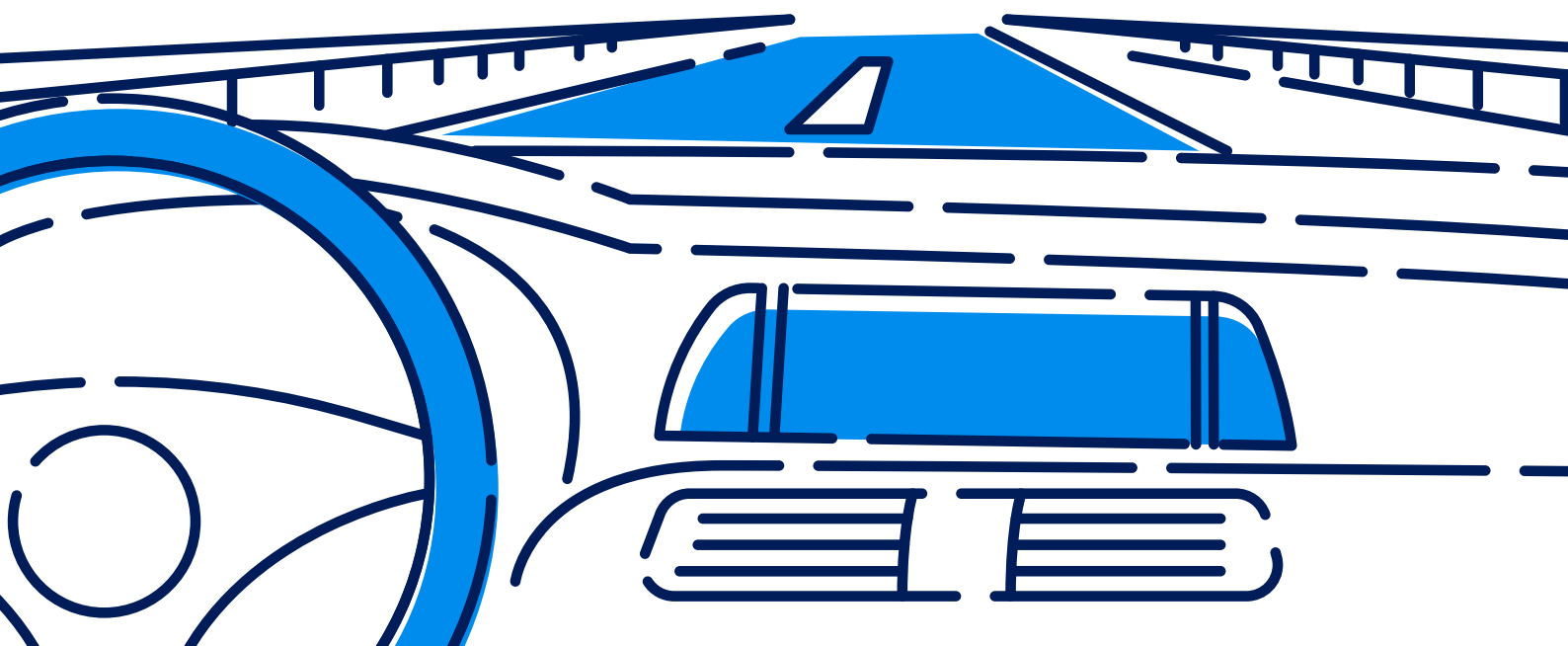




## CONDICIONES GENERALES

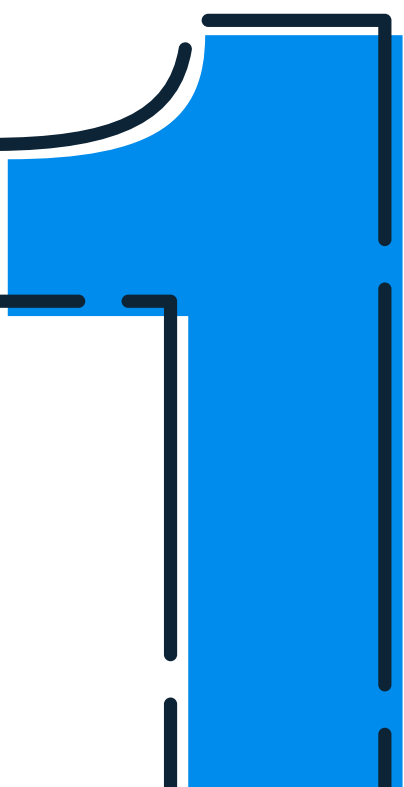


# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Sección primera: Aspectos previos</b>	<b>4</b>
	1.1 Datos identificativos de la compañía aseguradora	5
	1.2 Legislación aplicable	5
	1.3 Jurisdicción aplicable y arbitraje	6
	1.4 Régimen de protección de datos	6
	1.5 Comunicaciones generales	8
	1.6 Derechos y obligaciones del distribuidor de seguros	8
	1.7 Procedimiento de contratación	9
	1.8 Contratación a distancia y perfección del contrato	9
	1.9 Instalación/desinstalación del dispositivo Hello Auto Connect	10
	1.10 Procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones	11
<b>2</b>	<b>Sección segunda: Aspectos generales aplicables a todas las coberturas</b>	<b>12</b>
	2.1 Objeto del contrato	13
	2.2 Definiciones	13
	2.3 Fecha de entrada en vigor	17
	2.4 Plazo de vigencia	17
	2.5 Desistimiento	17
	2.6 Ámbito territorial	17
	2.7 Suspensión del contrato	18
	2.8 Declaración exacta del riesgo	18
	2.9 Veracidad de las declaraciones	19
	2.10 Disminución del riesgo	19
	2.11 Agravación del riesgo durante la vigencia del contrato	20
	2.12 Facultades de la aseguradora ante agravaciones del riesgo	20
	2.13 Venta del objeto asegurado	21
	2.14 Prescripción	21
<b>3</b>	<b>Sección tercera: Obligaciones de las partes del contrato</b>	<b>22</b>
	3.1 Obligaciones del tomador	23
	3.2 Obligaciones de Hello Auto	24

# ÍNDICE

<b>4</b>	<b>Sección cuarta: Procedimiento en caso de siniestro</b>	<b>25</b>
	4.1 Plazo para comunicar el siniestro	26
	4.2 Obligación de facilitar información y colaboración con la entidad aseguradora	26
	4.3 Rechazo del siniestro	27
	4.4 Aceptación del siniestro y pago de la indemnización	27
<b>5</b>	<b>Sección quinta: Consorcio de compensación de seguros</b>	<b>28</b>
	5.1 Del consorcio de compensación de seguros	29
	5.2 Acontecimientos extraordinarios cubiertos	29
	5.3 Riesgos excluidos	30
	5.4 Franquicia	31
	5.5 Extensión de la cobertura	32
	5.6 Comunicación de daños al consorcio de compensación de seguros	32
	5.7 Valoración de los daños	33
	5.8 Abono de la indemnización	33
<b>6</b>	<b>Sección sexta: Coberturas contratadas en la póliza</b>	<b>34</b>
	6.1 Modalidades	35
	6.2 Exclusiones aplicables a todas las modalidades	36
	6.3 Responsabilidad civil obligatoria	37
	6.4 Responsabilidad civil voluntaria	38
	6.5 Defensa jurídica y reclamación de daños	38
	6.6 Asistencia en viaje	43
	6.7 Robo del vehículo asegurado	51
	6.8 Accidentes del conductor	54
	6.9 Incendio	57
	6.10 Rotura de lunas	59
	6.11 Daños propios	59
	6.12 Todo riesgo colisión	61
	6.13 Daños propios	64



# **Sección primera**

Aspectos previos



## 1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA

**"Hello Insurance Group, Compañía de Seguros S.A."** (en adelante **"Hello Auto"**), domiciliada en Sevilla, Calle Astronomía 1, Torneo Parque Empresarial, Torre 2, Planta 4, Módulos 1-4, código postal 41015, con C.I.F. A-90347253, inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, en el tomo 6453, folio 1, hoja número SE-115476, inscripción número 1ª.

El control de la actividad de Hello Auto corresponde en España al Ministerio de Economía a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsf.mineco.es](http://www.dgsf.mineco.es)).

Hello Auto no posee ninguna participación, directa o indirecta, en el capital social o en los derechos de voto en ninguna otra entidad aseguradora.

## 1.2 LEGISLACIÓN APLICABLE

La relación contractual entre Hello Auto y el Tomador del Seguro se rige, fundamentalmente, por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor y por su Reglamento de desarrollo.

Además, le son de aplicación los siguientes textos legales:

1. Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su Reglamento de desarrollo.
2. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
3. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
4. Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
5. Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
6. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
7. Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, de 26 de abril de 2016.

En cualquier caso, este contrato ha tenido en cuenta la Guía Técnica 1/2019 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, relativa a determinadas cláusulas del seguro obligatorio de responsabilidad civil de vehículos a motor.



### 1.3 JURISDICCIÓN APLICABLE Y ARBITRAJE

Los conflictos derivados de este contrato de seguro están sometidos a la jurisdicción española y será juez competente el del domicilio del Asegurado. No obstante, con expresa conformidad de las partes, podrán someterse las diferencias derivadas de este contrato al juicio de árbitros conforme a la legislación vigente.

### 1.4 RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa aplicable en cada momento en materia de protección de los datos personales, sobre cuyo régimen se informa al Asegurado y sobre cuyo tratamiento se obtendrá su consentimiento expreso para todas aquellas finalidades que lo requieran, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos, se le informa que, de conformidad con el artículo 99 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, Hello Auto podrá tratar los datos de los Tomadores, Asegurados, Beneficiarios o Terceros Perjudicados, así como de sus causahabientes sin necesidad de contar con su consentimiento, a los solos efectos de garantizar el pleno desenvolvimiento del contrato de seguro y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

Adicionalmente, sus datos serán tratados por Hello Auto para el envío de comunicaciones comerciales sobre los productos de seguro comercializados por dicha aseguradora.

El tratamiento de los datos de las personas antes indicadas para cualquier finalidad distinta de las especificadas en los párrafos anteriores deberá contar con el consentimiento específico de los interesados.

En el caso de que Hello Auto llegase a formar parte de un grupo a los efectos previstos en el título V de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, podrá intercambiar, sin necesidad de contar con el consentimiento del interesado, los datos de carácter personal que resulten necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de supervisión establecidas legalmente, así como para fines administrativos internos. Los datos no podrán utilizarse para ninguna otra finalidad si no se contase con el consentimiento específico del interesado para ello.

Hello Auto podrá comunicar a sus entidades reaseguradoras, sin consentimiento del Tomador del Seguro, Asegurado, Beneficiario o Tercero Perjudicado, los datos que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el artículo 77 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro o la realización de las operaciones conexas, entendiéndose por tales la realización de estudios estadísticos o actuariales, análisis de riesgos o investigaciones para sus clientes, así como cualquier otra actividad relacionada o derivada de la actividad reaseguradora.

La cesión de dichos datos para cualquier finalidad distinta de las establecidas en el párrafo anterior requerirá el consentimiento del interesado.



Las entidades que desarrollasen por cuenta de entidades aseguradoras actividades objeto de externalización tendrán la consideración de encargadas del tratamiento, debiendo sujetarse al régimen previsto para las mismas en su normativa vigente.

En los supuestos de cesión de cartera previstos en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, así como en los de transformación, fusión o escisión de entidades aseguradoras a los que la misma se refiere, no se producirá cesión de datos, sin perjuicio del cumplimiento por el responsable de lo dispuesto en la normativa vigente.

Las entidades aseguradoras podrán establecer ficheros comunes que contengan datos de carácter personal para la liquidación de siniestros y la colaboración estadístico actuarial, con la finalidad de permitir la tarificación y selección de riesgos y la elaboración de estudios de técnica aseguradora. La cesión de los citados datos no requerirá el consentimiento previo del afectado, pero sí la comunicación a este de la posible cesión de sus datos personales a ficheros comunes para los fines señalados, con expresa indicación del responsable, para que se puedan ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos previstos en el reglamento general de protección de datos.

También podrán establecerse ficheros comunes cuya finalidad sea prevenir el fraude en el seguro sin que sea necesario el consentimiento del afectado. No obstante, será necesaria en estos casos la comunicación al afectado, en la primera introducción de sus datos, de quién sea el responsable del fichero y de las formas de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos. Hello Auto deberá proceder en el plazo de diez (10) días, computados desde la solicitud, a la cancelación de los datos que les hubieran sido facilitados con anterioridad a la celebración de un contrato, si el mismo no llegara a celebrarse, a menos que contase con el consentimiento expreso del interesado.

*Puede consultar la información detallada sobre nuestra política de protección de datos en el apartado dedicado a la protección de datos que encontrará en nuestra página web: [www.helloauto.com](http://www.helloauto.com).*





## 1.5 COMUNICACIONES GENERALES

Las notificaciones entre las partes que deban realizarse como consecuencia del presente contrato se realizarán por burofax, correo certificado con acuse de recibo, por fax, correo electrónico o SMS y, en general, por cualquier otro medio cuya validez sea admitida en Derecho, al domicilio, dirección y números de teléfono facilitados por el Tomador que consten en las Condiciones Particulares de la póliza.

Para aquellos supuestos en los que el Tomador del Seguro solicite una comunicación por escrito, se enviará a la dirección de correo electrónico que conste en las Condiciones Particulares de la póliza. Entre otros supuestos, surtirán efecto, como si se hubieran recibido: las comunicaciones escritas que fueran rehusadas, las certificadas no recogidas en la Oficina de Correos y las que no lleguen a su destino por haber cambiado los datos de contacto del Tomador y/o Asegurado sin haberlo notificado este de forma fehaciente a Hello Auto. Se entiende por forma fehaciente aquella que permita acreditar el contenido de la comunicación y la recepción de la misma por Hello Auto.

En el supuesto de que las comunicaciones sean telefónicas, y previa advertencia expresa, Hello Auto podrá grabar las conversaciones que mantenga con los Tomadores, Asegurados, personas de contacto incluidas en las condiciones particulares de la póliza, o cualquier otra expresamente autorizada por el Tomador. Estas grabaciones se podrán utilizar como medio de prueba para cualquier reclamación que se pueda plantear entre ambas partes, así como para comprobar la calidad de los servicios prestados por Hello Auto.

Hello Auto informará a cualquier usuario de los teléfonos de contacto con la compañía, de la posibilidad de grabar la conversación y de cuál es su finalidad. El interlocutor de la llamada podrá solicitar de Hello Auto que le facilite copia del contenido de las conversaciones que se hubieran grabado entre ambos.

Para realizar cualquier consulta, modificación o gestión relacionada con sus pólizas, el Tomador y/o Asegurado deberá facilitar a Hello Auto los datos que esta le solicite a efectos de comprobar la identidad del interlocutor. Hello Auto, a solicitud del Tomador, podrá establecer contraseñas de acceso a la póliza.

## 1.6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR DE SEGUROS

Hello Auto solo opera a través de venta directa sin intermediarios. No obstante, si Hello Auto en algún momento cambia su política de distribución de seguros, cumplirá el régimen jurídico establecido en la normativa vigente en cada momento sobre intermediación o distribución de seguros.





## 1.7 COMUNICACIONES GENERALES

Para poder realizar una Solicitud de Seguro, el Solicitante deberá completar, a través de la página web, APP, teléfono o cualquier otro medio que Hello Auto tenga habilitado, el cuestionario al que será sometido, así como leer y aceptar las condiciones de contratación y uso, que se pondrán a disposición del Solicitante del Seguro.

Una vez recibida la información aportada por el Solicitante, se procederá a elaborar un presupuesto provisional del seguro, que no será definitivo hasta que Hello Auto haya verificado la exactitud de la información facilitada en el cuestionario completado por el Solicitante.

Hello Auto pondrá a disposición del Solicitante del Seguro las Condiciones Generales del contrato de seguro y demás información detallada en los artículos 7 y 8 de la Ley de 22/2007, de 11 de julio, sobre la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.

En caso de que Hello Auto rechazase la Solicitud de la póliza, no tendrá la obligación de informar al Solicitante acerca de los motivos de la denegación de la solicitud y en ningún caso se considerará que ha existido la póliza.

