



Guía práctica de su seguro

ARAG Familia 12 meses

Ya tiene todos los números para **resolver sus problemas** legales

Ya ha contratado su seguro de defensa jurídica **ARAG Familia 12 meses** y, a partir de este momento, ningún problema legal le impedirá disfrutar de su familia. En estos momentos pueden surgirle muchas dudas: ¿cuándo puedo utilizarlo?, ¿cómo puedo usarlo?, ¿en qué circunstancias? Por este motivo, hemos pensado que **la mejor manera para explicárselo es elaborar esta guía práctica y con ejemplos** de cómo puede ayudarle su abogado. Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales que encontrará a continuación, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.



Guía práctica de su seguro

Este seguro contiene las garantías que representan las coberturas para que sus derechos y los de su familia estén siempre protegidos en su vida cotidiana. Usted está cubierto en las siguientes circunstancias y tiene derecho a los siguientes servicios:

Asistencia jurídica telefónica

Un equipo de abogados, cada uno especializado en una materia del derecho, está a su disposición para resolver cualquier duda de tipo legal que le pueda surgir. Podrá llamar todas las veces que precise al número de teléfono que aparece en la documentación de su póliza. De este modo, siempre recibirá el mejor asesoramiento, sea el tema que sea, y además de forma rápida porque solo tendrá que descolgar el teléfono. Con esta garantía no podrá visitar a sus abogados pero sí podrá llamarles todas las veces que lo necesite, sin límite de consultas. Pongamos algunos ejemplos: ¿mi casero puede subirme el alquiler?; no entiendo mi contrato de trabajo, ¿quién me lo explica?; ¿cómo puedo reclamar la última factura del móvil porque me han cobrado de más?; ¿puedo devolver lo que he comprado en Internet?; ¿puedo recurrir una multa por una infracción que no he cometido?; y un largo etcétera.

Reclamación extracontractual de daños y perjuicios

Gracias a esta garantía, usted y su familia estarán siempre protegidos si alguien rompe o estropea algo de su propiedad o hace daño a alguien de su familia. En este caso, decimos extracontractual porque se trata de todas aquellas situaciones en las que nos podemos ver involucrados sin que haya un contrato de por medio; por ejemplo, si alguien le atropella en un paso de peatones, si le han estropeado la bicicleta que tenía aparcada o si se ha caído en la calle por culpa de unas obras mal señalizadas y se ha roto el pie.

Defensa civil suplementaria

Hay situaciones en las que no hemos sido lo bastante cautelosos y, desgraciadamente, alguien puede haber sufrido un daño. Por ejemplo, imagínese que tiene una maceta en el balcón, se rompen las sujeciones y cae con la mala suerte de que estropea un coche. Este es un ejemplo por el que podría ser demandado por vía civil y, gracias a esta cobertura y si su compañía de seguros no actúa, tendrá un abogado que velará por sus intereses y le defenderá en un juicio, en caso necesario, sin costes adicionales.

Defensa penal

Puede ocurrir que se vea implicado en situaciones que nunca hubiera imaginado ni hubiera deseado: se ve envuelto en una pelea o un ladrón entra en su casa y usted se defiende. Estos son algunos ejemplos por los que podría ser denunciado por vía penal. En este caso, su abogado de ARAG le defenderá, velará por sus intereses y, si finalmente es necesario ir a juicio, le representará sin costes adicionales para usted.

Defensa de los derechos relativos a la vivienda

Es posible que en algún momento tenga un disgusto con un vecino o surjan dificultades con la comunidad de propietarios o con su casero. Cada vez que tenga un problema en su vivienda, ¿cómo podrá ayudarle su abogado de ARAG?

Por ejemplo:



Imagínese que tiene un vecino que por las noches pone la música a un volumen muy elevado y usted no puede dormir. Ya se lo ha comentado a él directamente; sin embargo, no le ha hecho caso. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le gestionará la reclamación y le indicará todos los pasos que hay que se-

Guía práctica de su seguro

guir, punto por punto, para subsanar lo antes posible el problema y que así no tenga que volver a oír la música de su vecino.



