respecto a las modalidades anteriores.

COBERTURAS MUNDIALES

Todas las coberturas actúan en el ámbito de la vivienda, excepto las siguientes, que ofrecen una extensión mundial:

- Atraco fuera del hogar.
- Pérdidas en estancias temporales.
- Uso fraudulento de tarjeta de crédito.

La **cobertura de Responsabilidad Civil** privada tendrá ámbito territorial español, pero se ampliará a la Unión Europea y Andorra si el asegurado, o cualquiera de las personas por las que tenga que responder, se desplaza por viaje durante un periodo de tiempo consecutivo inferior a tres meses.



SERVICIOS ADICIONALES

ASISTENCIA EN EL HOGAR 24 HORAS

Para siniestros que necesiten una reparación y también para atender reparaciones o servicios de mantenimiento a título particular.

Consulta las diferentes facilidades que se ofrecen en caso de emergencia: apertura de puerta, electricidad, etc.

Solo tienes que llamarnos al 976 991 198.

SERVICIO MANITAS

Ayuda profesional a domicilio para realizar determinados trabajos de instalación, mantenimiento y adecuación del hogar, con garantía de seis meses.

Podrás solicitar este servicio una vez al año (máximo tres horas). Basta con llamar a Asistencia en el Hogar (976 991 198) y el servicio se realizará entre las 9 y las 19h de lunes a viernes (excepto festivos).

Consultar los servicios disponibles de Manitas en dkvseguros.com.

SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

Una vez agotada la garantía del fabricante, este servicio cubre, una vez al año, el desplazamiento y hasta cinco horas de mano de obra para la reparación de averías mecánicas o eléctricas (en frigorífico, lavadora, secadora, lavavajillas o televisor) hasta que el electrodoméstico cumpla siete años de antigüedad. No cubre materiales o recambios. Activa este servicio llamando al 976 991 198.

ASISTENCIA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA

Asistencia en remoto para la solución de problemas con la tecnología digital del hogar como SmartTV, Tablet, Router, ordenadores y periféricos.

En el supuesto de que la solución en remoto fuera inviable, un técnico se desplazaría al domicilio.

933 961 005

DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR

Acceso a servicios adicionales de salud y bienestar con tarifas especiales y condiciones muy ventajosas. Los encontrarás todos en dkvseguros.com.

Por ejemplo:

- Orientación telefónica a través de líneas médicas, pediátricas y nutricionales: 976 991 199.
- Medicinas alternativas y servicios de bienestar.
- Dispositivos ópticos y ortopédicos.

Consulta las tarifas, promociones, centros y servicios en dkvclubdesalud.com o llamando al 976 506 010.

También puedes acceder a través de tu área de cliente DKV en dkvseguros.com.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA 24 H PARA EL ASEGURADO Y FAMILIA

La asistencia psicológica de DKV permite al asegurado y familia ponerse en contacto telefónico con un psicólogo que le aconsejará y orientará ante diferentes situaciones de dificultad del día a día.

900 314 016

DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR

¿Sabes que por formar parte de DKV Club Salud y Bienestar puedes acceder a servicios exclusivos en condiciones muy ventajosas y sin prepagos? Regístrate en dkvclubdesalud.com o llamando al 976 506 010, y empieza a disfrutar de descuentos y promociones.

ACCEDER A LAS VENTAJAS DEL CLUB ES ASÍ DE FÁCIL:

**1. ACCEDE A
DKVCLUBDESALUD.COM**

**2. REGÍSTRATE O INICIA
SESIÓN**

**3. BUSCA EL SERVICIO O
PRODUCTO QUE DESEAS**

4. OBTÉN EL BONO

**5. PIDE CITA EN EL CENTRO
ELEGIDO E INFORMA
DEL BONO ADQUIRIDO**

**6. LLEVA EL BONO RESERVA
IMPRESO O EN EL MÓVIL**

Para más información entra en: dkvclubdesalud.com

Servicio gestionado por DKV Servicios SA, entidad que presta y desarrolla los servicios de salud digital para los asegurados de DKV Seguros y Reaseguros SAE.