## 1.8 CONTRATACIÓN A DISTANCIA Y PERFECCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 29 de Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, se presumirá, salvo indicación en contra, celebrado el contrato en el lugar en que el Tomador tenga su residencia habitual, presumiéndose por tal la que figure en las Condiciones Particulares del contrato.

El contrato de seguro se celebrará utilizando un Servicio a Distancia, quedando constancia de la oferta y aceptación y, por tanto, de la perfección del contrato en un soporte duradero, esto es, mediante cualquier instrumento que permita al Solicitante de la propuesta de seguro almacenar la información que se le traslade, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un periodo de tiempo adecuado para los fines para los que se destina la información y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

La perfección del contrato se producirá por el consentimiento expreso de ambas partes por medio de cualquier vía admitida en derecho. El consentimiento se manifiesta por el concurso entre la oferta y la aceptación sobre el objeto y la causa que han de constituir el contrato. Se entiende producido dicho consentimiento cuando la aceptación de la propuesta de seguro es comunicada a Hello Auto o desde que, habiéndose remitido por el Solicitante de la póliza, no puede ignorarse el envío de la aceptación sin faltar a la buena fe.

El Tomador tendrá el derecho de cambiar la técnica o técnicas de comunicación utilizadas, salvo que sea incompatible con el seguro concertado con Hello Auto.

La aceptación de la propuesta de seguro obligará al Tomador al pago inmediato de la prima, el cual se realizará simultáneamente con dicha aceptación. La falta del pago de la prima por culpa del Tomador libera a Hello Auto de las obligaciones nacidas de este contrato de seguro.



## 1.9 INSTALACIÓN/DESINSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO HELLO AUTO CONNECT

Para la ejecución del contrato de seguro será necesaria la instalación del Dispositivo Hello Auto Connect, cuyo suministro e instalación es gratuita para el Asegurado. El dispositivo debe estar instalado, como máximo, antes de transcurrida una semana desde la entrada en vigor del contrato de seguro. Para ello, el Asegurado deberá solicitar cita en los talleres colaboradores, bien a través de la web de Hello Auto, la APP, o telefónicamente.

Para solicitar cita a través de la web o APP, se seguirá el siguiente procedimiento:

- 1** Se accederá a la web o APP de Hello Auto en el área de clientes.
- 2** El usuario deberá entrar en el apartado Cita para instalación / desinstalación del *Hello Auto Connect* e introducir la matrícula y pulsar ok.
- 3** A continuación, el usuario podrá o indicar su geolocalización o indicar una dirección y pulsar ok.
- 4** En la pantalla se desplegarán todos los talleres a los que puede acudir, los cuales se organizarán por orden de cercanía y fechas disponibles
- 5** El usuario seleccionará el taller y cita que más se adapte a sus necesidades. Y elegirá día y hora pulsando en el calendario desplegable y marcando enviar.
- 6** Por último, deberá acudir el día y hora que el mismo ha determinado.

En los casos de extinción del contrato y de transmisión del vehículo asegurado, deberá procederse a la desinstalación del dispositivo por el mismo procedimiento y a su devolución a Hello Auto, salvo que el Tomador y/Asegurado haya pagado la cantidad prevista en estas Condiciones Generales para retener en propiedad el referido Dispositivo.



## 1.10 PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

De conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, el Asegurado dispone de un servicio de atención al cliente para plantear cualquier queja o reclamación relacionada con este contrato de seguro y/o con la tramitación de un siniestro.

El Reglamento de Atención del Cliente de Hello Auto está a su disposición en nuestra página web [www.helloauto.com](http://www.helloauto.com).

La queja o reclamación deberá presentarse por escrito por cualquiera de los siguientes medios:

- Web: [www.helloauto.com](http://www.helloauto.com)
- Correo electrónico: [sac@helloauto.com](mailto:sac@helloauto.com)
- Teléfono: 954 966 765
- Correo postal: Calle Bailén 72, 23600 Martos (Jaén)

De conformidad con las normas de funcionamiento previstas en el Reglamento de Atención al Cliente de Hello Auto, la queja o reclamación será resuelta en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que se presente ante el departamento de atención al cliente.

La decisión final adoptada le será debidamente notificada en el plazo de diez (10) días naturales, contados a partir de su fecha de emisión.

Si el Asegurado no está conforme con la solución propuesta o hubiere transcurrido el plazo indicado anteriormente sin recibir respuesta, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros. Podrá hacerlo, por escrito, al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones situado en la Calle Miguel Ángel 21, C.P.: 28010, de Madrid. O por vía telemática, con firma electrónica, a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En todo caso, el Asegurado siempre podrá reclamar ante los Tribunales competentes.



## **Sección segunda**

Aspectos generales  
aplicables a todas las  
coberturas



## 2.1 OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato cubre los daños producidos por hechos derivados de la circulación, de acuerdo con las coberturas y límites pactados en las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y suplementos que forman parte del contrato de seguro.

## 2.2 DEFINICIONES

**Accidente:** Hecho producido por una causa súbita, violenta, exterior y ajena a la voluntad del conductor, que causa un daño.

**Aparcamiento público:** Local o recinto explotado mercantilmente por una persona (el titular del aparcamiento) que cede temporalmente espacios para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado en función del tiempo real de prestación del servicio.

**Asegurado:** Persona, física o jurídica, titular del interés objeto del seguro. Pueden ser: el conductor en el momento del accidente, el propietario y, en su caso, los ocupantes del vehículo.

**Aseguradora:** Hello Insurance Group, Compañía de Seguros S.A., entidad autorizada para el ejercicio de la actividad aseguradora que, mediante un contrato de seguro, se compromete a la cobertura del riesgo objeto de seguro.

**Beneficiario:** Persona a quien el Tomador y/o Asegurado reconocen el derecho a recibir la indemnización o el servicio.

**Carencia:** o periodo de carencia, es el periodo en el que no tiene aplicación la póliza o parte de la misma.

**Carta verde:** Certificado Internacional de Seguro que acredita la contratación de la modalidad de responsabilidad civil obligatoria. Su utilización es necesaria para circular por el extranjero, salvo en los países de la Unión Europea, Islandia, Noruega, Croacia, Andorra y Suiza.

**Cláusulas Limitativas de los derechos del Asegurado:** Aquellas que restringen o modifican los derechos de los Asegurados a la indemnización una vez que se ha producido el siniestro. Estas cláusulas están sometidas a un régimen especial para dotar a los Asegurados de una mayor protección. Si las hubiere, se resaltarán de una manera especial (en negrita) y serán expresamente aceptadas por el Tomador del Seguro mediante declaración contenida en las Condiciones Particulares.

**Condiciones Generales:** Conjunto de cláusulas que delimitan el contenido del contrato de seguro, recogidas en el presente documento y redactadas en lengua española. Junto a las Condiciones Particulares conforman el contrato de seguro.

**Condiciones Particulares:** Conjunto de cláusulas que individualizan el riesgo para poder identificarlo. Junto a las Condiciones Generales conforman el contrato de seguro.





**Conductor:** A los efectos de esta póliza, se considera conductor a la persona mayor de 26 años, legalmente habilitada para conducir y que esté en posesión del permiso de conducción con antigüedad superior a un año, que tenga autorización del Asegurado, propietario o usuario del vehículo asegurado.

**Conductor habitual:** Conductor declarado en las Condiciones Particulares por ser el principal usuario del vehículo asegurado y cuyas circunstancias constituyen un factor de riesgo que incide en el cálculo la prima.

**Conductor adicional:** Conductor declarado en las Condiciones Particulares, que puede conducir el vehículo asegurado con menor asiduidad que el conductor principal y cuyas circunstancias constituyen un factor de riesgo que incide en el cálculo la prima.

**Dispositivo Hello Auto Connect:** Dispositivo instalado obligatoriamente y de forma permanente en el vehículo asegurado, el cual, además de ofrecer diversas funcionalidades, tales como navegador, antirrobo, e-call, etc., permite la comunicación directa entre el vehículo y Hello Auto, a los efectos de que la aseguradora pueda prestar los servicios ofrecidos que se le requieran y ajustar el precio del seguro al uso del mismo, lo que no releva al Tomador y/o Asegurado de cumplir todas las obligaciones establecidas en la normativa aplicable y en el contrato de seguro.

El dispositivo se entrega en régimen de cesión y es propiedad de Hello Auto. El plazo para la devolución del equipo, junto con sus accesorios: cables, fuentes de alimentación, etc., instalado, es de 15 días desde la finalización de la fecha de efecto de la póliza, tanto voluntaria como comunicada por Hello Auto o la resolución por cualquiera de las causas previstas en este contrato o en la ley.

En caso de la no devolución del dispositivo, pérdida, destrucción, daño malintencionado o deterioro del mismo más allá del natural desgaste producido por su uso y el paso del tiempo Hello Auto podrá aplicar un cargo por importe de 149 euros, cantidad que se corresponde con el coste de mercado del aparato.

**Fecha de efecto:** Día y hora de inicio de las coberturas del contrato de seguro que se indicarán en las Condiciones Particulares.

**Franquicia:** Cantidad o porcentaje que el Asegurado asume a su cargo en cada siniestro, conforme a lo pactado en la póliza.

**Gastos de adquisición:** Aquellos en los que la entidad incurre para hacer frente a los acuerdos de comercialización, el personal dedicado a la producción y las amortizaciones del inmovilizado a efectos de la actividad, gastos de estudio, tramitación de solicitudes y formalización de pólizas, así como los gastos de publicidad, propaganda y de la organización comercial vinculados directamente a la adquisición y mantenimiento de contratos de seguro.

**Gastos de administración:** Aquellos en los que la entidad incurre para hacer frente a los gastos de tramitación de extornos y de administración de reaseguro, los gastos de personal involucrado y las amortizaciones de las instalaciones y el equipo de la empresa, siempre que estos no se consideren como gastos imputables a siniestros.





**Gastos de Gestión:** Aquellos en los que la entidad incurre para hacer frente a sus estructuras administrativa, comercial y financiera en el ejercicio de su actividad aseguradora. La estructura de recargos para gastos de gestión de la compañía está determinada por el sistema de comercialización previsto para el seguro de automóviles

**Gastos de prestaciones:** Son, fundamentalmente, los gastos de personal dedicados a la gestión de siniestros y las amortizaciones del inmovilizado afectado a esta actividad, comisiones pagadas por razón de gestión de siniestros, gastos incurridos por servicios necesarios para su tramitación, etc.

**Incendio:** La combustión y el abrasamiento con llama del vehículo o cualquiera de sus componentes.

**Pérdida Total:** Cuando el importe de la reparación del vehículo supera su Valor Venal.

**Póliza:** Documento que contiene las condiciones reguladoras del contrato de seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales. También, en su caso, los suplementos que modifican, desarrollan o complementan las cláusulas del contrato.

**Portal del Tomador:** Cuenta propia del Tomador a la que podrá acceder a través de la página web de Hello Auto, mediante su correo electrónico o documento identificativo y la contraseña elegida en la Solicitud del Seguro. Desde dicho portal podrá tramitar la Solicitud del Seguro, formalizar la aceptación de la propuesta de seguro, realizar los pagos, contratar prórrogas, solicitar nuevas pólizas, etc.

**Prima:** Es el precio del seguro. El importe de la misma se calcula y actualiza periódicamente en función de los factores que definen el riesgo soportado por Hello Auto.

**Procedimiento Pericial:** Procedimiento para la resolución de conflictos entre las partes del contrato de seguro, regulado de manera detallada en el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro. Tal precepto establece reglas para la liquidación del siniestro y para, en su caso, el nombramiento de peritos.

**Robo:** La sustracción realizada por terceras personas con ánimo de lucro y con empleo de fuerza en las cosas, incluyendo su tentativa.

**Servicio a Distancia:** Son las técnicas de comunicación, a través de redes telemáticas, facilitadas por Hello Auto para que el Tomador pueda llevar a cabo la contratación del seguro, la declaración de siniestros y la gestión de sus contratos. Por contratación a distancia se entenderá la realizada a través de la página web, SMS o WhatsApp a través de telefonía móvil, correo electrónico o cualesquiera otros medios que la Aseguradora ponga a disposición del Solicitante de la póliza, todo ello de conformidad con la normativa vigente sobre la contratación a distancia y protección de los datos personales.

**Siniestro:** Hecho cuyas consecuencias económicas están cubiertas por este contrato

**Solicitud del Seguro:** Declaración de intención llevada a cabo por el Tomador a través de un Servicio a Distancia, de solicitar la contratación de un seguro ofertado por Hello Auto, de conformidad con las Condiciones Generales y Particulares de la póliza.



**Suplementos:** Documentos que complementan o modifican la póliza.

**Taller concertado:** Taller colaborador de Hello Auto, el cual trata de manera preferente a sus clientes y ofrece servicios adicionales sin cargo para los Asegurados.

**Tomador:** Persona, física o jurídica, que firma el contrato con Hello Auto y a la que corresponden todas las obligaciones derivadas del contrato de seguro, salvo aquellas que por su especial naturaleza deban o puedan ser ejercidas por otra persona.

**Valor de nuevo:** Precio del vehículo que figura en la factura de compra, incluidos recargos e impuestos no deducibles y que se aplica en las coberturas de daños y robo en el vehículo, si el siniestro se produce en el primer año de la fecha de matriculación del vehículo.

**Valor Venal:** Valor de venta del vehículo asegurado justo antes de la ocurrencia del siniestro. A diferencia del valor de nuevo, se aplica cuando el siniestro se produce después del primer año.

**Valor Venal de las piezas:** Valor de venta de las piezas del vehículo asegurado justo antes de la ocurrencia del siniestro.

**Vías aptas para la circulación:** las vías y terrenos públicos preparados para la circulación, las de uso común y las vías y terrenos privados utilizados habitualmente para el tráfico de vehículos.



### 2.3 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Este contrato entra en vigor en el día y hora reflejados en las Condiciones Particulares, siempre y cuando se hubiere perfeccionado conforme a lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales y cobrada la prima correspondiente.

### 2.4 PLAZO DE VIGENCIA

Este contrato tendrá la duración pactada en las Condiciones Particulares. Si es de duración anual, se entenderá prorrogada automáticamente por idéntico plazo. Ambas partes contratantes podrán oponerse a la prórroga de la póliza mediante una comunicación por escrito dirigida a la otra parte, efectuada con una antelación a la conclusión del período en curso mínima de dos (2) meses para Hello Auto, y un (1) mes para el Tomador y/o Asegurado.

La desaparición del riesgo con anterioridad al plazo de vigencia señalado en las condiciones particulares cualquiera que sea la causa, venta, desaparición o baja definitiva del vehículo asegurado, supondrá la extinción anticipada del contrato de seguro y el vencimiento anticipado de la prima pendiente para el caso de haberse pactado el pago fraccionado de la prima.

### 2.5 DESISTIMIENTO

El Asegurado dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de aceptación de la propuesta de seguro o desde la recepción de la documentación, si esta fuese posterior, para desistir del contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre y cuando no haya ocurrido ningún siniestro. Conforme al artículo 10.2.b).4º de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, este derecho de desistimiento no alcanza al seguro obligatorio, por lo que solo será efectivo frente a las garantías voluntarias.

La Aseguradora reembolsará al Asegurado, a la mayor brevedad y dentro de un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados desde que aquella tenga constancia del desistimiento, cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato de seguro a distancia. A dicha cantidad se restará la cantidad de 149 €, en caso de no devolución del Dispositivo Hello Auto Connect, si este ya hubiere sido entregado al Tomador y/o Asegurado.

### 2.6 ÁMBITO TERRITORIAL

El seguro obligatorio garantiza, mediante el pago de una sola prima, la cobertura de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles con establecimiento habitual en España en todo el territorio del Espacio Económico Europeo y de los Estados adheridos al Acuerdo entre las oficinas nacionales de seguros de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo y de otros Estados asociados. Esta garantía se extiende igualmente a los países firmantes del Convenio Complementario entre las Oficinas Nacionales del 12/XII/1973 y países signatarios del Convenio Tipo Inter-Bureaux (Convenio carta verde).