Imagínese que solicita a la comunidad de propietarios de su edificio que instale un ascensor porque su madre, que vive con usted, tiene que desplazarse en silla de ruedas. Sin embargo, en la última reunión de vecinos se descarta y se vota en contra. ¿Su madre no va a poder salir de nuevo a la calle? ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien se encargará de mediar e iniciar una reclamación para que se instale el ascensor que precisa, llegando a los tribunales si finalmente fuese necesario y sin costes adicionales para usted.

Todas estas situaciones representan algunos ejemplos de cómo un abogado puede ayudarle, porque, sin quererlo, puede verse envuelto en circunstancias en las que deba hacer valer sus derechos.

¿Qué no se cubre en este caso? La filosofía de ARAG es la de defender los derechos de nuestros clientes cuando se ven vulnerados y, por ello, si es el cliente quien vulnera los derechos de otras personas, su abogado de ARAG no podrá defenderle.

Por ejemplo: Si vive en un piso de alquiler y deja de pagar sus rentas o le demandan por desahucio.

También debe tener en cuenta que si tiene un piso en alquiler y su inquilino deja de pagarle las rentas, tampoco tendrá derecho a esta cobertura, ya que este seguro le proporciona un abogado cuando tiene problemas legales en un piso de su propiedad que no derivan de un contrato de alquiler. Si quiere que un abogado le defienda como propietario de un piso en alquiler puede informarse sobre nuestro seguro ARAG Alquiler, que sí le ofrece cobertura en estas situaciones.

Servicios jurídicos online

¿Quiere vender su coche? ¿Quiere alquilar su piso? ¿Quiere contratar a una empleada del hogar? Si debe redactar un contrato y no sabe cómo hacerlo, podrá entrar en www.arag.es y, gracias a un moderno sistema a base de preguntas muy sencillas, podrá elaborar un contrato personalizado para aquello que necesite. ¡Consulte todos los contratos que hay disponibles!

Defensa jurídica de sus derechos como consumidor

Si usted ha comprado algo y no ha quedado satisfecho porque estaba roto, no era lo que había pedido o, simplemente, le habían dicho que podía devolverlo pero después no se lo han permitido, ¿cómo puede ayudarle ARAG?

Por ejemplo:



Imagínese que se compra un traje en una tienda de ropa en época de rebajas. Es una tienda que ya conoce porque suele comprar allí y, cuando ha surgido algún problema, le han hecho el cambio y le han devuelto el dinero. Sin embargo, en esta ocasión no le han dejado realizar el cambio porque es periodo de rebajas. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le explicará cuáles son sus derechos y qué puede hacer. Si usted lo desea gestionará la reclamación para subsanar lo antes posible el problema. De este modo, no tendrá que quedarse con un traje que le ha costado mucho dinero y que no se va a poder poner.



Imagínese que quiere cambiar de compañía de telefonía móvil. De hecho ya lo ha solicitado por escrito y, aunque ya no le están proporcionando el servicio, le siguen pasando el recibo al banco. Se preguntará: ¿debo seguir pagando?, ¿lo devuelvo?, ¿si no pago, qué pasará? No se preocupe, usted podrá llamar a su abogado de ARAG, quien le informará de todos los pasos que hay que seguir y

Guía práctica de su seguro

reclamará en su nombre a la compañía hasta que el problema se subsane; es decir, si finalmente es necesario llegar a juicio, su abogado le defenderá sin costes adicionales para usted.



Imagínese que le llega una factura de la luz por más de mil euros. Usted se preguntará: ¿cómo es posible si durante los últimos meses he estado pagando una media de 50 euros? Usted solo tendrá que llamar a su abogado, quien le aconsejará sobre los pasos que hay que seguir y, si por ejemplo son lecturas indebidas, le ayudará a buscar la documentación y pruebas necesarias y a realizar su reclamación para acabar con su problema.

