

Leitfaden für den Versicherten

LIBERTY
QUALITY
HAUS & HEIM



Liberty
Seguros

WILLKOMMEN BEI LIBERTY SEGUROS

Wir freuen uns, Sie bei Liberty Seguros begrüßen zu dürfen, und gratulieren Ihnen, dass Sie sich für unsere Gebäude- und Hausratsversicherung entschieden haben.

Damit Sie als Kunde besser über die Vorteile und Dienstleistungen informiert sind, die Ihnen Ihre Versicherung bietet, haben wir einen Leitfaden für Versicherte angefertigt.

Dieser kann Ihnen von Nutzen sein, um beispielsweise alle Schritte zu kennen, die Sie im Schadensfall durchführen müssen. Auf diese Weise können wir den Schadensfall so schnell und wirkungsvoll bearbeiten, wie Sie es verdienen.

MIT DIESEM
KUNDENHANDBUCH
MÖCHTEN WIR SIE
ÜBER FOLGENDE
PUNKTE
INFORMIEREN

RICHTIGES VERHALTEN IM
SCHADENSFALL

MELDUNG VON ZWISCHENFÄLLEN ODER
BEI NICHT EINVERSTÄNDNIS

EMPFEHLUNGEN FÜR EIN SICHERES
ZUHAUSE

- Bitte bewahren Sie dieses Handbuch griffbereit auf.
- Der Inhalt kann für Sie von großem Nutzen sein.
- Dieses Handbuch wird nicht als Vertrag angesehen.
- Sie sind Kunde einer der umfassendsten Gebäude und Hausratversicherungen, die auf dem Markt existieren.

Der vorliegende Leitfaden hat rein informativen Charakter und ist nicht Bestandteil der Vertragsunterlagen.



BEI ALLEN FRAGEN KÖNNEN
SIE SICH JEDERZEIT AN IHREN
ÜBLICHEN VERMITTLER ODER
AN LIBERTY SEGUROS UNTER
FOLGENDER TELEFONNUMMER
WENDEN:

900 243 657

Vielen Dank, dass Sie sich für den Schutz einer Ihrer wichtigsten Investitionen, Ihrem eigenen Heim, an uns gewandt haben. Sie verfügen nun über die Unterstützung und solide Rückendeckung von Liberty Seguros mit einer der umfassendsten Gebäude- und Hausratsversicherungen, die es auf dem Markt gibt.

Wir bieten Ihnen einen professionellen Service, mit dem wir alle Zwischenfälle lösen und bei dem Sie sich, was auch immer passiert sein sollte, am Ende so fühlen, als wäre nichts geschehen.

Beim Abschluss Ihrer Versicherung haben wir Ihnen eine Reihe von Unterlagen übergeben. Es ist sehr wichtig, dass Sie sie alle lesen und in Kenntnis darüber sind, welche Deckungen Sie unter Vertrag genommen haben. Aus den Unterlagen sollten Sie Folgende herausuchen:

Der Versicherungsschein

Dabei handelt es sich um ein Blatt, auf dem Ihre Policennummer, die Prämie und die Beträge angegeben sind, mit denen Sie Ihre Wohnung (Gebäude) und/oder die im Inneren befindlichen Gegenstände (Hausrat) versichert haben.

Die Allgemeinen Bedingungen

In den Allgemeinen Bedingungen wird aufgezählt, was von Liberty Seguros gedeckt wird und was nicht. Es handelt sich dabei um einen rechtlich bindenden Vertrag, mit dem das Verhältnis zwischen Ihnen und Liberty Seguros geregelt wird.



Richtiges Verhalten im Schadensfall

BEI EINEM SCHADENSFALL AN DEN BEI LIBERTY SEGUROS VERSICHERTEN GEGENSTÄNDEN SOLLTEN SIE EINE REIHE VON EMPFEHLUNGEN BEACHTEN, WELCHE DIE BEARBEITUNG DES SCHADENSFALLES ERLEICHTERN.



Bei Eintritt des Schadensfalles

1.

AB KENNTNIS ÜBER DEN SCHADENSFALL VERFÜGEN SIE ÜBER EINE FRIST VON **MAXIMAL 7 TAGEN**, UM UNS DARÜBER ZU INFORMIEREN.