## 2.7 SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Solo en el caso de inexistencia de siniestros en virtud del cual Hello Auto haya tenido que realizar algún gasto, el Tomador podrá solicitar la suspensión del contrato, en los siguientes supuestos:

1. Venta, cesión o baja del vehículo debidamente acreditado documentalmente
2. Pérdida Total del vehículo. Será necesario aportar baja definitiva del vehículo ante DGT

La parte de Prima no consumida se descontará del importe que tenga que pagar cuando asegure de nuevo un vehículo con Hello Auto.

Para el cálculo de la prima no consumida, se establece las siguientes reglas:

- a. Se deducirá un 10% del total de la prima en conceptos de gastos internos de gestión y administración.
- b. El resto de la prima se prorrateará en 12 mensualidades.
- c. Se imputará al nuevo contrato el importe que resulte de deducir el 10% de la prima y la parte correspondiente a las mensualidades transcurridas desde el inicio del periodo de cobertura en curso y la fecha de la baja.

Para solicitar la suspensión del contrato deberá comunicarse por escrito y de manera fehaciente a Hello Auto alguno de los supuestos anteriores, acreditando la causa.

La desinstalación del dispositivo tendrá un coste de 10 Euros que se abonarán directamente en el taller.

## 2.8 DECLARACIÓN EXACTA DEL RIESGO

El Tomador del Seguro tiene el deber, antes de la perfección del contrato, de declarar a la Aseguradora, de acuerdo con el cuestionario que esta le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo.

Las declaraciones formuladas por el Tomador, en respuesta al cuestionario realizado por Hello Auto, quedarán recogidas en las Condiciones Particulares que forman parte de la Póliza.

Con respecto al número de kilómetros declarados, se considerará incumplido el deber de descripción del riesgo el exceso que supere el 30 % de los kilómetros inicialmente declarados por el Tomador.

En caso de constatarse un error en la póliza, el Tomador dispondrá del plazo de un (1) mes, a contar desde la entrega de la misma, para solicitar que se subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin reclamar, se estará a lo dispuesto en la póliza.

Para la correcta descripción del riesgo el asegurado acepta la obligatoriedad de la instalación del Hello Auto Connect, ya que para el calculo de la prima se tiene en cuenta que el dispositivo se encuentra instalado o se va a instalar antes de 7 días desde la fecha de efecto de la póliza. La no instalación supondrá una incorrecta descripción del riesgo con las consecuencias descritas en el apartado siguiente.





## 2.9 VERACIDAD DE LAS DECLARACIONES

Hello Auto podrá rescindir el contrato mediante comunicación escrita dirigida al Tomador en el plazo de un (1) mes, a contar desde el conocimiento de la reserva o inexactitud en las declaraciones efectuadas por el mismo. O, proponer una modificación del contrato; en tal caso el Tomador dispone de tres días naturales desde la recepción de esta proposición aceptarla o rechazarla, en caso de rechazo o silencio Hello Auto podrá rescindir el contrato mediante comunicación dirigida al Tomador en el plazo de 1 mes desde que se produzca el rechazo o transcurran tres días naturales sin respuesta.

Desde el momento mismo en que Hello Auto haga esta declaración comunicando la rescisión, hará suya la prima correspondiente al período en curso, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte. Si el siniestro sobreviniese antes de que Hello Auto hubiese hecho tal declaración, la prestación de esta se reducirá en la misma proporción existente entre la Prima convenida en la póliza y la que corresponda de acuerdo con la verdadera entidad del riesgo.

Cuando la reserva e inexactitud se hubiese producido mediante dolo o culpa grave del Tomador, Hello Auto quedará liberada del pago de la prestación, salvo la correspondiente a la cobertura de responsabilidad civil de suscripción obligatoria, en cuyo caso podrá repetir contra aquel, por los pagos realizados.

## 2.10 DISMINUCIÓN DEL RIESGO

El Tomador del Seguro y/o Asegurado podrá, durante el curso del contrato, poner en conocimiento del Asegurador todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables.

En tal caso, al finalizar el período en curso cubierto por la Prima, deberá reducirse el importe de la Prima futura en la proporción correspondiente, teniendo derecho el Tomador, en caso contrario, a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre la Prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar, desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo.

## 2.11 AGRAVACIÓN DEL RIESGO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

El Tomador del Seguro o el Asegurado deberán, durante el curso del contrato, comunicar a la Aseguradora, tan pronto como les sea posible, todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por este en el momento de la perfección del contrato, o no lo habría celebrado o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Se acepta que esta comunicación de riesgo se realice por el Tomador y/o Asegurado mediante los datos proporcionados a Hello Auto a través del Dispositivo Hello Auto Connect referido en la cláusula 1.9 de estas Condiciones Generales, de conformidad con lo previsto en las Condiciones Particulares.

Entre las circunstancias que pueden resultar agravantes se encuentran:

1. Las condiciones subjetivas del conductor,
2. La no instalación del dispositivo Hello Auto Connect o su posterior retirada o desconexión del vehículo asegurado sin conocimiento y autorización expresa de Hello Auto,
3. Las características del vehículo asegurado, el uso a que se destina, la zona geográfica por la que habitualmente circula o el número de kilómetros recorridos.

Esta enumeración es indicativa y no tiene carácter exhaustivo.

## 2.12 FACULTADES DE LA ASEGURADORA ANTES AGRAVACIONES DEL RIESGO

La Aseguradora puede proponer una modificación de las condiciones del contrato en un plazo de dos (2) meses, a contar desde el día en que la agravación le haya sido declarada, o le sea conocida en virtud de los mecanismos previstos en la póliza. En tal caso, el Tomador del Seguro dispone de quince (15) días, a contar desde la recepción de esta proposición, para aceptarla o rechazarla. En caso de rechazo o de silencio por parte del Tomador del Seguro, la Aseguradora puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al Tomador del Seguro, dándole para que conteste un nuevo plazo de quince (15) días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho (8) días siguientes, comunicará al Tomador del Seguro la rescisión definitiva.

La Aseguradora podrá igualmente rescindir el contrato, comunicándolo por escrito al Asegurado dentro de un (1) mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

Con respecto al número de kilómetros declarados, se considerará incumplido el deber de descripción del riesgo el exceso de kilometraje que supere el 30% del inicialmente declarado.

Si sobreviniere un siniestro sin haberse realizado declaración de agravación del riesgo, la Aseguradora quedará liberada de su prestación, si el Tomador del Seguro o el Asegurado han actuado de mala fe. En otro caso, la prestación de la Aseguradora se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la Prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.





### 2.13 VENTA DEL OBJETO ASEGURADO

En caso de transmisión del vehículo asegurado, el adquirente se subroga en el momento de la enajenación en los derechos y obligaciones que correspondían en el contrato de seguro al anterior titular.

El Asegurado está obligado a comunicar por escrito al adquirente la existencia del contrato de seguro del vehículo transmitido. Una vez verificada la transmisión, también deberá comunicarla por escrito a la Aseguradora en el plazo de quince (15) días.

Serán solidariamente responsables del pago de las Primas vencidas en el momento de la transmisión el adquirente y el anterior titular y, en caso de que este hubiera fallecido, sus herederos.

La Aseguradora podrá resolver el contrato dentro de los quince (15) días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de la transmisión verificada. Ejercitado su derecho y notificado por escrito al adquirente, la Aseguradora queda obligada durante el plazo de un (1) mes, a partir de la notificación. La Aseguradora deberá restituir la parte de Prima que corresponda a períodos de seguro, por los que, como consecuencia de la resolución, no haya soportado el riesgo.

El adquirente del vehículo asegurado también puede resolver el contrato si lo comunica por escrito a la Aseguradora en el plazo de quince (15) días, contados desde que conoció la existencia del contrato. En este caso, la Aseguradora adquiere el derecho a la prima correspondiente al período que hubiera comenzado a correr cuando se produce la resolución. El Asegurado está obligado, antes de producirse la transmisión del vehículo, a la devolución del dispositivo instalado en el mismo, para lo cual deberá iniciar el procedimiento de desinstalación solicitando cita en cualquiera de los talleres colaboradores, tal y como se detalla en el apartado 1.9 de este condicionado.

### 2.14 PRESCRIPCIÓN

Las acciones derivadas del contrato de seguro prescriben a los dos años en los seguros de daños y a los cinco años en los seguros de personas.



## **Sección tercera**

Obligaciones de las  
partes del contrato

## 3.1 OBLIGACIONES DEL TOMADOR

El Tomador del Seguro y, en su caso, el Asegurado está obligado a cumplir todas las obligaciones establecidas por la Ley y en estas Condiciones Generales. En particular, además de los deberes relacionados con la declaración del riesgo (cláusulas 2.8, 2.9, 2.10, 2.11 y 2.12 de estas Condiciones Generales) y tras la producción del siniestro (regulados en la Sección Cuarta de estas Condiciones Generales), el Tomador está obligado al pago de la prima establecida en las Condiciones Particulares. La primera prima o fracción de la misma será exigible una vez perfeccionado el contrato y su pago se realizará mediante tarjeta bancaria.

La Prima fijada en las Condiciones Particulares, junto con sus recargos e impuestos, será actualizada en cada prórroga del contrato y para su cálculo se tendrán en cuenta:

- 1 Criterios técnico-actuariales.
- 2 Estadísticas e historial de siniestralidad.
- 3 Modificaciones de garantías u otros elementos del contrato (vehículo, domicilio, kilómetros recorridos, etc.) que supongan la agravación o disminución del riesgo.
- 4 Edad y otras circunstancias subjetivas del conductor.

Si por culpa del Tomador la primera prima o fracción de la misma no ha sido pagada, Hello Auto tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. Si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, Hello Auto quedará liberada de su obligación.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si Hello Auto no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido.

Si el contrato no hubiere sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que se abone la prima.

En caso de siniestro, Hello Auto podrá deducir de la indemnización el importe de la Prima ya vencida y pendiente de pago. Si, no obstante esta circunstancia, Hello Auto estuviere obligada a indemnizar a terceros, ejercerá su derecho de repetición contra el Tomador y/o Asegurado.

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime.**



### 3.2 OBLIGACIONES DE HELLO AUTO

Hello Auto asume todas las obligaciones establecidas en la Ley y en este contrato. En particular, se obliga a pagar la indemnización a que tenga derecho el Asegurado al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier caso, deberá anticipar el importe mínimo de lo que pudiera deber, dentro de los cuarenta días siguientes a la recepción de la declaración del siniestro.

Hello Auto cederá sin coste adicional para el tomador de la póliza el dispositivo Hello Auto Connect durante el periodo de vigencia de la póliza, también se compromete al mantenimiento de una red de instaladores autorizados para la instalación y mantenimiento de dicho dispositivo.

Hello Auto incurrirá en mora, si no ha satisfecho el importe total de la prestación dentro de los tres meses siguientes a la producción del siniestro o no hubiere pagado el anticipo mínimo en el plazo indicado en el párrafo anterior.



## **Sección cuarta**

Procedimiento en caso  
de siniestro

## 4.1 PLAZO PARA COMUNICAR EL SINIESTRO

El Tomador del Seguro o el Asegurado deberán comunicar a Hello Auto el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. En caso de incumplimiento, Hello Auto podrá reclamar los daños y perjuicios causados.

## 4.2 OBLIGACIÓN DE FACILITAR INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN CON LA ENTIDAD SEGUADORA

El Tomador del Seguro o el Asegurado deberán proporcionar a Hello Auto toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la prestación sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

Además, el Tomador o el Asegurado:

- 1** Deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.
- 2** No podrán negociar, admitir, ni rechazar reclamaciones de Terceros Perjudicados relativas al siniestro sin la autorización expresa de Hello Auto.
- 3** Están obligados a colaborar en la más correcta tramitación del siniestro, comunicando a Hello Auto, en el menor tiempo posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el siniestro. Este deber de colaboración continuará, en su caso, durante toda la tramitación judicial.
- 4** Deben conservar los restos y vestigios del siniestro hasta terminada la tasación de los daños, salvo en caso de imposibilidad material justificada.

Si el incumplimiento de las obligaciones enumeradas se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a Hello Auto, la compañía quedará liberada de toda prestación derivada del siniestro.

Si el Asegurado o Tomador, después de un siniestro, fuera indemnizado por un tercero, está obligado a comunicarlo a Hello Auto a la mayor brevedad posible a fin de reintegrar la indemnización percibida en exceso y evitar así un enriquecimiento injusto.





### 4.3 RECHAZO DEL SINIESTRO

Cuando Hello Auto decida rechazar un siniestro por entender que, sobre la base de las condiciones del contrato o de los establecido en la ley, no tiene cobertura, deberá comunicarlo por escrito en un plazo de cuarenta días (40) días a contar desde la fecha en que se hubiera notificado el siniestro.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haber efectuado pagos con cargo al mismo o a haber afianzado sus consecuencias, Hello Auto podrá repercutir al Asegurado las sumas satisfechas o aquellas que en virtud de la fianza constituida hubiera abonado.

### 4.4 ACEPTACIÓN DEL SINIESTRO Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

La fijación de los daños y la liquidación del siniestro deberán realizarse en la forma que establecen los artículos 38 y 39 de la Ley 50/80, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

El Asegurador deberá satisfacer la prestación pactada al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción del siniestro, el pago al Asegurado o al Beneficiario del importe mínimo de lo que pueda deberle, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiese reparado el daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuese imputable, la indemnización se incrementará según establece el artículo 20 de la Ley de Contrato de Seguro.

Cuando la tasación de daños se haya hecho por dictamen de peritos, y este no haya sido impugnado, el Asegurador deberá pagar la indemnización en el plazo de cinco días, a contar desde que el dictamen pericial devino inatacable para ella, o sea, transcurridos treinta días desde que se le notificó aquel dictamen. Si por demora del Asegurador en el pago, el Asegurado se viera obligado a reclamarlo judicialmente, el incremento de la indemnización señalado anteriormente, se contará desde la fecha de inatacabilidad del dictamen pericial, añadiendo, además, los gastos del proceso.

Cuando la tasación de daños se hubiese hecho por dictamen de peritos y este hubiese sido impugnado, el Asegurador, no obstante, deberá abonar el importe mínimo de lo que pudiera deber.



## **Sección quinta**

Consortio de  
compensación de seguros



## 5.1 DEL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

1. Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
2. Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## 5.2 ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS CUBIERTOS

1. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
2. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
3. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales, se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

### 5.3 RIESGOS EXCLUIDOS

1. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro
2. Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
3. Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
4. Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
5. Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
6. Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
7. Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1. a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
8. Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 2.b) anterior.
9. Los causados por mala fe del Asegurado.
10. Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete (7) días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
11. Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera Prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las Primas.
12. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
13. Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».



## 5.4 FRANQUICIA

La Franquicia a cargo del Asegurado será:

1. En el caso de daños directos en los seguros contra daños, la Franquicia a cargo del Asegurado será de un siete (7) por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por Franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
2. En el caso de pérdida de beneficios, la Franquicia a cargo del Asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas Franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
3. Cuando en una póliza se establezca una Franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la Franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la Franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la Franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.





## 5.5 EXTENSIÓN DE LA COBERTURA

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

No obstante lo anterior, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

## 5.6 COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros: se efectuará mediante comunicación al mismo por el Tomador del Seguro, el Asegurado o el Beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrán realizarse: (i) Mediante llamada al Centro de atención telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 ó 902 222 665) (ii) Mediante la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).



## 5.7 VALORACIÓN DE LOS DAÑOS

La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

## 5.8 ABONO DE LA INDEMNIZACIÓN

El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al Beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.