¿Qué no cubre esta cobertura? Este seguro no le cubriría si, por ejemplo, quiere reclamar una factura de suministro por importe inferior a 300 euros. En estos casos, ARAG le asesorará y reclamará por vía extrajudicial. Eso significa que, en ningún caso, se cubriría un juicio. También debe tener en cuenta que, del mismo modo que defendemos a nuestros clientes cuando un proveedor no cumple su contrato, no podríamos llevar su caso si es usted quien incumple un contrato y el proveedor le reclama.

En muchas ocasiones no reclamamos porque no sabemos que podemos reclamar. Pero usted puede llamarnos todas las veces que precise, le indicaremos qué es lo que podemos hacer y llevaremos su caso si es viable.

Revisión y redacción de contratos

Es posible que un día quiera alquilar su piso, que alguien revise un acta de reunión de su comunidad de vecinos o reclamar a la compañía de suministros del gas. Para estas ocasiones, su abogado está a su disposición para revisar sus contratos u otros documentos legales o, si lo prefiere, para redactárselos. En el anexo a las condiciones generales podrá ver las materias sobre las que pueden versar los documentos por revisar o redactar.

Laboral

Si trabaja en una empresa o en la Administración Pública puede encontrarse en situaciones que no sabe muy bien qué implicaciones pueden comportar. En estos casos es muy recomendable consultar a un abogado para que se lo explique bien, pueda asesorarle y le aconseje.

Por ejemplo:

- ✓ Imagínese que le quieren cambiar su contrato laboral y le proponen hacer menos horas. En un principio puede sonar bien, pero ¿qué implica este cambio?, ¿cómo afecta a las cotizaciones a la Seguridad Social?, ¿y al INEM?, ¿y a la futura jubilación?, etc. ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado de ARAG, quien le explicará exactamente lo que significa la propuesta para que usted pueda tomar una decisión y negociará con su empresa en caso de ser necesario.
- ✓ Imagínese que le despiden. ¿Qué debe hacer? ¿Debe firmar el finiquito? ¿Es procedente, es improcedente? ¿Qué diferencia hay? Usted solo tendrá que llamar a su abogado de ARAG, quien le resolverá sus dudas, evaluará toda la documentación, le aconsejará, defenderá sus intereses e iniciará una reclamación contra la empresa si finalmente no se llegase a un acuerdo.

En muchas ocasiones no conocemos nuestros derechos como trabajadores. Por ello es importante poder contar con un abogado de confianza que resuelva nuestras dudas o defienda nuestros derechos en caso de ser necesaria la interposición de una reclamación.

¿Qué no cubre esta garantía? Esta garantía cubre solamente a los empleados por cuenta ajena, es decir, los que trabajan para una empresa o para la Administración Pública. Si usted es empresario o autónomo puede informarse acerca del seguro ARAG Negocios, pensado para las necesidades de este colectivo y adaptado a ellas.

Guía práctica de su seguro

Ante una huelga, un expediente de regulación de empleo (ERE) o cualquier otro tipo de conflicto colectivo con la empresa, ARAG no le podrá cubrir, puesto que este seguro solo le protege como trabajador en conflictos individuales que pueda tener con su empresa.

Defensa frente a la Administración

Son muchas las ocasiones en las que no entendemos el vocabulario que utiliza la Administración o no sabemos cómo defendernos cuando creemos que nuestros derechos han sido vulnerados. ¿Cómo puede ayudarle ARAG? Por ejemplo:



Imagínese que tiene instalado el aire acondicionado en la fachada conforme a lo estipulado en el reglamento de urbanismo. Sin embargo, le llega una multa del ayuntamiento indicando que incumple la normativa municipal: ¿es cierto que no cumple la normativa?, ¿debe pagar la multa o bien puede recurrir?, ¿qué puede hacer? Llamar a su abogado, quien le resolverá todas sus dudas e iniciará un recurso si fuese necesario.