HOME-SERVICE

900 243 657

RUND UM DIE UHR -
365 TAGE IM JAHR

- Sie sollten alles tun, um die Folgen des Schadensfalles sowohl an den versicherten Gegenständen als auch an den nicht versicherten Gegenständen so gering wie möglich zu halten.
- Sobald Sie von dem Schadensfall Kenntnis erlangen, müssen Sie es Ihrem Vermittler oder Liberty Seguros direkt mitteilen. Sie verfügen für die Meldung des Vorfalls über eine Frist von maximal 7 Tagen.

Bei der Meldung müssen Sie folgende Angaben machen:

- **Nummer der Police**
 - **Art, Ort und Zeitpunkt des Schadensfalles**
 - **Im Falle eines Diebstahls sollten Sie die Strafanzeige bei der Polizei zur Hand haben.**
 - **Telefonnummer einer Kontaktperson**
- Sollte ein Dritter von dem Schadensfall betroffen sein und Forderungen an Sie stellen, müssen Sie dies ebenfalls Ihrem Vermittler oder Liberty Seguros mitteilen. Wir setzen uns dann mit der betroffenen Person in Verbindung.
 - Nachdem Sie uns den Schadensfall gemeldet haben und während wir diesen bearbeiten, können Sie sich mit allen Fragen bezüglich des Bearbeitungsstandes an uns wenden. Hierfür können Sie Ihren Vermittler oder Liberty Seguros direkt anrufen. Auf beiden Wegen erhalten Sie die gewünschten Informationen.

Die häufigsten Schadensfälle und Probleme

Wir listen im Folgenden die häufigsten Schadensfälle und Probleme auf. Wenn Sie diese kennen und wissen, wie Sie sich in den konkreten Fällen verhalten müssen, können Sie die Schäden an Ihrem Hab und Gut so gering wie möglich halten.

WASSERSCHÄDEN

Wurde der Schadensfall durch ausströmendes Wasser verursacht, müssen Sie die Wasserhauptähne Ihrer Wohnung schließen.

Falls bei diesem Wasseraustritt die versicherten Gegenstände beschädigt wurden, setzen Sie sich bitte mit unserem **Home-Service unter 900 243 657** in Verbindung.

Beachten Sie, dass Sie, um genau zu erfahren, was von der Versicherung gedeckt wird, die Allgemeinen Bedingungen der Police konsultieren sollten.

EINBRUCH

Überprüfen Sie, welche Gegenstände von den Dieben entwendet wurden, und fertigen Sie eine Liste mit allen gestohlenen Gegenständen an.

Gehen Sie mit der Liste der entwendeten Gegenstände zur Polizei und stellen Sie die entsprechende Strafanzeige.

Rufen Sie Liberty Seguros oder Ihren Vermittler an und geben Sie zusätzlich zu den entwendeten Gegenständen auch eventuelle Schäden an Türen, Fenstern, Schlössern und anderen Bestandteilen der Wohnung an.

BRAND

Wenn das Feuer nicht zu groß ist, versuchen Sie es mit Feuerlöschern, nassen Handtüchern, Decken, mit Wasser gefüllten Behältern etc. zu löschen.

Sollten Sie feststellen, dass Sie den Brand nicht unter Kontrolle bringen können, rufen Sie umgehend die Feuerwehr Ihres Wohnorts.

Falls der Brand elektrischen Ursprungs ist, muss als erstes das für den Brand verantwortliche Gerät vom Stromnetz getrennt und die Stromzufuhr unterbrochen werden.

SCHÄDEN DRITTER PERSONEN

Falls die Schäden durch Wasser verursacht wurden, das aus Installationen in Ihrer Wohnung stammt, so werden diese ebenfalls von dem Handwerker repariert, den Sie über die Telefonnummer des **Home-Services unter 900 243 657** verständigen können.

Sollte eine dritte Person Schäden melden, deren Ursache in Ihrer Wohnung liegt, sollten Sie uns dies so schnell wie möglich mitteilen, um die Bearbeitung und Lösung des Problems zu vereinfachen und unnötige Unannehmlichkeiten zu vermeiden.