## **Sección sexta**

Coberturas de la póliza



## 6.1 MODALIDADES

Denominación	Coberturas
<b>TERCEROS BÁSICO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad Civil Obligatoria</li><li>• Responsabilidad Civil Voluntaria</li><li>• Defensa jurídica y reclamación de daños</li><li>• Seguro del conductor</li><li>• Asistencia en viaje</li></ul>
<b>TERCEROS AMPLIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad Civil Obligatoria</li><li>• Responsabilidad Civil Voluntaria</li><li>• Defensa jurídica y reclamación de daños</li><li>• Seguro del conductor</li><li>• Asistencia en viaje</li><li>• Robo del vehículo asegurado</li><li>• Incendio</li><li>• Rotura de lunas</li></ul>
<b>DAÑOS PROPIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad Civil Obligatoria</li><li>• Responsabilidad Civil Voluntaria</li><li>• Defensa jurídica y reclamación de daños</li><li>• Seguro del conductor</li><li>• Asistencia en viaje</li><li>• Robo del vehículo asegurado</li><li>• Incendio</li><li>• Rotura de lunas</li><li>• Daños propios colisión</li><li>• Daños propios pérdida total</li><li>• Todo riesgo</li></ul>



## 6.2 EXCLUSIONES APLICABLES A TODAS LAS MODALIDADES

Quedan expresamente excluidos los daños y perjuicios:

1. Causados intencionadamente por el Tomador, por el Asegurado o por el conductor, salvo que el daño, al vehículo o mediante su conducción, haya sido causado en estado de necesidad.
2. Producidos por acontecimientos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, tales como inundaciones, terremotos y catástrofes naturales, conforme a lo dispuesto en la Sección Quinta de estas Condiciones Generales.
3. Producidos por modificación de la estructura atómica de la materia, o sus efectos térmicos, radiactivos y otros, o de aceleración artificial de partículas atómicas, tales como explosiones nucleares o contaminaciones radiactivas.
4. Producidos cuando el conductor se encuentre en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes. Se considera que hay embriaguez cuando:
  - El grado de alcoholemia sea superior a las tasas legalmente permitidas.
  - El conductor sea condenado por conducción en estado de embriaguez.
  - La existencia de sentencia firme que recoja esta circunstancia como concurrente del siniestro.
5. Producidos con ocasión de ser conducido el vehículo por una persona que carezca, esté privada o no tenga homologado el correspondiente permiso o licencia de conducción.
6. Cuando el conductor causante del siniestro sea condenado como autor del delito de «omisión del deber de socorro».
7. Producidos a un tercero con ocasión del Robo del vehículo, sin perjuicio de la indemnización que corresponda pagar al Consorcio de Compensación de Seguros.
8. Producidos por vehículos a motor cuando desempeñen labores industriales o agrícolas y no sean consecuencia directa de la circulación.
9. Producidos cuando la causa determinante del Accidente sea una infracción del Tomador, Asegurado o el conductor relativa a:
  - Requisitos y número de personas transportadas.
  - Peso, medida o forma de colocar la carga transportada.
10. Producidos cuando el vehículo:
  - Participe en apuestas o desafíos.
  - Participe en carreras o concursos o en las pruebas preparatorias para los mismos.
  - Se destine a un uso remunerado.
  - Se encuentre en el recinto de acceso restringido de puertos o aeropuertos.
11. Los siniestros o daños producidos con infracción de las obligaciones de orden técnico relativas al estado de seguridad del vehículo, así como si el vehículo no se encontrase en condiciones de circular, ya sea por vicio o defecto propio de la cosa asegurada o por su falta de mantenimiento.



### 6.3 RESPONSABILIDAD CIVIL OBLIGATORIA

Hello Auto asume la cobertura de responsabilidad civil obligatoria derivada de la circulación de vehículos a motor en los términos definidos en el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor y en el Reglamento que la desarrolla, en la Ley de Contrato de Seguro y en las Condiciones Generales y Particulares de esta póliza.

Por esta garantía se cubre el pago de los daños causados a las personas o en los bienes, que le pudiera corresponder al conductor o propietario del vehículo asegurado hasta el límite legal, como consecuencia de un hecho derivado de la circulación, del que resulte civilmente responsable.

En el caso de daños personales, Hello Auto quedará liberada de la obligación de indemnizar cuando los daños sean causados por culpa exclusiva del perjudicado o por fuerza mayor extraña a la conducción o al funcionamiento del vehículo. La dirección jurídica frente a las reclamaciones de terceros será asumida directamente por Hello Auto, a través de profesionales de su confianza, y el Asegurado y/o Tomador deberán prestar toda la colaboración necesaria.

**Además de las exclusiones de la cláusula 6.2 de estas Condiciones Generales, quedan excluidos:**

- 1. Los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del accidente.**
- 2. Los daños sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas y por los bienes de los que resulten titulares el Tomador, el Asegurado, el propietario o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.**
- 3. Los daños personales y materiales causados con motivo de la circulación del vehículo causante, si hubiera sido robado. Se entiende por robo la conducta tipificada como tal en el Código Penal.**
- 4. Los daños causados por hechos ajenos a la circulación del vehículo.**

**En caso de Siniestro:**

El Asegurado no podrá, sin autorización o intervención de Hello Auto, negociar, admitir, transigir o rechazar ninguna reclamación relativa a siniestros cubiertos por el presente contrato.

Hello Auto podrá transigir con los perjudicados las indemnizaciones reclamadas dentro de los límites del contrato.

Hello Auto podrá reclamar al Asegurado, propietario o conductor las indemnizaciones pagadas al perjudicado por imperativo legal o judicial, si el siniestro está excluido por el contrato.



## 6.4 RESPONSABILIDAD CIVIL VOLUNTARIA

Esta cobertura es complementaria de la de suscripción obligatoria y garantiza únicamente las indemnizaciones que excedan de las cuantías de dicha cobertura con el límite pactado en las Condiciones Particulares.

**Sin perjuicio de las exclusiones de las cláusulas 6.2 y 6.3, queda excluida la responsabilidad contractual y el pago de multas o sanciones.**

Hello Auto cubre expresamente las indemnizaciones por las que el tomador de la póliza resulte civilmente responsable como usuario de bicicletas de uso privado sin motor, impulsadas única y exclusivamente por fuerza mecánica del usuario **hasta el límite de 60.000 €.**

### En caso de Siniestro:

El Asegurado no podrá, sin autorización o intervención de Hello Auto, negociar, admitir o rechazar ninguna reclamación relativa a siniestros cubiertos por el presente contrato.

Hello Auto podrá transigir con los perjudicados las indemnizaciones reclamadas dentro de los límites del contrato.

Hello Auto podrá reclamar al Asegurado, propietario o conductor, las indemnizaciones pagadas al perjudicado por imperativo legal o judicial, si el siniestro está excluido por el contrato.

## 6.5 DEFENSA JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE DAÑOS

### DEFENSA PENAL

#### 1. DEFENSA PENAL POR OMISIÓN DEL DEBER DE SOCORRO, CONDUCCIÓN BAJO LA INFLUENCIA DEL ALCOHOL, DROGAS, ESTUPEFACIENTES O SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS Y CONDUCCIÓN CON EXCESO DE VELOCIDAD CON EL VEHÍCULO ASEGURADO

Hello Auto garantiza la defensa de la responsabilidad penal del **conductor expresamente declarado en las condiciones particulares de la póliza** en los procesos penales que se sigan contra él por los siguientes delitos, cometidos con motivo del uso y circulación del vehículo designado en las Condiciones Particulares. Está garantizada la primera asistencia al detenido en comisaría, así como la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del Asegurado, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales:

1. Delito de omisión del deber de socorro.
2. Delito de conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
3. Delito de conducción con velocidad superior a la permitida reglamentariamente: 60 km/h en vía urbana y 80 km/h en vía interurbana.





**Si el Asegurado fuera condenado por uno de estos delitos en concurso con un delito de temeridad manifiesta y concreto peligro para la vida o la integridad de las personas o con otro delito doloso, estará obligado a reembolsar a Hello Auto todos los gastos de defensa jurídica en que esta hubiera incurrido.**

Respecto del delito de omisión del deber de socorro, se garantiza asimismo la defensa penal de los ocupantes transportados gratuitamente en el vehículo asegurado, siempre que lo haya solicitado expresamente el Asegurado designado en la póliza.

## **2. DEFENSA PENAL POR IMPRUDENCIA POR HECHOS DE LA CIRCULACIÓN CON EL VEHÍCULO ASEGURADO**

Hello Auto garantiza la defensa de la responsabilidad penal del **conductor expresamente declarado** en las condiciones particulares de la póliza en los procesos penales que se sigan contra él por delitos o faltas cometidas imprudentemente por hechos de la circulación con el vehículo designado en las Condiciones Particulares. Está garantizada la primera asistencia al detenido en comisaría así como la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del Asegurado, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales, **con un límite de 1.000 € para ambos conceptos.**

## **3. DEFENSA PENAL POR IMPRUDENCIA POR HECHOS DE LA CIRCULACIÓN COMO CONDUCTOR DE VEHÍCULO DISTINTO AL ASEGURADO**

Hello Auto garantiza la defensa de la responsabilidad penal del **tomador y del conductor expresamente declarado** en las condiciones particulares de la póliza en los procesos penales que se sigan contra él por delitos o faltas cometidas imprudentemente por hechos de la circulación con vehículo distinto al designado en las Condiciones Particulares. Está garantizada la primera asistencia al detenido en comisaría así como la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del Asegurado, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales, **con un límite de 1.000 € para ambos conceptos.**

## **4. DEFENSA PENAL RELACIONADA CON EL USO DEL VEHÍCULO ASEGURADO**

En procesos penales por delitos o faltas cometidas imprudentemente, Hello Auto garantiza la defensa de los siguientes Asegurados:

Del tomador, propietario y conductor incluido en las condiciones particulares, en los procedimientos que se le siguieran:

1. Por los daños producidos por los objetos o mercancías transportados en el vehículo asegurado, sean propios o ajenos.
2. Por hechos distintos a los de la circulación, siempre que tengan relación directa con el vehículo asegurado y no tengan origen contractual.

Queda parcialmente derogada la exclusión prevista en el apartado de Exclusiones, de los hijos menores de edad del Asegurado designado en la póliza, cuando conduzcan el vehículo asegurado sin conocimiento o autorización de aquél, aunque carezcan de permiso de conducción.

Está garantizada la primera asistencia al detenido en comisaría, así como la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del Asegurado, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales, **con un límite de 3.000 € para ambos conceptos. La fianza penal máxima en el extranjero se amplía a 6000 €.**





## 5. DEFENSA PENAL RELACIONADA CON EL USO DE VEHÍCULO DISTINTO AL VEHÍCULO ASEGURADO

En procesos penales por delitos o faltas cometidas imprudentemente, Hello Auto garantiza la defensa de los siguientes Asegurados:

Del tomador, propietario y conductor incluido en las condiciones particulares, en los procedimientos que se le siguieren:

1. Por los daños producidos por los objetos transportados en el vehículo
2. Por hechos distintos a los de la circulación, siempre que tengan relación directa con el vehículo y no tengan origen contractual.

Está garantizada la primera asistencia al detenido en comisaría, así como la prestación de fianzas penales tendentes a garantizar la libertad provisional del Asegurado, su presentación a juicio y/o responder del pago de las costas judiciales, con un límite de 1.000 € para ambos conceptos.

## RECLAMACIÓN DE DAÑOS

**La reclamación en vía amistosa se hará por personal designado por Hello Auto**, debiendo el asegurado colaborar con la compañía para obtener la indemnización correspondiente, así como otorgar los poderes y efectuar las designaciones que sean necesarias.

Si Hello Auto consigue del responsable, en vía amistosa, el pago de una indemnización y no considera probable obtener mejor resultado reclamando judicialmente, lo comunicará al asegurado.

En el caso de que el asegurado no este conforme con el importe o prestación obtenida por los profesionales designados por Hello Auto en vía amistosa o judicial no sea de la conformidad del asegurado, este podrá seguir adelante con la reclamación por los medios que considere oportunos, finalizando en ese momento la responsabilidad de Hello Auto. En el caso de que la indemnización obtenida por el asegurado sea superior a la obtenida por Hello Auto, se reembolsará al asegurado los gastos judiciales y los de los profesionales hasta el límite fijado en las condiciones particulares.

Se actuará de igual forma cuando Hello Auto considere que no procede la reclamación judicial.

En caso de conflicto de intereses con Hello Auto, el asegurado tendrá derecho a la libre elección de Abogado y, cuando resulte preceptivo, Procurador. El Abogado y Procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones de la compañía. En caso de considerarse necesaria la contratación de profesionales, tales como médicos o peritos, cuya finalidad sea la emisión de un informe de apoyo a la reclamación, se requerirá su nombramiento al Asegurador.

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el seguro de Defensa Jurídica incluida en este capítulo. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

## 1. RECLAMACIÓN DE DAÑOS NO CONTRACTUALES POR HECHOS DE LA CIRCULACIÓN CON EL VEHÍCULO ASEGURADO

Hello Auto garantiza al tomador de la póliza y al conductor expresamente designado en las condiciones particulares la reclamación de sus daños y perjuicios al tercero responsable, ocasionados por hechos de la circulación con motivo del uso y circulación del vehículo asegurado. No queda cubierta la reclamación de daños que sean consecuencia del incumplimiento de un contrato por parte de un tercero. Queda cubierta la reclamación tanto en vía amistosa, la cual se hará de manera exclusiva por personal designado por Hello Auto, como a través de un procedimiento judicial o administrativo.

En caso de fallecimiento del Tomador, podrán ejercitar la reclamación sus familiares perjudicados.

Queda también cubierto por esta garantía, los daños y perjuicios que el tomador, propietario o conductor declarado del vehículo asegurado sufran como peatón a consecuencia de una hecho derivado de la circulación de vehículos, la reclamación se realizará en exclusiva por la red de letrados de Hello Auto

## 2. RECLAMACIÓN DE DAÑOS NO CONTRACTUAL RELACIONADOS CON EL USO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

Hello Auto garantiza la reclamación de los daños y perjuicios sufridos por el Tomador por hechos ajenos a la circulación de vehículos, siempre que tengan relación directa con el vehículo asegurado y no tengan origen contractual (tales como derrumbamientos de obras, explosiones, inundaciones o incendios, que causan daños materiales al vehículo). Queda cubierta la reclamación tanto en vía amistosa la cual se hará de manera exclusiva por personal designado por Hello Auto, como a través de un procedimiento judicial o administrativo.

La reclamación en vía amistosa será dirigida por Hello Auto y por los profesionales por él designados, a cuyo cargo van los correspondientes gastos, debiendo el asegurado otorgar los poderes y efectuar las designaciones que sean necesarias.

No queda cubierta la reclamación de daños que sean consecuencia del incumplimiento de un contrato por parte de un tercero.

## 3. ADELANTO DE INDEMNIZACIÓN AMISTOSA Y JUDICIAL

Hello Auto garantiza el adelanto de indemnizaciones a quien tenga la consideración de Asegurado (de acuerdo con las garantías de esta póliza) en los siguientes casos:

1. En el caso de que, con motivo de una reclamación amistosa cubierta por esta póliza, Hello Auto obtuviera de la Aseguradora del responsable (no intervenida ni incurso en un proceso de liquidación) la conformidad escrita al pago de una indemnización, y esta fuera aceptada por el Asegurado. Hello Auto anticipará su importe hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.

**El Asegurado está obligado a reintegrar a Hello Auto, previa firma de un reconocimiento de deuda, la suma adelantada tan pronto como sea indemnizado (aunque lo fuera parcialmente), si la Aseguradora obligada al pago resultara intervenida o liquidada o si por cualquier causa conociera la imposibilidad de recobrar dicho importe.**

2. En el caso de que, con motivo de una reclamación judicial cubierta por esta póliza, hubiera recaído sentencia firme y ejecutoria dictada por un Tribunal español, y el tercero condenado tuviera un domicilio localizado y no hubiere sido declarado insolvente.

**El Asegurado favorecido por la sentencia está obligado a reintegrar a Hello Auto, previa la firma de un reconocimiento de deuda, la suma adelantada tan pronto como sea indemnizado.** En el caso de que el crédito no llegara a saldarse, y agotados todos los recursos legales que a juicio de Hello Auto procedan, el Asegurado hará suya definitivamente la cantidad anticipada.



#### 4. HONORARIOS DE PERITOS, INGENIEROS O ARQUITECTOS PARA LA VALORACIÓN DE DAÑOS PARA LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS.