SERVICIOS EXCLUSIVOS ECOHOGAR

Un seguro del hogar debe proteger tu casa pero también a tu entorno. DKV EcoHogar te ayuda a convertir tu hogar en un espacio que cuida de tu salud y la salud del planeta. Por eso, los Servicios EcoHogar te ofrecen ventajas que difícilmente encontrarás en otro seguro.

UN HOGAR SANO

REPARACIONES CON PINTURAS SIN TÓXICOS

¿Sabes que la pintura de tus paredes afecta la calidad del aire que respiras?

El aire de tu casa puede ser un cóctel de contaminantes. DKV EcoHogar es el primer seguro que incorpora en sus reparaciones pintura sin metales pesados ni sustancias perjudiciales para el medio ambiente y la salud. Solo se utiliza pintura con certificación ecológica y con las mejores prestaciones.

- Sin ningún sobrecoste y sin necesidad de solicitarlo.

UN HOGAR VERDE

PRODUCTOS ECOLÓGICOS AL MEJOR PRECIO

¿Sabes lo fácil que es consumir productos ecológicos?

Ingerir menos pesticidas, fertilizantes químicos, antibióticos... es una buena razón para optar por una alimentación ecológica. Este seguro te ayuda con:

- **Descuentos** en la compra de productos ecológicos de alimentación, cosmética, limpieza, horticultura urbana...
Accede a estos descuentos a través de la pestaña EcoHogar, en tu área de cliente de la web (dkvseguros.com).
- **Sorteos** mensuales de productos ecológicos entre los asegurados que tengan sus datos actualizados en el área de cliente.

- **Consejos** para cultivar verduras en las ventanas y balcones de tu casa, gracias a los artículos del blog de dkvseguros.com

UN HOGAR EFICIENTE

SERVICIO DE AISLAMIENTO TÉRMICO PARA CAJAS DE PERSIANAS

¿Sabes que más de la mitad de las viviendas españolas se construyeron sin criterios de eficiencia energética?

DKV EcoHogar es el primer seguro que te ofrece **soluciones para mejorar la eficiencia energética** de tu casa y reducir tus facturas de calefacción y electricidad:

- Servicio profesional de **aislamiento térmico** de cajas de persiana a precios bonificados: 976 991 198.
- **Descuentos** en la compra de productos de eficiencia energética.
- **Premiamos** a los clientes con menos siniestros y mayor antigüedad con electrodomésticos nuevos de eficiencia energética A+++.

PARA ACCEDER A TODOS ESTOS SERVICIOS, REGÍSTRATE EN EL ÁREA DE CLIENTE DKV EN [DKVSEGUROS.COM](https://www.dkvseguros.com)



CONCEPTOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA

EL CONTRATO ES ANUAL

El contrato que hemos firmado tiene una validez anual prorrogable por años naturales. El importe de la póliza (**prima**) se puede pagar de manera trimestral, semestral o anual, pero este fraccionamiento no exime al tomador del seguro de su obligación de abonar el importe anual completo.

El contrato **se renueva automáticamente**. Si no quieres renovarlo, deberás notificarlo por escrito y firmado, como mínimo con **un mes de antelación** a la fecha de vencimiento.

BONIFICACIÓN POR NO SINIESTRALIDAD

Si durante un año no comunicas ningún siniestro, obtienes una bonificación en forma de descuento sobre la prima del año siguiente, que empieza con un 5% y, cada año transcurrido sin siniestros, suma otro 5% más (máximo 20%).

Y en el caso de que declares un siniestro, disminuirá la bonificación en un 10% como máximo.

TASACIÓN DE VALOR A NUEVO

Los capitales y el valor de los bienes cubiertos se revalorizan automáticamente, así se pueden tasar los bienes dañados con su valor de reposición como si fueran nuevos, sin tener en cuenta su antigüedad. Esta cobertura comprende la vivienda, el mobiliario y el ajuar.