En muchas ocasiones desconocemos nuestros derechos como ciudadanos y la normativa que regula la Administración Pública y su funcionamiento. Por este motivo es importante poder contar con un abogado de confianza que resuelva nuestras dudas o defienda nuestros derechos si es necesaria la interposición de un recurso.

¿Qué no cubre esta garantía? Este seguro no le pagará las multas ni tampoco las sanciones administrativas. Su abogado le ayudará a recurrir pero nunca se las pagará.

Defensa Fiscal

En ocasiones es complicado entender qué, cuándo, cuánto y cómo pagar impuestos

o a qué desgravaciones se tiene derecho. Cuando uno cree que ya los ha pagado, le llega una notificación de Hacienda. Existen situaciones en las que nos vemos indefensos porque no acabamos de entender la terminología empleada o desconocemos las leyes a las que se hace referencia. En este caso ¿cómo podrá ayudarle ARAG? Usted podrá llamar todas las veces que desee a su abogado y, si es necesario, ARAG recurrirá las sanciones por vía contencioso administrativa. Pongamos un ejemplo:



Imagínese que le llega una notificación de Hacienda comunicándole que la declaración de renta que presentó hace tres años es incorrecta y que debe una cantidad de 2.000 euros, más los intereses de demora. ¿Cómo es posible si la declaración la hizo un gestor? ¿Debe abonar dicha cantidad si han pasado tres años? ¿Qué puede hacer? Llamar a su abogado de ARAG, quien explicará su situación legal y le aclarará aquellos puntos que no tuviera claros. Además su abogado estudiará la documentación que usted le envíe e iniciará el recurso si fuese necesario para que usted no deba abonar ese importe.

¿Qué no cubre esta garantía o qué limitaciones tiene? Si Hacienda le pone una sanción por importe menor a 600 euros, ARAG recurriría su sanción pero, si usted decidiera llegar a juicio, los costes del mismo irían a su cargo. En cambio, si la sanción es superior a 600 euros, su seguro incluye la vía judicial, es decir, el contencioso administrativo.

Prestación por separación y divorcio

Este seguro da cobertura a la familia y, por ello, en caso de divorcio o separación ARAG no puede representar a uno de los cónyuges y al otro no. Por esta razón, ARAG le pagará la cantidad acordada para cubrir los costes de un abogado para la separación. De ese modo, evitamos más problemas de los necesarios en este tipo de situaciones, ya de por sí complicadas.

Guía práctica de su seguro

Si tiene hijos y tiene que pasar una pensión alimenticia o compensatoria a su ex cónyuge y disminuyen sus ingresos, ARAG le cubrirá hasta un máximo de 1000 euros mes. Se debe tener en cuenta que para tener derecho a esta prestación se deberá aportar toda la documentación necesaria que ARAG le requerirá y que puede consultar en el apartado correspondiente de las Condiciones generales o en las Condiciones Particulares que le entregaron en el momento que contrató su póliza.

Y además...

Cuando su problema no quede cubierto por su seguro, ya sea porque es anterior a la compra del mismo o porque se refiere a algo que no cubren las garantías de ARAG Familia 12 meses, usted podrá contratar un paquete de Servicios Legales con el que podrá acceder a su red de abogados a precios especiales para que, ocurra lo que ocurra, siempre tenga asesoramiento legal.

Como cliente de ARAG podrá beneficiarse de los servicios jurídicos en línea de arag.es: podrá descargarse tres contratos jurídicos interactivos o modelos de contratos de forma gratuita y luego disfrutar de un 50% de descuento en el resto de sus descargas.

Testimonios de nuestros asegurados



Una pesadilla con un final feliz

Cristina y Juan querían iniciar su vida en común y llevaban tiempo ahorrando para comprarse un piso. Vieron unos pisos sobre plano en las afueras de la localidad en la que residían, que les gustaron mucho y estaban a mejor precio que en el centro de la ciudad. Firmaron un contrato de compraventa con la promotora y cumplieron escrupulosamente con todos los pagos y plazos estipulados, llegando a aportar hasta 54.000 euros.