En caso de que, como consecuencia de un accidente, el asegurado o el vehículo asegurado resultara con daños, Hello Auto designará al profesional adecuado a fin de que efectúe un informe valorando el importe económico del daño, haciéndose cargo de los gastos y honorarios **con un límite de 600 €**

Para que esta garantía sea efectiva, es necesario que el Asegurado precise el informe pericial a los siguientes efectos:

1. Para efectuar una reclamación no contractual a un tercero responsable.
2. Para reclamar su importe a una compañía aseguradora con la que tuviera concertada una garantía de daños.

#### 5. ASESORAMIENTO JURIDICO A DISTANCIA

En cuestiones relacionadas con el ámbito general de cobertura, Hello Auto asesorará por teléfono al Asegurado sobre los derechos que le asisten. El asesoramiento jurídico se prestará por un abogado perteneciente al Centro de Asistencia Jurídica de Hello Auto

La consulta no podrá tratar sobre materias contrarias a las leyes, la moral y/o el orden público.

La consulta se atenderá verbalmente, sin emisión de dictamen escrito. El asesoramiento consistirá en una primera orientación jurídica sobre la materia objeto de la consulta y no incluirá revisión de documentación.

#### 6. DESIGNACIÓN DE ABOGADO Y PROCURADOR

**El tomador, propietario del vehículo y conductor expresamente declarado en las condiciones particular** tendrá derecho a elegir libremente al abogado y/o procurador, que hayan de defenderle y representarle en cualquier clase de procedimiento judicial en los que sea legalmente preceptiva su intervención y que surja como consecuencia de un hecho cubierto por esta garantía de defensa jurídica.

Hello Auto no asumirá los gastos derivados de reclamaciones injustificadas, por carecer de medios de prueba suficientes que las hagan viables, o que lo sean en función de la responsabilidad del accidente, así como manifiestamente desproporcionadas con la valoración de los daños y perjuicios sufridos, en este último caso, Hello Auto asumirá el pago de dichos gastos con el límite fijado en las condiciones particulares si el Asegurado ejercita las acciones judiciales y obtiene una resolución favorable o una indemnización en cuantía similar a su pretensión inicial.



## 6.6 ASISTENCIA EN VIAJE

### 1. GARANTÍAS RELACIONADAS CON EL VEHÍCULO ASEGURADO

El vehículo asegurado cuenta con 2 asistencias por avería durante el año de vigencia de su póliza. Las asistencias que se produzcan por siniestros, no cuentan con limitación.

#### 1.1 REPARACIÓN IN SITU.

En caso de avería o accidente o pilot error del Vehículo Asegurado, que impida su circulación, **Hello Auto** solicitará de su red profesional la reparación in situ del Vehículo en el lugar de la avería o accidente, siempre que dicha reparación se pueda realizar en el lugar de la inmovilización, **hasta un máximo de 60 minutos** y respetando las normas de circulación.

En caso de que la reparación requiera piezas de recambio éstas serán a cargo del Asegurado.

Quedan incluidos los percances más comunes del Vehículo (batería, luces, escobillas, inconvenientes con los neumáticos, testigos de avería del panel de control, cierre centralizado, problemas con la llave, problemas de cinturones, problema de cierre de capota, problema de cierre de techo solar, falta de combustible, falta de neumático de repuesto, imposibilidad de acceder al vehículo, problemas de luces, de arranque, etc...)

#### 1.2 REMOLQUE

De no ser posible la "Reparación in situ" en España, **Hello Auto** se hará cargo del remolque del Vehículo Asegurado hasta el taller elegido por el asegurado **en un radio máximo de 200 kms en caso de avería y en un radio máximo de 100 kms en caso de accidente.**

**Si se encuentra en el extranjero, Hello Auto se hará cargo del remolque del Vehículo Asegurado hasta el taller más cercano.**

**Hello Auto** no se hace responsable de la carga del vehículo (equipaje transportado).

#### 1.3 RESCATE DEL VEHÍCULO

En caso de accidente, caída o vuelco en desnivel del Vehículo Asegurado, **Hello Auto** tomará a su cargo el rescate del mismo hasta colocarlo en lugar adecuado para la circulación o su remolque **hasta un máximo de 300 euros.**

Esta prestación se realizará incluso fuera de las vías normales de circulación, tales como arcenes, pistas forestales, fincas particulares, siempre que sea factible el acceso a los mismos.

#### 1.4 ALOJAMIENTO DE BENEFICIARIOS

En caso de inmovilización del Vehículo Asegurado superior a 24 horas, o menos si transcurre una noche por medio, a causa de avería, accidente o robo (previa denuncia ante las autoridades competentes), **Hello Auto** ofrecerá a los Asegurados/ Pasajeros pagar los gastos reales de alojamiento en hotel **de categoría 4 estrellas** o similar mientras dure la reparación **hasta un máximo de 5 noches y hasta un límite de 80 euros por Asegurado / Pasajero y día. Esta prestación tiene una franquicia de 25 kms desde el Domicilio.**

## 1.5 TRASLADO DE BENEFICIARIOS

En caso de inmovilización del Vehículo Asegurado superior a 24h a causa de avería, accidente o robo (previa denuncia ante las autoridades competentes) Hello Auto ofrecerá trasladar al conductor por el itinerario más rápido hasta el Domicilio o hasta su destino si el coste es menor o igual.

**Si el trayecto a recorrer es de hasta 200 kms**, para el traslado se utilizará el taxi.

**Si el trayecto a recorrer es superior a 200 kms**, para el traslado se utilizarán los medios de transporte público como tren (primera clase) y/o avión de línea regular (clase turista) y/o vehículo de alquiler grupo C (por un máximo de 48h), y/o cualquier otro medio adecuado, siempre a juicio de **Hello Auto**.

En caso de que el medio utilizado sea un vehículo de alquiler, éste queda condicionado a la aplicación de las disposiciones en vigor y a las disponibilidades locales, siendo cualquier gasto que no sea el propio del alquiler y los seguros obligatorios (como carburante, seguros opcionales, alquiler de accesorios, drop-off, etc) a cargo del Asegurado/Pasajero.

## 1.6 RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO REPARADO O ROBADO

Una vez reparado el Vehículo Asegurado o recuperado éste tras su robo **a más de 25 kms del Domicilio**, y si los Asegurados/Pasajeros han sido previamente transportados conforme a la prestación "Traslado de Beneficiarios" y no han hecho uso de la prestación "Alojamiento de Beneficiarios", **Hello Auto** pondrá a disposición del Asegurado un medio para ir a recogerlo.

**Si el trayecto a recorrer es de hasta 100 kms**, para el traslado se utilizará el taxi.

**Si el trayecto a recorrer es superior a 100 kms**, para el traslado se utilizarán los medios de transporte público como tren (primera clase) y/o avión de línea regular (clase turista) y/o vehículo de alquiler grupo y/o cualquier otro medio adecuado, siempre a juicio de Hello Auto.

**En caso de que el medio utilizado sea un vehículo de alquiler, éste queda condicionado a la aplicación de las disposiciones en vigor y a las disponibilidades locales, siendo cualquier gasto que no sea el propio del alquiler y los seguros obligatorios (como carburante, seguros opcionales, alquiler de accesorios, drop-off, etc) a cargo del Asegurado/Pasajero.**

## 1.7 REPATRIACIÓN DEL VEHÍCULO

Cuando por avería, accidente o robo del Vehículo Asegurado, éste no se encuentre en estado de circular y la reparación suponga una inmovilización superior a **5 días** (sin contar el tiempo empleado en el envío de piezas de recambio) o requiera un **tiempo superior a 8 horas de mano de obra** según tarifario de la marca, **Hello Auto** tomará a su cargo el transporte del Vehículo Asegurado desde el taller donde se encuentre hasta el taller designado por el Asegurado próximo a su Domicilio Habitual en España.

Antes de cualquier transporte el Asegurado deberá dar a conocer por escrito a Hello Auto, la descripción de su vehículo, mencionando los daños y averías que tenga, y dentro de las veinticuatro horas siguientes a la petición del transporte. Igualmente, el Asegurado deberá dejar al guardián del Vehículo Asegurado las llaves y documentación de éste.





**Hello Auto no transportará el Vehículo Asegurado si el valor real de éste en la fecha de solicitud del transporte, fuera inferior al precio del transporte. No obstante, si el Asegurado solicita la realización del mismo, abonará a Hello Auto la diferencia entre el coste del transporte y el valor real del Vehículo Asegurado.**

**Hello Auto** no asumirá ninguna responsabilidad civil o penal por los objetos o mercancías que se encuentren dentro del Vehículo Asegurado transportado y fundamentalmente por aquellos que sean objeto de comercio ilegal o contrabando.

### 1.8 CUSTODIA DEL VEHÍCULO

En el supuesto de producirse gastos de custodia del Vehículo Asegurado por inmovilización, recuperación tras un robo, por enfermedad súbita del conductor, o en espera de que sea trasladado conforme a la prestación "Repatriación del Vehículo", **Hello Auto** los garantiza **hasta un límite de 10 días**.

### 1.9 ENTREGA DEL VEHÍCULO REPARADO

Si el vehículo ha sido reparado en el taller más cercano al lugar de la inmovilización (cuando la reparación haya sido superior a 5 días de inmovilización o a 8h de mano de obra) y a solicitud del Asegurado, **Hello Auto** enviará un conductor para trasladar el Vehículo Asegurado reparado hasta el Domicilio Habitual del Asegurado o lo enviará en un servicio de grúa **en un plazo de 5 días laborables**.

**Antes de cualquier transporte, el importe de los gastos devengados en el concesionario han de estar previamente liquidados por el cliente y éste deberá cumplimentar una autorización firmada.**

## 2. GARANTÍAS RELACIONADAS CON LAS PERSONAS

### 2.1 GASTOS MÉDICOS FUERA DE PAÍS DE ORIGEN/RESIDENCIA/CONTRATACIÓN

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado acaecido con carácter imprevisto en el transcurso de un viaje fuera de su país de residencia, **Hello Auto** garantiza durante la vigencia del Contrato y **hasta un límite de 5000 euros** por período contratado y a cada Asegurado, los gastos enumerados a continuación:

- Honorarios médicos.
- Medicamentos recetados por un médico o cirujano, durante la primera asistencia médica prestada. Se excluye de esta cobertura el pago sucesivo de aquellos medicamentos o gastos farmacéuticos que se deriven de la prolongación en el tiempo del tratamiento inicialmente prescrito, así como los relacionados con cualquier proceso que adquiera un carácter crónico.
- Gastos de hospitalización.
- Gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local.

**Las cantidades garantizadas para los distintos ámbitos no son adicionales.**

En caso de que **Hello Auto** no haya intervenido directamente y para que tales gastos sean reembolsables, se deberán presentar las correspondientes facturas originales, que deberán ir acompañadas del informe médico completo, con sus antecedentes, diagnóstico y tratamiento, que permita establecer el carácter de la enfermedad sobrevenida.





**Los gastos ocasionados serán en todo caso motivo de subrogación por Hello Auto a las percepciones que tenga derecho el Asegurado, por prestaciones de Seguridad Social o por cualquier otro régimen de previsión o aseguramiento privado al que estuviera afiliado.**

**EN CUALQUIER CASO, SE ESTABLECE UNA FRANQUICIA DE 50 EUROS A CARGO DEL ASEGURADO EN TODOS Y CADA UNO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS QUE REQUIERA.**

### **Gastos Odontológicos**

En aplicación de la garantía "Gastos médicos fuera de país de origen/residencia/contratación" y dentro del límite especificado en la misma, quedan cubiertos los gastos odontológicos, considerados de urgencia, **excluidos la endodoncia, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes, hasta un límite de 50 euros.**

### **2.2 PROLONGACIÓN DE ESTANCIA EN HOTEL POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al Asegurado continuar el viaje, y no fuera necesario el ingreso en clínica o centro hospitalario, Hello Auto abonará los gastos que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, prescrita por un médico, hasta un límite de 80 euros / día, durante un máximo de 10 días.

### **2.3 TRASLADO SANITARIO DE ENFERMOS Y HERIDOS**

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado, durante la vigencia del contrato y como consecuencia de un desplazamiento del lugar en que radica su domicilio habitual, y siempre que le imposibilite continuar el viaje, **Hello Auto**, tan pronto sea avisada, organizará los contactos necesarios entre su servicio médico y los médicos que atienden al Asegurado.

Cuando el servicio médico de **Hello Auto** autorice el traslado del Asegurado a un centro hospitalario mejor equipado o especializado cerca de su Domicilio Habitual o a su Domicilio Habitual, **Hello Auto** efectuará dicho traslado según la gravedad del mismo, mediante:

- Avión sanitario especial.
- Tren primera clase.
- Helicóptero sanitario.
- Ambulancia.
- Avión de línea regular.

**El avión sanitario especial, solo se empleará en el ámbito geográfico de Europa y países ribereños del Mediterráneo.**

**Sólo se tendrán en cuenta las exigencias de orden médico para elegir el medio de transporte y el hospital donde deberá ser ingresado el Asegurado.**

**Si el Asegurado se negara a ser trasladado en el momento y en las condiciones determinadas por el servicio médico de Hello Auto, se suspenderán automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esa decisión.**

**A efectos de repatriación, será considerado Domicilio Habitual el que figure en la contratación de la póliza.**



## 2.4 TRASLADO DE RESTOS MORTALES

### Traslado de restos mortales a España

En caso de fallecimiento del Asegurado, acaecido en el transcurso de un desplazamiento cubierto en el presente contrato, **Hello Auto** organizará y tomará a su cargo el traslado de los restos mortales hasta el lugar de su inhumación o incineración en España, dentro del término municipal de su domicilio habitual, así como los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas. **En ningún caso se extiende esta cobertura a los gastos de pompas fúnebres e inhumación.**

Si los herederos, beneficiarios del Asegurado o personas con capacidad legal para decidir hubiesen optado por la incineración previa al traslado de los restos mortales de éste, **Hello Auto** tomará a su cargo el coste de la misma y organizará el posterior traslado de la urna con las cenizas asumiendo su coste. Si el traslado de la urna requiriera, por motivos legales u organizativos, la presencia de un acompañante, **Hello Auto** organizará y tomará a su cargo el traslado, ida y vuelta, mediante avión línea regular (clase turista), tren (primera clase) y/o cualquier otro medio de transporte adecuado para una persona designada por los beneficiarios o familiares.

**Esta garantía será de aplicación independientemente de la causa de fallecimiento del Asegurado.**

**A estos efectos, será considerado domicilio en España el que figure en la contratación de la póliza.**

**PARA REEMBOLSO DE CUALQUIER GASTO SERÁ INDISPENSABLE LA PRESENTACIÓN DE FACTURAS Y JUSTIFICANTES ORIGINALES**

## 2.5 REGRESO DE LOS ASEGURADOS ACOMPAÑANTES

Cuando al Asegurado se le haya trasladado por enfermedad sobrevenida o accidente en aplicación de la garantía "Traslado sanitario de enfermos y heridos", o bien por fallecimiento (cualquiera de estas **circunstancias ocurridas a más de 100 kms del Domicilio**) y esta circunstancia impida al resto de los Asegurados su regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, incluyendo los casos en que no hubieran podido regresar por tener que realizar los trámites derivados de dicha circunstancia, **Hello Auto** se hará cargo de los gastos correspondientes al transporte de los mismos hasta el lugar de su domicilio habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado el Asegurado trasladado, mediante billete de avión línea regular (clase turista), tren (primera clase) y/o en cualquier otro medio de transporte adecuado.

## 2.6 ENVÍO DE MEDICAMENTOS AL EXTRANJERO

En caso de que el Asegurado necesite un medicamento cuyo principio activo no pueda adquirirse en el lugar donde se encuentre, **Hello Auto** se encargará de localizarlo y enviárselo por el medio más rápido y con sujeción a la Legislación Local **con un importe máximo de 120 euros.**

El Asegurado tendrá que reembolsar a **Hello Auto**, a la presentación de la factura, el precio del medicamento.



**Quedan excluidos los casos de abandono de la fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales de distribución en España y aquellos para los que exista un medicamento con el mismo principio**

### **2.7 DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL ASEGURADO HOSPITALIZADO**

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado, **Hello Auto** pondrá a disposición de un acompañante desde el país del Domicilio Habitual del Asegurado un billete ida y vuelta de avión línea regular (clase turista), tren (primera clase) y/o cualquier otro medio de transporte adecuado.