Consulta las condiciones generales y particulares de tu póliza para conocer la lista completa de valores de reposición y la revalorización contratada.

CÓMO ACTUAR EN CASO DE SINIESTRO

SINIESTRO DE HOGAR

Llama al **976 991 198, atención 24 horas** (incluidos domingos y festivos):

- Explica qué ha pasado y describe las posibles causas.
- Facilita tus datos personales, número de póliza, fecha y hora del siniestro.

Si el siniestro está cubierto por tu póliza, no deberás realizar ningún otro trámite. Te asignaremos un **tramitador personal**, que te guiará en todo momento, responderá a tus necesidades y coordinará a los diferentes involucrados (reparadores, peritos, abogados...).

Aclarados los daños y la cobertura del siniestro, lo gestionaremos de forma personalizada informándote de todos los pasos. Asimismo, te abonaremos el importe de los daños sufridos, de acuerdo al alcance de la cobertura contratada, o te enviaremos un profesional para repararlos.

SINIESTRO POR ROBO O ATRACO

Deberás contactar con la policía o autoridad competente para realizar la denuncia.

Muy importante: ponte en contacto con nosotros antes de mover, limpiar

o deshacerte de cualquier elemento afectado, ya que puede ser necesario conservar restos o huellas del siniestro.

Y recuerda: aunque las pólizas cubren cada vez mayores riesgos y circunstancias accidentales que te evitan posibles trastornos económicos, a ti y a terceros, eso no significa que no debas realizar las **tareas de mantenimiento recomendadas, de forma periódica, para prevenir** dichos riesgos.

INFORMACIÓN Y GESTIÓN 24 HORAS



GESTIONES Y RESPUESTAS ONLINE

- **Web dkvseguros.com**

Puedes disponer de toda la información sobre tu seguro y resolver tus dudas sobre coberturas o servicios adicionales: todos los días del año y a cualquier hora del día.

- **Área de cliente**

Información sobre tu seguro, coberturas particulares, importe de tus recibos, etc. También podrás hacer las modificaciones de tu póliza que consideres necesarias, además de acceder a los servicios exclusivos de DKV EcoHogar y de DKV Club Salud y Bienestar. Siempre con nuestro equipo de atención al cliente a tu lado.

- **Whatsapp**

En DKV queremos resolver tus dudas o ayudarte a realizar algunas de las principales gestiones con tu seguro, de la manera más sencilla posible. Por esta razón ponemos a tu disposición nuestro canal de Whatsapp a través del número: +34 960 160 602.

El horario de atención es de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.

LÍNEAS MÉDICAS DE ASESORAMIENTO A TU DISPOSICIÓN: 976 991 199

- Médico DKV 24 h
- Línea médica pediátrica 24 h
- Línea médica de obesidad infantil
- Línea médica del embarazo
- Línea médica de la mujer
- Línea médica nutricional
- Línea médica tropical
- Línea médica deportiva
- Línea de atención psicoemocional 976 991 197

¡QUEREMOS CUIDAR LA SALUD DE LAS PERSONAS Y DEL PLANETA!

Nuestra empresa es consciente de que la salud no termina en uno mismo y por eso nos esforzamos en conseguir un mundo más saludable, con multitud de proyectos en ámbitos como la prevención de la obesidad infantil, la integración laboral de personas con discapacidad o la sostenibilidad del planeta:

En la lucha contra la obesidad infantil, desarrollamos numerosos proyectos: actividades en escuelas con la entidad Ayuda en Acción, estudios científicos, videojuegos en colaboración con Youtubers, programas divulgativos, colaboración con la Universidad de Padres.

La Fundación DKV Integralia, creada hace más de 20 años, cuenta con una plantilla de más de 400 personas, todas ellas con algún tipo de discapacidad. Y, día tras día, son la primera voz que escuchan nuestros clientes al llamarnos. La voz de DKV.