Llegó el día en que finalizó la construcción de los pisos y Cristina y Juan fueron al banco a pedir la hipoteca. Pero el banco rechazó la petición y no les concedió la hipoteca. Este fue su primer disgusto, pero lamentablemente no fue el último. Cuando acudieron a las oficinas de la promotora, esta se negó a devolver el dinero aportado hasta el momento, aun habiendo una cláusula en el contrato de compraventa por la que, si finalmente no podían subrogarse a la hipoteca que tenía contratada la promotora con el banco, se les devolvería el importe íntegro aportado hasta el momento, es decir, los 54.000 euros.

Debido a la actitud de la promotora, pusieron el caso en manos de ARAG. Con toda la información aportada, ARAG envió un burofax a la promotora para que cumpliera con las condiciones del contrato firmado, pero esta nunca contestó. Ante la pasividad de la promotora, uno de los abogados de la compañía intentó un acto de conciliación, un paso previo antes de ir a juicio, y solicitó la devolución de los 54.000 euros. Pero la empresa promotora no se presentó a este acto. Por este motivo se interpuso una demanda y se fijó la fecha del juicio. La promotora, al ver el cariz que tomaban los acontecimientos, decidió finalmente devolver el dinero pagando incluso las costas judiciales del abogado y el procurador en las que se había incurrido hasta el momento. De ese modo, la promotora tuvo que pagar 57.416,39 euros y Juan y Cristina pudieron recuperar su dinero, y su ilusión.

Comprar un piso es la ilusión de muchas parejas, pero implica también numerosos trámites y papeles que se deben cumplimentar. Por ello es importante contar con un buen seguro de defensa jurídica que le asesore, le guíe y defienda sus derechos si surge algún contratiempo.

Cuando los malos olores causan una situación insalubre

Petra vivía en una comunidad en la que era muy habitual tener nuevos vecinos porque siempre había muchos pisos en alquiler. Desafortunadamente para ella y su familia, hacía más de tres meses que sufrían malos olores, al parecer provenientes del piso de encima. Tras varias quejas a su vecino sin conseguir nada, un buen día Petra no pudo aguantar más cuando encontró humedades en su techo. Estaba segura de que las humedades eran la consecuencia de la acumulación de basura de su vecino. Y por esa razón llamó a ARAG para explicar su situación.

ARAG asesoró a Petra sobre sus derechos, explicándole que tenía dos opciones. La primera era intentar llegar a un acuerdo con el vecino que le causaba las molestias y daños de una forma amistosa. Y la segunda era contactar con el propietario del piso, ya que los vecinos eran inquilinos, para informarle de la situación y de la posibilidad de iniciar un proceso de desahucio. Al conocer las dos opciones, Petra informó de que ella y su familia preferían la segunda opción porque no podían soportar más esa situación de insalubridad. Además, explicaron que ya habían intentado arreglarlo de forma amistosa y no habían tenido ningún éxito.

ARAG envió un requerimiento por burofax al propietario del piso superior por actividades molestas, prohibidas e insalubres causadas por sus inquilinos. Tras recibir la información, el propietario del piso se puso en contacto con ARAG para darle las gracias porque desconocía los hechos y también para informar de que iniciaría un procedimiento de desahucio frente a sus inquilinos. Por otro lado, el propietario del piso asumió el pago de los daños causados en el piso de Petra y, gracias al asesoramiento legal en este caso, Petra y su familia pudieron solucionar sus problemas.

Las comunidades de vecinos suelen tener múltiples problemas y disputas que pueden acabar en la vía judicial. Gracias al seguro de ARAG Familia 12 meses, el problema de Petra se pudo arreglar de la mejor manera para ella y su familia y sin necesidad de ir a juicios.



Almudaina 2000 Correduría de Seguros, S.L.

Vía Alemania, 2 1º A 07003 Palma de Mallorca

Teléfono: 971 719 487 Móvil: 661 376 918 Fax: 971 725 102

Correo electrónico: almudaina@almudaina2000seguros.es