### **2.8 GASTOS DE ESTANCIA DE UNA PERSONA PARA ACOMPAÑAR AL ASEGURADO HOSPITALIZADO**

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado, Hello Auto, abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes, hasta un límite de 80 euros /día y hasta un máximo de 10 días.

### **2.9 REGRESO DEL ASEGURADO EN CASO DE DEFUNCIÓN DE UN FAMILIAR**

Si con posterioridad al inicio del desplazamiento cubierto por el presente seguro se produjera el fallecimiento en el país del Domicilio Habitual del Asegurado, a más de 100 kms del Domicilio, de un Familiar Directo Cubierto suyo (solo familiares hasta 2ª grado de consanguinidad, cuñados, suegros, yernos o nueras) , Hello Auto, comunicado el hecho, organizará y pondrá a disposición del mismo y para asistir al sepelio, (en el periodo máximo de 7 días desde el fallecimiento) un billete de avión de línea regular (clase turista), tren (primera clase) y/o cualquier otro medio de transporte adecuado hasta el lugar de inhumación en el país del Domicilio Habitual del Asegurado.

### **2.10 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES O PERSONAS DEPENDIENTES**

Si los Asegurados que viajen con personas dependientes o menores de 14 años, también Asegurados, se encuentran en la imposibilidad de ocuparse de ellos por causa de enfermedad sobrevenida o accidente cubiertos por el presente contrato y ocurridos a más de 100 kms del Domicilio, Hello Auto organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, (en tren primera clase, avión línea regular clase turista y/o cualquier otro medio de transporte adecuado) de una persona residente en el país del Domicilio Habitual del Asegurado designada por éste o por su familia, o de una persona designada por Hello Auto, al objeto de acompañar a los menores o personas dependientes en su regreso a su Domicilio Habitual, y en el menor tiempo posible.

### **2.11 REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE**

Si con posterioridad al inicio del desplazamiento cubierto por el presente seguro se produjera un siniestro grave (incendio, robo o inundación) en el domicilio habitual del Asegurado o local profesional (si el Asegurado fuera representante legal de la empresa afectada y /o que necesariamente requiriera su presencia), Hello Auto pondrá a disposición del mismo, un billete de ida y vuelta en avión de línea regular clase turista, tren primera clase y/o en cualquier otro medio de transporte adecuado, hasta su Domicilio Habitual, siempre que el Asegurado se encontrara a más de 100 kms del Domicilio en el momento de ocurrir el siniestro.



### **2.12 REGRESO DEL ASEGURADO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR**

Si con posterioridad al inicio del desplazamiento cubierto por el presente seguro se produjera la hospitalización en el país del Domicilio Habitual del Asegurado a más de 100 kms del Domicilio por accidente o enfermedad grave de un Familiar Directo Cubierto del Asegurado (solo familiares hasta 2ª grado de consanguineidad, cuñados, suegros, yernos o nueras), y siempre que esta se prevea superior a 7 días, Hello Auto, comunicado el hecho, organizará y pondrá a disposición del mismo para su regreso, un billete de avión de línea regular (clase turista), tren (primera clase) y/o cualquier otro medio de transporte adecuado hasta el lugar de hospitalización.

### **2.13 INDEMNIZACIÓN POR DEMORA EN LA LLEGADA DE LA GRÚA O VEHÍCULO TALLER**

Si el tiempo de llegada de la grúa o vehículo taller al lugar de la inmovilización del Vehículo Asegurado excede de 45 minutos, Hello Auto indemnizará al Asegurado con 50 euros.

### **EXCLUSIONES**

Quedan excluidas con carácter general aquellas garantías que no hayan sido comunicadas previamente a Hello Auto y aquellas para las que no se hubiera obtenido conformidad. En los casos de robo del Vehículo, para tener derecho a los servicios prestados, será condición necesaria que las autoridades locales de policía hayan sido avisadas. Igualmente quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

- 1.** Participación del Asegurado en apuestas, desafíos o carreras, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno (trial, enduro, etc.).
- 2.** El reembolso de cualquier tipo de gasto por el robo de material, maletas y objetos personales que se encuentren en el Vehículo al igual que accesorios del mismo.
- 3.** Los originados a causa de la ingestión de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hubieran sido prescritos por facultativos.
- 4.** Conducción temeraria. Falta de carburante, aceites, y demás consumibles.
- 5.** Actos dolosos del tomador, Asegurado, beneficiarios o causahabientes de estos.
- 6.** Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.
- 7.** Las garantías al Vehículo no cubren la carga que transporte, por lo tanto, para la prestación de cualquier asistencia al Vehículo, éste deberá estar descargado.
- 8.** Las averías que se produzcan en accesorios del Vehículo (aire acondicionado, equipo de audio, etc.) y que no impidan la circulación del mismo.
- 9.** Los gastos de desplazamiento o alojamiento incurridos por el Asegurado que concreta y expresamente no se reconozcan en este contrato.
- 10.** Los gastos ocasionados como consecuencia de revisiones periódicas, campañas de corrección, mantenimiento, colocación de cualquier tipo de accesorios y pintura.

11. Los gastos que se puedan originar para determinar el alcance de la avería.
12. El rescate en mar, sima, desierto o montaña, excepto cuando, en los dos últimos supuestos, el Vehículo se encuentre circulando por las vías de libre circulación existentes en los mismos.
13. El estado de abandono del Vehículo.

### EXCLUSIONES RELATIVAS A LAS PERSONAS

Las presentes garantías cesarán en el momento que el Asegurado regrese a su domicilio habitual, o cuando haya sido repatriado por Hello Auto, hasta su domicilio o centro hospitalario cercano a éste. Quedan excluidos con carácter general aquellos gastos que no hayan sido comunicados previamente a Hello Auto y aquellos para los que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En cualquier caso quedan excluidas de las garantías aseguradas (salvo que expresamente se incluya en la garantía) los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

1. Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje que se manifiesten en el transcurso del mismo.
2. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del Asegurado al traslado sanitario propuesto por Hello Auto y acordado por su servicio médico.
3. Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores, así como aquellos afines a estos.
4. Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.
5. La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
6. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
7. La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:
  - Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.
  - Deportes aéreos en general.
  - Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares.En estos casos Hello Auto sólo intervendrá y tomará a su cargo, los gastos producidos por el Asegurado desde el momento en que éste se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.
8. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.
9. Rescate de personas en montaña, sima, mar, o desierto.
10. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
11. Actos dolosos del Tomador, Asegurado, o causahabiente de éstos.
12. Epidemias; y/o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
13. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.





## 6.7 ROBO

### 1. ROBO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

Por esta cobertura Hello Auto cubre los daños o la pérdida del vehículo, a consecuencia de su sustracción ilegítima o su tentativa, con empleo de fuerza o violencia.

En caso de declaración de siniestro total del vehículo la indemnización se hará en base a los siguientes criterios:

Sustracción del vehículo completo:

1. Si el Robo se produce durante el primer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, el cual deberá acreditarse mediante la correspondiente factura de compra.
2. Si el Robo se produce durante el segundo año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, menos el **1% por cada mes transcurrido desde dicha matriculación.**
3. Si el Robo se produce durante el tercer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor venal incrementado en un 15%

**Si se produce después del tercer año, se indemnizará de acuerdo al Valor Venal del vehículo en el momento de la ocurrencia del Robo.**

**Los neumáticos se valorarán por el 80% del valor a nuevo**

Se indemnizará una vez transcurrido cuarenta (40) días naturales desde la interposición de la Denuncia por la sustracción, sin que el vehículo hubiese sido recuperado.

En caso de producirse un supuesto de siniestro total, Hello Auto indemnizará conforme a las reglas de valoración descritas más arriba.

En estos supuestos, el Asegurado transmitirá la propiedad de los restos de vehículo a Hello Auto o a su colaborador designado, debiendo hacer entrega de la documentación correspondiente y firmar el documento de traspaso.

Si la transmisión de los restos no fuera posible como consecuencia de las cargas existentes sobre el vehículo siniestrado o por cualquier otro impedimento, Hello Auto deducirá del valor venal, el importe correspondiente al valor de los restos. Los restos quedarán en ese caso a disposición del Asegurado y serán de su propiedad."

En caso de existencia de prima pendiente de abono, esta será deducida de la indemnización final.





Sustracción de piezas que constituyan partes fijas del equipamiento de serie del vehículo: **dichas piezas serán indemnizadas por el Valor Venal de las mismas, salvo los neumáticos o la batería, que se indemnizarán por el ochenta por ciento de su Valor Venal.**

Los daños materiales que se produzcan en el vehículo durante el tiempo en que esté sustraído, así como los producidos en caso de la tentativa de Robo. Si la valoración de los daños supera el Valor Venal del vehículo, Hello Auto podrá declarar la Pérdida Total del mismo.

## 2. ROBO DE EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

Queda expresamente cubierto **con un límite de 600 €** la reposición del equipaje y objetos personales del tomador y/o conductor declarado en las condiciones particulares, que resulten sustraídos o dañados en la tentativa de sustracción, cuando además se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- Desaparición del vehículo completo en las condiciones antes descritas.
- Fractura del maletero del vehículo en garajes públicos vigilados específica y permanentemente, **solo se consideran como tales aquellos que cumplen con las características definidas en la ley 40/2002 de 14 de noviembre cuya definición queda recogida en el apartado 2.2 de las presentes condiciones.**

No se entiende por equipaje u objeto de uso personal el dinero, joyas, documentos, títulos valores, muestrarios, equipos informáticos y en general, todas aquellas cosas que no tengan usualmente tal consideración.

Se indemnizará de acuerdo al valor real de los bienes desaparecidos

## 3. ROBO DE DISPOSITIVOS DE RETENCIÓN INFANTIL

Queda expresamente cubierto con un **límite de 300€** la reposición o reparación de dispositivos de retención infantil tales como sillas o elevadores de seguridad que resulten sustraídos o dañados en la tentativa de sustracción en los casos de robo del vehículo, cuando además se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- Desaparición del vehículo completo en las condiciones antes descritas.
- Uso de fuerza para la apertura del vehículo, el cual deberá estar estacionado en garajes públicos vigilados específica y permanentemente, solo se consideran como tales, aquellos que cumplen con las características definidas en la ley 40/2002 de 14 de noviembre cuya definición queda recogida en el apartado 2.2 de las presentes condiciones.

## 4. FRANQUICIA

En caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese instalado o habiendo lo esta hubiese sido desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro



## 5. CARENCIA

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo.

Además de las exclusiones enumeradas y destacadas en negrita en las cláusulas anteriores de estas Condiciones Generales, quedan excluidos:

- 1. Los daños originados por negligencia grave del Tomador, propietario, conductor o de las personas que convivan o dependan de ellos.**
- 2. La sustracción cuando haya sido cometida por los familiares del Tomador, propietario, conductor o de las personas que convivan o dependan de ellos, así como por sus asalariados.**
- 3. Los daños que afecten al equipamiento del vehículo o sus accesorios, fuera de los límites establecidos en las Condiciones Particulares.**
- 4. Los efectos del siniestro, si las llaves o cualquier dispositivo que sirva para la apertura o funcionamiento remota del vehículo se encontraran dentro del mismo o abandonados en cualquier otro lugar de forma negligente por el Tomador y/o Asegurado, el propietario del vehículo o persona autorizada para su conducción.**
- 5. Los actos vandálicos, entendiéndose por tal: i) aquel cuyo único fin sea causar un daño; y ii) la desaparición de una parte fija del vehículo que, tras su separación del mismo, pierde la función para la que fue fabricado e instalado.**
- 6. La sustracción de las llaves, tarjetas magnéticas o cualquier dispositivo de apertura a distancias.**
- 7. La sustracción de remolques y caravanas arrastradas por el vehículo asegurado.**
- 8. La sustracción de espejos retrovisores exteriores, antenas y embellecedores, salvo en el caso de sustracción completa del vehículo.**
- 9. Quedan excluidos los robos de equipaje, objetos personales y dispositivos de retención infantil que se produzcan en aparcamientos de puertos, aeropuertos, campos de deportes, hipermercados y similares y todos aquellos no vallados en alguna parte de su perímetro.**

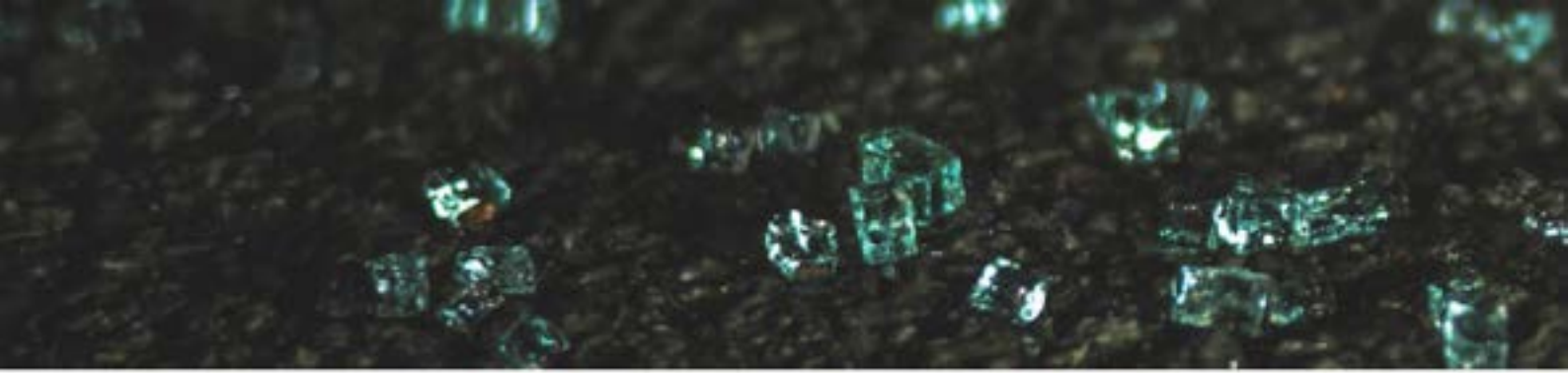
### En caso de Siniestro:

El Asegurado debe denunciar siempre la sustracción del vehículo o de cualquiera de sus piezas a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional, Local o Autonómica), así como facilitar copia de la Denuncia a Hello Auto.

Si el vehículo se recupera dentro de los cuarenta (40) días naturales desde la interposición de Denuncia por la sustracción, el Asegurado estará obligado a hacerse cargo del vehículo y Hello Auto a asumir los gastos de reparación.

Para recibir la indemnización por robo debe entregar los documentos necesarios para transferir el vehículo a Hello Auto o a la persona que esta designe.

Si aparece el vehículo una vez pagada la indemnización, Hello Auto ofrecerá al Asegurado la posibilidad de recuperarlo, quien podrá aceptarlo en un plazo máximo de quince (15) días. En este caso Hello Auto entregará el vehículo previa devolución de la indemnización recibida y la reparación de los daños sufridos por el vehículo. Transcurrido el plazo de 15 días sin aceptación por el Asegurado, el vehículo pasará definitivamente a ser propiedad de Hello Auto.



Si el vehículo sustraído presentara daños, la valoración de los mismos se efectuará conforme a lo establecido en la cláusula del apartado anterior, excepto para el caso de Pérdida Total, en el que no se deducirá de la indemnización el valor de los restos del vehículo, que quedarán en propiedad de Hello Auto.

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime**

## 6.8 ACCIDENTES DEL CONDUCTOR

### 1. ALCANCE DEL SEGURO

El Asegurador garantiza, dentro de los límites cuantitativos y cualitativos contenidos en las Condiciones Particulares del presente contrato, la indemnización de los daños corporales sufridos por el conductor expresamente declarado en las condiciones particulares, siempre que sean consecuencia de un accidente producido en ruta y que el hecho haya ocurrido hallándose dicha persona en el interior del vehículo asegurado en calidad de conductor del mismo y siempre que tenga una edad superior o igual a 26 años y esté legalmente habilitado para la conducción del vehículo asegurado. Gozarán también de la protección de este seguro los daños corporales que sufra el conductor al entrar en el vehículo o salir de él por el lugar debido, teniendo contacto directo con aquel, así como los ocurridos durante la carga o descarga del equipaje directamente del vehículo y las operaciones de maniobra o reparación del mismo.