HAUS & HEIM-
BETREUUNG
900 243 657
24 STUNDEN -
365 TAGE

RECHTSSCHUTZ
902 400 088

Sie sollten folgende Daten zur Hand haben:
- Name, Adresse und
Telefonnummer.
- Nummer der Versicherungspolice.

HANDWERKER-SERVICE

Der Handwerker-Service muss unter der Telefonnummer der Haus & Heim-Betreuung angefordert werden.

Der Handwerker-Service umfasst u.a. folgende Arbeiten:

- **Anbringung von Bad- und Küchenzubehör.**
- **Dichtung von schadhaften Fugen an Badewannen, Duschen, Toiletten, Waschbecken.**
- **Austausch von Wasserhähnen.**
- **Einbau oder Austausch von Lampen oder Wandleuchten, wo Lampenanschlüsse existieren.**
- **Aufbau von Bausatz-Möbeln, Aufstellung von Regalen.**

NEUER INFORMATIK-SERVICE

Die Haus & Heim-Versicherung von Liberty bietet Ihnen einen Informatik-Service, der u.a. folgende Leistungen umfasst:

- **Unterstützung per Fernsteuerungsverbindung.**
- **Betreuung vor Ort.**
- **Datenwiederherstellung.**

Und dies alles auf folgenden Kanälen:

- **Telefon.**
- **Online.**
- **Fernsteuerung.**

RECHTSBEISTAND

Mit der Gebäude- und Hausratsversicherung von Liberty Seguros sind nicht nur die in den Allgemeinen Bedingungen und im Versicherungsschein genannten Güter versichert. Unsere Versicherung bietet Ihnen darüber hinaus einen Rechtsschutzservice.

Mit diesem Service übernimmt die Gesellschaft die Verteidigung Ihrer Interessen bis zu der im Versicherungsschein genannten Höchstgrenze in jedem unter die folgenden Deckungen fallenden Verfahren:

- **Schadenersatzforderungen**
- **Rechtsschutz in Strafsachen**
- **Rechte im Zusammenhang mit der Wohnung, die Ihnen in Ihrer Eigenschaft als Mieter, Eigentümer oder Nießbrauchberechtigter zustehen**
- **Außergerichtliche Beratung**

INFORMATIK-SERVICE
902 400 088

24 STUNDEN - 365 TAGE



Verfahren zur Meldung eines Zwischenfalls bzw. Ihres Nichteinver- ständnisses

2.

ABTEILUNG KUNDENSERVICE

Diese Abteilung arbeitet unabhängig von den Service-, Verwaltungs- und Schadensbearbeitungs-Centern, um Objektivität und einen guten Kundenservice zu gewährleisten. Sie ist für die Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Anfragen vonseiten der Versicherten zuständig.

BESCHWERDEWEGE

Per post: Obenque, 2 - 28042 Madrid

Fax: 91 301 79 98

E-mail: atencionalcliente@libertyseguros.es

BESCHWERDEFRISTEN

Beschwerden können innerhalb einer Frist von zwei Jahren ab dem Datum des Vorfalls, der der Beschwerde zugrunde liegt, vorgebracht werden. Vorgebrachte Beschwerden und Reklamationen müssen innerhalb von zwei Monaten nach Eingang bearbeitet und beantwortet werden.

Falls Uneinigkeit über die bekannt gegebene Entscheidung besteht oder die Reklamation nach zwei Monaten noch nicht vollständig bearbeitet wurde, kann der Kunde seine Beschwerde dem Beauftragten für den Schutz des Versicherten und des Einzahlers in Pensionspläne der Generaldirektion für Versicherungen und Pensionspläne vorbringen (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, Pº Castellana, 44 - 28046 Madrid).

KUNDEN-OMBUDSMANN

Der Kunden-Ombudsmann arbeitet unabhängig und kostenlos und bearbeitet vonseiten der Kunden vorgebrachte Vorschläge, Beschwerden und Reklamationen im Zusammenhang mit Versicherungen.

Seine Unabhängigkeit garantiert die Unvoreingenommenheit bei der Bearbeitung von Beschwerden. Zugunsten des Kunden ausgefallene Entscheidungen des Ombudsmannes haben für die Versicherungsgesellschaft bindende Wirkung.