Un año más, somos una compañía Cero CO2, tras compensar la huella de carbono de todos nuestros productos.

En 2007 nuestro compromiso con el planeta nos llevó a ser la primera aseguradora médica de España en conseguir neutralizar completamente











sus emisiones de carbono y somos actualmente un referente del sector.

Para más información sobre nuestros compromisos éticos, sociales y medioambientales, visita [dkvseguros.com/empresa-responsable](https://www.dkvseguros.com/empresa-responsable), donde encontrarás nuestro Informe de sostenibilidad, o escríbenos a empresa.responsable@dkvseguros.es

COMPROMISOS 2030

Si el planeta está enfermo, nosotros también lo estamos. El cambio climático nos pone en peligro a todos.

En DKV hemos decidido pasar a la acción con cambios reales y concretos a favor de nuestra calidad de vida y de un planeta saludable, que integran nuestra estrategia contra el cambio climático 2020-2030.

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>1 Ser la primera aseguradora climático-positiva.</p> |  <p>6 Impulsar emprendedores y startups que trabajan en salud ambiental.</p> |
|  <p>2 Compensar todas las emisiones generadas.</p> |  <p>7 Difundir el impacto del cambio climático sobre la salud.</p> |
|  <p>3 Ayudar a reducir las emisiones de nuestros grupos de interés.</p> |  <p>8 Combatir la desinformación y fake news sobre ciencia, salud y cambio climático.</p> |
|  <p>4 Desarrollar productos y servicios innovadores frente al cambio climático.</p> |  <p>9 Introducir el impacto climático en el cálculo del riesgo de los seguros de salud.</p> |
|  <p>5 Plantar 1 millón de árboles.</p> |  <p>10 Fijar objetivos ambientales para todos los directivos.</p> |



El contenido de esta guía es meramente informativo y, por tanto, carece de valor contractual. Encontrarás la información completa de tu póliza en el condicionado general y en las condiciones particulares.

La información de esta guía de uso es genérica y está basada en las condiciones generales de tu seguro; ante cualquier discrepancia entre esta información y lo detallado en las condiciones particulares de tu seguro, prevalecen las particulares. Ante cualquier imprevisto, te aconsejamos contactar directamente con nosotros.

CONTACTA CON NOSOTROS EN CUALQUIER MOMENTO



Siniestros y asistencia hogar 24 horas

976 991 198

Información general

976 506 000

Asistencia informática remota

933 961 005

Protección jurídica

935 202 251

Líneas médicas

976 991 199



dkvseguros.com

Todos nuestros seguros sin salir de casa



Facebook



Twitter



Consúltanos por escrito

atencioncliente@dkvseguros.es



Whatsapp
+34 960 160 602, en horario de 9:00 a 21:00 horas, de lunes a viernes.



Red nacional de oficinas DKV Seguros

Si prefieres acudir a una de nuestras oficinas, tienes una amplia red a tu disposición. Accesibles y acogedoras, porque nos gusta cuidarnos tanto como nos gusta cuidarte. Consulta el listado en dkvseguros.com y descubre cómo son por dentro.



Quejas y reclamaciones

Preséntalas por escrito a: Servicio de Defensa del Cliente Torre DKV María Zambrano, 31 50018 Zaragoza

defensacliente@dkvseguros.es

**SOMOS
ACTIVISTAS**



dkvseguros.com

Síguenos en



Descárgate la app



Servicio de atención
telefónica atendido por:

Fundación
INTEGRALIA DKV

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

Responsables con tu salud,
con la sociedad
y con el planeta



Empresa
saludable



DKV, compañía mejor valorada
por los corredores de seguros
en el ramo de salud individual

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. Torre DKV, Avda. María Zambrano 31, 50018 Zaragoza, inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Zaragoza, tomo 1.711, folio 214, hoja n.º Z-15.152. CIF A-50004209.