La protección de esta cobertura de accidentes no alcanzará a los Asegurados que provoquen los accidentes en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas, estupefacientes o estimulantes, o mediante la comisión de actos dolosos.

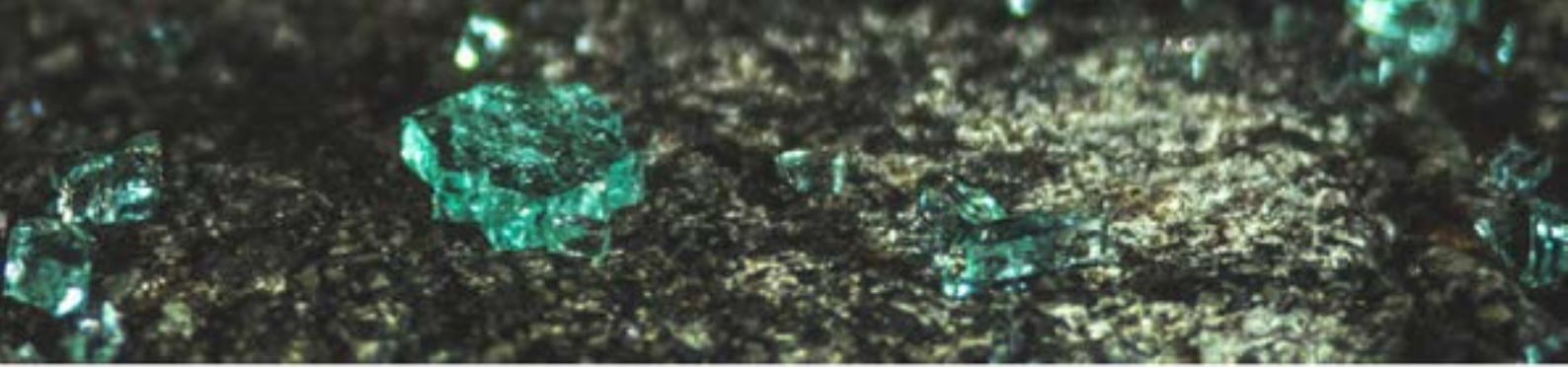
### 2. COBERTURAS

Las siguientes garantías quedan cubiertas y delimitadas en cuanto a capital, procedencia y carencia en las Condiciones Particulares de la póliza. La indemnización se fijará conforme a lo establecido en los siguientes apartados, en función de lo contratado y especificado en las Condiciones Particulares de la póliza.

Los accidentes sufridos darán lugar a indemnización cuando, como consecuencia directa de aquellos, el conductor asegurado resulte con lesiones corporales que le ocasionen la muerte, la invalidez total o parcial y/o gastos de asistencia sanitaria.

Las indemnizaciones que el Asegurador deberá satisfacer, además de las necesarias asistencias de carácter urgente, serán las siguientes:

1. En caso de muerte, según el capital fijado en las Condiciones Particulares. Si no se hubiese designado Beneficiario, tendrá tal consideración el cónyuge del fallecido; en su defecto, sus descendientes y, en defecto de estos, sus ascendientes; y a falta de unos y otros, sus herederos legales. Si en el momento del fallecimiento del Asegurado no hubiese Beneficiario concretamente designado, ni fuere posible su determinación conforme a



las reglas anteriores, el capital formará parte del patrimonio del Tomador. El Tomador del Seguro podrá revocar la designación del Beneficiario en cualquier momento, mientras no haya renunciado expresamente y por escrito a tal facultad. Dicha revocación deberá hacerse en la misma forma utilizada para la designación.

2. En supuestos de invalidez total, se abonará el 100% del capital, cuando la Seguridad Social u órgano equivalente determine una invalidez absoluta o permanente total. En caso de invalidez parcial, se indemnizará la cantidad resultante de aplicar sobre el capital fijado en las Condiciones Particulares un porcentaje equivalente al que determine la Seguridad Social u órgano semejante siempre que sea superior al 5%, aplicando para los casos en que se superase el 80% un abono del 100% del capital cubierto. En situaciones donde la Seguridad Social no sea competente para determinar o emitir evaluación de la situación en concreto, la compañía aseguradora establecerá la indemnización tomando como referencia las tablas de la Seguridad Social para la variación del grado de invalidez. Cuando de un mismo siniestro resultasen varias lesiones de las garantizadas por esta cobertura, se indemnizará por cada miembro u órgano la cantidad correspondiente a cada invalidez, de forma separada, hasta alcanzar el 100% del capital asegurado para esta garantía y de forma que se atienda solo a la más grave de ellas, cuando en un mismo miembro u órgano haya más de una. Si después de fijada la invalidez sobreviniere la muerte del Asegurado, las cantidades satisfechas por Hello Auto se considerarán a cuenta de la suma asegurada para caso de fallecimiento.
3. En caso de asistencia sanitaria, se indemnizarán los gastos satisfechos por el asegurado en concepto de asistencia médica y quirúrgica, primer desplazamiento en ambulancia, farmacia e internamiento en sanatorio, siempre que se deriven de un accidente cubierto por la póliza y con el límite fijado en las condiciones particulares. En todo caso, el Asegurador garantizará las necesarias asistencias de carácter urgente.
4. En caso de fallecimiento del conductor, con hijos menores de edad a su cargo, el capital designado en las condiciones particulares se multiplicará por dos.

### 3. EXCLUSIONES

Esta garantía no procederá en los siguientes supuestos:

1. Mala fe del conductor, Asegurado o Tomador del Seguro.
2. Aquellos casos en que no quede acreditado el nexo causal y/o temporal entre las lesiones objeto del tratamiento farmacológico
3. Estado de embriaguez del conductor con grado de alcoholemia superior al legalmente permitido o si se encuentra aquel bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
4. Participación del vehículo asegurado en apuestas o desafíos, así como en carreras y concursos, o en pruebas preparatorias.
5. Conducción del vehículo asegurado por una persona que carezca del correspondiente permiso o haya quebrantado la anulación o retirada del mismo.
6. Robo o hurto del vehículo asegurado.
7. Acontecimientos anormales o extraordinarios, estén o no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, tales como guerra, invasión, fuerza o golpe militar, terrorismo, hechos de carácter político o social, alborotos o tumultos populares, modificación de la estructura atómica de la materia, radiación nuclear o contaminación radiactiva, terremoto, huracanes, tormentas, inundaciones y en general cualquier otro fenómeno atmosférico.





#### **4. ÁMBITO TERRITORIAL**

Las coberturas contratadas serán de aplicación para siniestros ocurridos dentro del territorio español, salvo disposición expresa ampliando dicho límite e indicada en las Condiciones Particulares de la póliza.

#### **5. OBLIGACIONES DEL TOMADOR, DEL ASEGURADO O DEL BENEFICIARIO**

El Tomador del Seguro, el Asegurado o el Beneficiario, en su caso, quedan obligados:

- 1.** En caso de muerte por accidente, a entregar al Asegurador los pertinentes documentos: certificado de defunción del Asegurado; en su caso, testamento donde conste la designación de Beneficiario; certificado de matrimonio o partidas de nacimiento o fotocopia del libro de familia, carta de pago o excedencia del impuesto general de sucesiones y donaciones, quedando el Asegurador autorizado a retener aquella parte del capital asegurado que, de acuerdo con las circunstancias por él conocidas, estime que se corresponde con la deuda tributaria derivada de este contrato. Esta retención se realizará únicamente en los supuestos en los que el Beneficiario haya simplemente presentado liquidación de la póliza sin haber efectuado la liquidación total o parcial del impuesto referido anteriormente ante el Ministerio correspondiente.
- 2.** En caso de invalidez parcial o total, a entregar al Asegurador el certificado médico que defina la invalidez.
- 3.** En caso de gastos de asistencia sanitaria, a entregar al Asegurador los oportunos documentos originales acreditativos de dichos gastos.





## 6.9 INCENDIO

### 1. INCENDIOS DEL VEHÍCULO

Por esta cobertura Hello Auto asume los daños que pueda sufrir el vehículo asegurado como consecuencia de su incendio, incluidos sus accesorios de serie y los opcionales expresamente declarados en las Condiciones Particulares.

En caso de siniestro total del vehículo:

1. Durante el primer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, el cual deberá acreditarse mediante la correspondiente factura de compra.
2. Durante el segundo año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará con el valor de nuevo, **menos el 1% por cada mes transcurrido desde dicha matriculación.**
3. Durante el tercer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor venal incrementado en un 15%

**Si se produce después del tercer año, se indemnizará de acuerdo al valor venal del vehículo en el momento de la ocurrencia del siniestro.**

En caso de producirse un supuesto de siniestro total, Hello Auto indemnizará conforme a las reglas de valoración descritas mas arriba

En estos supuestos, el Asegurado transmitirá la propiedad de los restos de vehículo a Hello Auto o a su colaborador designado, debiendo hacer entrega de la documentación correspondiente y firmar el documento de traspaso.

Si la transmisión de los restos no fuera posible como consecuencia de las cargas existente sobre el vehículo siniestrado o por cualquier otro impedimento, Hello Auto deducirá del valor venal, el importe correspondiente al valor de los restos. Los restos quedaran en ese caso a disposición del Asegurado y serán de su propiedad."

En caso de existencia de prima pendiente de abono, esta será deducida de la indemnización final.

Queda incluido el pago de la tasa por la intervención de los bomberos.

En cualquier caso, el Asegurado debe comunicar el Incendio del vehículo a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional, Local o Autonómica) y a Hello Auto.

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime.**



## 2. DAÑOS DE DISPOSITIVOS DE RETENCIÓN INFANTIL

**Quedan expresamente cubiertos hasta un límite de 300€** los daños sufridos por dispositivos de retención infantil (sillas, alzadores y similares) que, encontrándose en el interior del vehículo asegurado, resulten deteriorados o dañados a consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía, siempre que se produzca la reparación o reposición y previa presentación de la factura que acredite el gasto realizado para dicha reparación o reposición.

## 3. DAÑOS DE EQUIPAJE Y OBJETOS DE USO PERSONAL

Queda expresamente cubierta la reposición del equipaje y objetos personales del tomador y/o conductor declarado en las condiciones particulares con un límite de 600 Euros, que, encontrándose en el interior del vehículo asegurado, resulten deteriorados o dañados a consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía, siempre que se produzca la reparación o reposición y previa presentación de la factura que acredite el gasto realizado para dicha reparación o reposición.

## 4. FRANQUICIA

En caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese instalado o habiendo lo esta hubiese sido desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro

## 5. CARENCIA

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo



## 6.10 ROTURA DE LUNAS

Por esta cobertura queda cubierta la reparación de los daños en las lunas o su sustitución, cuando se produzcan como consecuencia de un impacto o colisión.

Quedan cubiertos exclusivamente el parabrisas delantero y, en su caso, trasero, las lunas delantera y trasera y las ventanillas laterales del vehículo asegurado.

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime.**

### FRANQUICIA

En caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese instalado o habiendo lo esta hubiese sido desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro.

**Sin perjuicio de las coberturas excluidas enumeradas en las cláusulas anteriores de las presentes Condiciones Generales, quedan excluidos:**

- 1. Los efectos de ralladuras, picaduras, desconchados y otras causas que originen simples defectos estéticos.**
- 2. Los desperfectos o roturas de faros, pilotos, intermitentes, espejos o cualquier otro tipo de objeto de cristal, sintético o de plástico transparente del vehículo asegurado.**
- 3. Cualquier otro daño de los elementos o lunas del remolque que puedan estar incluidos en la póliza para otras coberturas.**

### Carencia

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo.

## 6.11 PÉRDIDA TOTAL

Siempre que conste expresamente incluido en las condiciones particulares de la póliza, Hello Auto indemnizará al asegurado en caso de que a consecuencia de los daños sufridos en el vehículo asegurado por un accidente, incendio, explosión o actos malintencionados de terceros, la reparación del vehículo sea igual o superior al 100% del valor a nuevo o del valor de mercado según corresponda, en el momento del accidente.

La indemnización se determinará por la antigüedad del vehículo, según su fecha de primera matriculación, descontando franquicia, si la hubiera, y el valor de los restos, que quedarán en poder del asegurado, conforme a las siguientes normas:



1. Durante el primer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, el cual deberá acreditarse mediante la correspondiente factura de compra.
2. Durante el segundo año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará con el valor de nuevo, menos el 1% por cada mes transcurrido desde dicha matriculación.
3. Durante el tercer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor venal incrementado en un 15%

**Si se produce después del tercer año, se indemnizará de acuerdo al valor venal del vehículo en el momento de la ocurrencia del siniestro.**

En caso de producirse un supuesto de siniestro total, Hello Auto indemnizará conforme a las reglas de valoración descritas mas arriba.

En estos supuestos, el Asegurado transmitirá la propiedad de los restos de vehículo a Hello Auto o a su colaborador designado, debiendo hacer entrega de la documentación correspondiente y firmar el documento de traspaso.

Si la transmisión de los restos no fuera posible como consecuencia de las cargas existente sobre el vehículo siniestrado o por cualquier otro impedimento, Hello Auto deducirá del valor venal, el importe correspondiente al valor de los restos. Los restos quedaran en ese caso a disposición del Asegurado y serán de su propiedad."

En caso de existencia de prima pendiente de abono, esta será deducida de la indemnización final.

### **Franquicia**

En caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese instalado o habiendo estado este hubiese sido desinstalado o desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro.

### **Carencia**

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo.

Sin perjuicio de las demás exclusiones incorporadas en las presentes Condiciones Generales, quedan excluidos:

1. Los daños producidos al vehículo por los objetos transportados o con motivo de la carga o descarga de los mismos.
2. La depreciación que pudiera sufrir el vehículo tras su reparación, como consecuencia de un siniestro, así como la posible depreciación hasta su Valor Venal de las partes dañadas susceptibles de desgaste por el uso, tales como embragues, catalizadores, frenos, tubos de escape, etc. Tras un Accidente, si el valor del vehículo accidentado disminuyera, esa disminución en su valor no se indemnizará.
3. Los daños que afecten al equipamiento del vehículo o a sus accesorios, fuera de los límites establecidos en las Condiciones Particulares.





4. Las averías producidas después del siniestro como consecuencia de la circulación del vehículo, puesta en funcionamiento del motor o de la manipulación de cualquier pieza.
5. El gripado del motor y los daños que del mismo se deriven.
6. Los daños que pueda sufrir el vehículo durante el transporte marítimo o aéreo.
7. Los daños causados o sufridos en los accesorios extras u opcionales del vehículo asegurado, salvo que hayan sido expresamente declarados e incluidos en las Condiciones Particulares de esta póliza y con los límites económicos expresamente señalados, según lo establecido en el apartado de definiciones de este condicionado.
8. Los daños causados a los remolques y/o caravanas o su contenido, que circunstancialmente pudiera remolcar, así como los daños causados al vehículo asegurado por los remolques y/o caravanas arrastrados por él.
9. Las averías mecánicas, reparaciones y reposiciones ocasionadas por el transcurso del tiempo, la antigüedad del vehículo o el simple desgaste por uso normal o deficiente conservación del vehículo asegurado, así como la subsanación de defectos de construcción o reparación.
10. Los daños sufridos por el vehículo asegurado cuando éste sea conducido por una persona menor de 26 años, salvo que esté expresamente designada en las Condiciones Particulares de la póliza.
11. Los daños en los que fueran autores, cómplices o encubridores los familiares del Asegurado o del Tomador del Seguro, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o los dependientes o asalariados de cualquiera de ellos.

#### EN CASO DE SINIESTRO:

En caso de discrepancia entre el presupuesto y la valoración del perito de Hello Auto el asegurado podrá acudir al procedimiento dispuesto en el artículo 38 de Ley de Contrato de Seguro, con arreglo al cual cada parte designará a un perito y, si no se ponen de acuerdo, un tercer perito resolverá.