An den Kunden-Ombudsmann können sich alle natürlichen Personen wenden, die als Versicherungsnehmer, Versicherter, Begünstigter, geschädigter Dritter und Rechtsnachfolger derselben handeln und eine Beschwerde vorbringen möchten.

Machen Sie bei Reklamationen die folgenden Angaben:

- **Vor- und Nachname, Anschrift und Telefonnummer der Person, die die Beschwerde einreicht.**
- **Nummer der Versicherungspolice.**
- **Schilderung der Tatsachen.**
- **Fotokopie der Versicherungspolice.**
- **Sonstige relevante Informationen.**

BESCHWERDEWEGE

Per post: Marqués de la Ensenada 2,
6ª planta. 28004 Madrid

Fax: 91 308 49 91

E-mail: reclamaciones@da-defensor.org



Empfehlungen für ein sicheres Zuhause

3.

SCHUTZ VOR WASSERSCHÄDEN

- Sollte Ihre Wohnung für ein paar Tage leer stehen, drehen Sie bitte den Wasserhahnhahn ab.
- Falls Wasser ausströmt oder es zu einem Wasserschaden kommt, drehen Sie ebenfalls den Wasserhahnhahn ab.

SCHUTZ VOR EINBRÜCHEN

- Erwähnen Sie niemals in der Öffentlichkeit, dass sich niemand in Ihrer Wohnung aufhalten wird, und sei es auch nur für einen Nachmittag.
- Sollte Ihre Wohnung für einen längeren Zeitraum leer stehen, ergreifen Sie ein paar Maßnahmen, damit Ihre Abwesenheit nicht auffällt: Sorgen Sie für eine automatische Steuerung von Beleuchtung und Fernseher, und beauftragen Sie einen Verwandten oder Bekannten mit der Leerung des Briefkastens.
- Öffnen Sie niemals die Haustür, ohne vorher zu überprüfen, wer davor steht. Sorgen Sie auch dafür, dass Kinder oder Hausangestellte keinem Fremden die Tür öffnen.
- Verstecken Sie niemals den Schlüssel unter der Türmatte oder in einem Blumenkasten, und schreiben Sie auch nicht Ihren Namen oder Ihre Adresse auf den Schlüsselanhänger.
- Wenn Sie den Schlüssel verlieren, sollten Sie umgehend das Schloss austauschen.
- Stellen Sie keine Hausangestellten ein, für die Sie keine überprüften Referenzen haben.
- Schützen Sie leicht zugängliche Fenster mit Gittern, insbesondere im Keller, Erdgeschoss, Dachgeschoss und bei Einfamilienhäusern.
- Bei Einfamilien- oder Reihenhäusern sollten Sie eine Außenbeleuchtung und eine Alarmanlage einbauen.
- Stellen Sie bei der Einfahrt in die Garage sicher, dass das Tor vollständig geschlossen ist.

BRANDSCHUTZ

- Installieren Sie einen Rauchmelder mit Alarm.
- Bewahren Sie in Ihrer Wohnung einen Feuerlöscher auf, und lernen Sie, damit umzugehen.
- Überprüfen Sie den Gashahn, bevor Sie ins Bett gehen.
- Überlasten Sie nicht die Steckdosen.
- Benutzen Sie beim Kochen keine langen Ärmel, weiten Kleidungsstücke und leicht brennbaren Materialien wie Baumwolle, Viskose, Acryl, etc.
- Bewahren Sie niemals Streichhölzer oder Feuerzeuge in Reichweite von Kindern auf.
- Stellen Sie beim Ausleeren von Aschenbechern sicher, dass der Inhalt nicht mehr glüht.
- Hängen bzw. legen Sie keine Handtücher oder Plastikutensilien in die Schrankfächer über dem Ofen.
- Rauchen Sie nicht im Bett, stellen Sie Heizlüfter mehr als einen Meter vom Bett entfernt auf, und trocknen Sie keine Wäsche oder Schuhe auf den Heizlüftern.
- Bringen Sie diese Maßnahmen allen Personen bei, mit denen Sie zusammenwohnen.
- Sie sollten stets die Telefonnummer der Feuerwehr zur Hand haben.



Liberty
Seguros

libertyseguros.es