### 6.12 TODO RIESGO COLISIÓN

Siempre que conste expresamente contratado, quedan cubiertos los daños sufridos por el vehículo asegurado como consecuencia de colisión directa contra animal, persona o vehículo identificado.


**Será necesario para la identificación del tercero al menos, la concurrencia de alguna de las tres circunstancias siguientes:**

1. **La existencia de atestado policial.**
2. **La confección de parte amistoso firmado por ambas partes suficientemente identificadas.**
3. **La concurrencia de aceptación de existencia del siniestro por la otra compañía.**

La indemnización se determinará por la antigüedad del vehículo, según su fecha de primera matriculación, descontando franquicia, si la hubiera, y el valor de los restos, que quedarán en poder del asegurado, conforme a las siguientes normas:

1. Durante el primer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, el cual deberá acreditarse mediante la correspondiente factura de compra.



- 
2. Durante el segundo año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará con el valor de nuevo, **menos el 1% por cada mes transcurrido desde dicha matriculación.**
  3. Durante el tercer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor venal incrementado en un 15%

**Si se produce después del tercer año, se indemnizará de acuerdo al valor venal del vehículo en el momento de la ocurrencia del siniestro.**

En caso de producirse un supuesto de siniestro total, Hello Auto indemnizará conforme a las reglas de valoración descritas mas arriba.

En estos supuestos, el Asegurado transmitirá la propiedad de los restos de vehículo a Hello Auto o a su colaborador designado, debiendo hacer entrega de la documentación correspondiente y firmar el documento de traspaso.

Si la transmisión de los restos no fuera posible como consecuencia de las cargas existente sobre el vehículo siniestrado o por cualquier otro impedimento, Hello Auto deducirá del valor venal, el importe correspondiente al valor de los restos. Los restos quedaran en ese caso a disposición del Asegurado y serán de su propiedad."

En caso de existencia de prima pendiente de abono, esta será deducida de la indemnización final.

#### **Franquicia**


En caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese instalado o habiendo estado hubiese sido desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro

#### **Carencia**

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo

**Sin perjuicio de las demás exclusiones incorporadas en las presentes Condiciones Generales, quedan excluidos:**

1. **Los daños producidos al vehículo por los objetos transportados o con motivo de la carga o descarga de los mismos.**
2. **La depreciación que pudiera sufrir el vehículo tras su reparación, como consecuencia de un siniestro, así como la posible depreciación hasta su Valor Venal de las partes dañadas susceptibles de desgaste por el uso, tales como embragues, catalizadores, frenos, tubos de escape, etc. Tras un Accidente, si el valor del vehículo accidentado disminuyera, esa disminución en su valor no se indemnizará.**
3. **Los daños que afecten al equipamiento del vehículo o a sus accesorios, fuera de los límites establecidos en las Condiciones Particulares.**
4. **Las averías producidas después del siniestro como consecuencia de la circulación del vehículo, puesta en funcionamiento del motor o de la manipulación de cualquier pieza.**
5. **El gripado del motor y los daños que del mismo se deriven.**

- 
6. Los daños que pueda sufrir el vehículo durante el transporte marítimo o aéreo.
  7. Los daños causados o sufridos en los neumáticos, cámaras y cubiertas por pinchazos, reventones, desgaste natural y similares.
  8. Los daños causados o sufridos en los accesorios extras u opcionales del vehículo asegurado, salvo que hayan sido expresamente declarados e incluidos en las Condiciones Particulares de esta póliza y con los límites económicos expresamente señalados, según lo establecido en el apartado de definiciones de este condicionado.
  9. Los daños causados a los remolques y/o caravanas o su contenido, que circunstancialmente pudiera remolcar, así como los daños causados al vehículo asegurado por los remolques y/o caravanas arrastrados por él.
  10. Las averías mecánicas, reparaciones y reposiciones ocasionadas por el transcurso del tiempo, la antigüedad del vehículo o el simple desgaste por uso normal o deficiente conservación del vehículo asegurado, así como la subsanación de defectos de construcción o reparación.
  11. Los simples desperfectos, rayados de las ópticas, tulipas, espejos y lunas ocasionados por el transcurso del tiempo, la antigüedad del vehículo o el simple desgaste por uso normal o deficiente conservación del vehículo asegurado.
  12. Los daños sufridos por el vehículo asegurado cuando éste sea conducido por una persona menor de 26 años, salvo que esté expresamente designada en las Condiciones Particulares de la póliza.
  13. Los daños producidos en partes no fijas del vehículo, tales como portaequipajes, portaesquís, estabilizadores y barras antivuelco de cualquier tipo, así como los accesorios extras u opcionales, salvo que estén expresamente declarados en las Condiciones Particulares de la póliza, según lo establecido en el apartado de definiciones de este condicionado.
  14. Los daños en los que fueran autores, cómplices o encubridores los familiares del Asegurado o del Tomador del Seguro, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o los dependientes o asalariados de cualquiera de ellos.

#### **EN CASO DE SINIESTRO:**

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime.**

Excepcionalmente y por fuerza mayor Hello Auto podrá autorizar la reparación en talleres ajenos a su red de talleres: (i) Si elige un Taller concertado, Hello Auto se encargará de todas las gestiones necesarias para que el Taller repare su vehículo; (ii) Si elige un Taller no concertado, estará obligado a:

1. Solicitar presupuesto en el que se detallen los trabajos a realizar y su importe.
2. Remitir dicho presupuesto a Hello Auto
3. Hello Auto designará un perito que examinará su vehículo.

En caso de discrepancia entre el presupuesto y la valoración del perito de Hello Auto podrá optar entre: (i) La indemnización del coste indicado por el perito; (ii) El traslado del vehículo a un Taller concertado para su reparación; o (iii) El procedimiento dispuesto en el artículo 38 de Ley de Contrato de Seguro, con arreglo al cual cada parte designará a un perito y, si no se ponen de acuerdo, un tercer perito resolverá.



En ambos casos:

1. Se deberán conservar el vehículo y las piezas dañadas para su valoración por Hello Auto.
2. El pago de la indemnización se puede sustituir por la reparación del vehículo siniestrado.
3. En las reparaciones urgentes podrá proceder a la reparación inmediata de su vehículo, siempre que exista un motivo urgente y que su importe no supere la cantidad establecida en las Condiciones Particulares. Deberá presentar a Hello Auto la declaración de siniestro junto con la factura. En los daños en neumáticos y baterías, salvo en el supuesto de Pérdida Total, será necesario que se puedan examinar para su valoración.
4. La valoración se realizará conforme al estado de uso y valor que tuvieran en el momento de la ocurrencia del siniestro.
5. El Asegurado debe comunicar el Incendio del vehículo a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional, Local o Autonómica) y a Hello Auto.

**En los siniestros con intervención de otros implicados en que el vehículo asegurado sufra daños en los que el Asegurado no sea responsable, y quiera hacer uso de esta cobertura para no esperar a la aceptación de la compañía aseguradora del vehículo responsable, este deberá adelantar el importe de la franquicia en tanto dicha compañía no haya aceptado dicha responsabilidad por escrito, momento en el que le será reintegrado el importe de la franquicia.**

## 6.13 DAÑOS PROPIOS

### 1. DAÑOS AL VEHÍCULO

Quedan cubiertos los daños producidos en el vehículo asegurado como consecuencia de un Accidente, Incendio o Explosión, o actos malintencionados de terceros, incluidos sus accesorios de serie y los opcionales declarados en las Condiciones Particulares.

En caso de siniestro total del vehículo:

1. Durante el primer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor de nuevo, el cual deberá acreditarse mediante la correspondiente factura de compra.
2. Durante el segundo año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará con el valor de nuevo, menos el **1% por cada mes transcurrido desde dicha matriculación**.
3. Durante el tercer año desde la fecha de la primera matriculación, se indemnizará por el Valor venal incrementado en un 15%

**Si se produce después del tercer año, se indemnizará de acuerdo al valor venal del vehículo en el momento de la ocurrencia del siniestro.**

En caso de producirse un supuesto de siniestro total, Hello Auto indemnizará conforme a las reglas de valoración descritas mas arriba

En estos supuestos, el Asegurado transmitirá la propiedad de los restos de vehículo a Hello Auto o a su colaborador designado, debiendo hacer entrega de la documentación correspondiente y firmar el documento de traspaso.



Si la transmisión de los restos no fuera posible como consecuencia de las cargas existente sobre el vehículo siniestrado o por cualquier otro impedimento, Hello Auto deducirá del valor venal, el importe correspondiente al valor de los restos. Los restos quedaran en ese caso a disposición del Asegurado y serán de su propiedad."

**Los daños producidos en los neumáticos solo quedan cubiertos en los supuestos de pérdida total del vehículo, actos vandálicos y colisión:**

1. **Con vehículo identificado.**
2. **Con vehículo no identificado o con otro objeto siempre que existan daños en la mecánica del vehículo.**

**Quedan expresamente cubiertos por esta garantía los daños o desperfectos ocasionados en la tapicería del interior del vehículo asegurado, con motivo de la ayuda a víctimas de accidente, hasta un máximo de 300 euros por siniestro.**

## **2. DAÑOS A DISPOSITIVOS DE RETENCIÓN INFANTIL**

**Quedan cubiertos hasta un límite de 300€** los daños sufridos por dispositivos de retención infantil (sillas, alzadores y similares) que, encontrándose en el interior del vehículo asegurado, resulten deteriorados o dañados a consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía, siempre que se produzca la reparación o reposición y previa presentación de la factura que acredite el gasto realizado para dicha reparación o reposición.

## **3. DAÑOS A EQUIPAJES Y OBJETOS DE USO PERSONAL**

Queda expresamente cubierta la reposición del equipaje y objetos personales del tomador y/o conductor declarado en las condiciones particulares, que, encontrándose en el interior del vehículo asegurado, resulten deteriorados o dañados a consecuencia de un siniestro cubierto por la presente garantía, siempre que se produzca la reparación o reposición y previa presentación de la factura que acredite el gasto realizado para dicha reparación o reposición con un límite de 600 Euros.

## **4. FRANQUICIA**

Si así consta expresamente contemplado en las condiciones particulares será de aplicación a esta cobertura la franquicia señalada por cada siniestro declarado.

No obstante lo anterior, con independencia de su cuantía queda derogada su aplicación:

1. A los daños sufridos por los dispositivos de retención infantil.
2. A los daños sufridos por el equipaje y objetos de uso personal.
3. Cuando el vehículo sea declarado siniestro total

De manera adicional, en caso de que en el momento de la ocurrencia del siniestro el Hello Auto Connect no estuviese estado instalado o habiendo sido instalado, este hubiese sido desconectado sin autorización expresa de Hello Auto, será de aplicación una franquicia de 50 Euros por siniestro





## **CARENCIA**

30 días desde la entrada en vigor de la póliza, esta carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza con esta cobertura, en Hello Auto u otra entidad, sin solución de continuidad. Tampoco será de aplicación una vez aportada y validada la documentación solicitada junto a las fotos de verificación del estado de conservación del vehículo.

**Sin perjuicio de las demás exclusiones incorporadas en las presentes Condiciones Generales, quedan excluidos:**

- 1. Los daños producidos al vehículo por los objetos transportados o con motivo de la carga o descarga de los mismos.**
- 2. La depreciación que pudiera sufrir el vehículo tras su reparación, como consecuencia de un siniestro, así como la posible depreciación hasta su Valor Venal de las partes dañadas susceptibles de desgaste por el uso, tales como embragues, catalizadores, frenos, tubos de escape, etc. Tras un Accidente, si el valor del vehículo accidentado disminuyera, esa disminución en su valor no se indemnizará.**
- 3. Los daños que afecten al equipamiento del vehículo o a sus accesorios, fuera de los límites establecidos en las Condiciones Particulares.**
- 4. Las averías producidas después del siniestro como consecuencia de la circulación del vehículo, puesta en funcionamiento del motor o de la manipulación de cualquier pieza.**
- 5. El gripado del motor y los daños que del mismo se deriven.**
- 6. Los daños que pueda sufrir el vehículo durante el transporte marítimo o aéreo.**
- 7. Los daños causados o sufridos en los neumáticos, cámaras y cubiertas por pinchazos, reventones, desgaste natural y similares.**
- 8. Los daños causados o sufridos en los accesorios extras u opcionales del vehículo asegurado, salvo que hayan sido expresamente declarados e incluidos en las Condiciones Particulares de esta póliza y con los límites económicos expresamente señalados, según lo establecido en el apartado de definiciones de este condicionado.**
- 9. Los daños causados a los remolques y/o caravanas o su contenido, que circunstancialmente pudiera remolcar, así como los daños causados al vehículo asegurado por los remolques y/o caravanas arrastrados por él.**
- 10. Las averías mecánicas, reparaciones y reposiciones ocasionadas por el transcurso del tiempo, la antigüedad del vehículo o el simple desgaste por uso normal o deficiente conservación del vehículo asegurado, así como la subsanación de defectos de construcción o reparación.**
- 11. Los simples desperfectos, rayados de las ópticas, tulipas, espejos y lunas ocasionados por el transcurso del tiempo, la antigüedad del vehículo o el simple desgaste por uso normal o deficiente conservación del vehículo asegurado.**
- 12. Los daños sufridos por el vehículo asegurado cuando éste sea conducido por una persona menor de 26 años, salvo que esté expresamente designada en las Condiciones Particulares de la póliza.**
- 13. Los daños producidos en partes no fijas del vehículo, tales como portaequipajes, porta esquíes, estabilizadores y barras antivuelco de cualquier tipo, así como los accesorios extras u opcionales, salvo que estén expresamente declarados en las Condiciones Particulares de la póliza, según lo establecido en el apartado de definiciones de este condicionado.**
- 14. Los daños en los que fueran autores, cómplices o encubridores los familiares del Asegurado o del Tomador del Seguro, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o los dependientes o asalariados de cualquiera de ellos.**





## EN CASO DE SINIESTRO:

**Cuando a consecuencia de un siniestro cubierto por esta póliza Hello Auto deba indemnizar los daños del vehículo asegurado, el Asegurado consiente expresamente que Hello Auto sustituya dicha indemnización por la reparación del vehículo en los talleres colaboradores de la misma, denominados Talleres Prime**

Excepcionalmente y por fuerza mayor Hello Auto podrá autorizar la reparación en talleres ajenos a su red de talleres: (i) Si elige un Taller concertado, Hello Auto se encargará de todas las gestiones necesarias para que el Taller repare su vehículo; (ii) Si elige un Taller no concertado, estará obligado a:

1. Solicitar presupuesto en el que se detallen los trabajos a realizar y su importe.
2. Remitir dicho presupuesto a Hello Auto
3. Hello Auto designará un perito que examinará su vehículo.

En caso de discrepancia entre el presupuesto y la valoración del perito de Hello Auto podrá optar entre: (i) La indemnización del coste indicado por el perito; (ii) El traslado del vehículo a un Taller concertado para su reparación; o (iii) El procedimiento dispuesto en el artículo 38 de Ley de Contrato de Seguro, con arreglo al cual cada parte designará a un perito y, si no se ponen de acuerdo, un tercer perito resolverá.

En ambos casos:

1. Se deberán conservar el vehículo y las piezas dañadas para su valoración por Hello Auto.
2. El pago de la indemnización se puede sustituir por la reparación del vehículo siniestrado.
3. En las reparaciones urgentes podrá proceder a la reparación inmediata de su vehículo, siempre que exista un motivo urgente y que su importe no supere la cantidad establecida en las Condiciones Particulares. Deberá presentar a Hello Auto la declaración de siniestro junto con la factura. En los daños en neumáticos y baterías, salvo en el supuesto de Pérdida Total, será necesario que se puedan examinar para su valoración.
4. La valoración se realizará conforme al estado de uso y valor que tuvieran en el momento de la ocurrencia del siniestro.
5. El Asegurado debe comunicar el Incendio del vehículo a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional, Local o Autonómica) y a Hello Auto.

 954 051 095

 [helloauto.com](https://helloauto.com)

 [comercial@helloauto.com](mailto:comercial@helloauto.com)

