



**CONDICIONES
GENERALES**



HOGAR ÓPTIMA
El Corte Inglés



ÍNDICE

TÉRMINOS DEL CONTRATO 3.

COBERTURAS 7.

>> Incendio, explosión y caída de rayo

>> Gastos de demolición, salvamento y desembarre

>> Fenómenos atmosféricos

>> Agua

>> Daños eléctricos

>> Rotura de cristales, vitrocerámica, mármol...

>> Actos vandálicos

>> Robo

>> Hurto

>> Atraco

>> Utilización fraudulenta de cheques y tarjetas

>> Otros daños

>> Daños estéticos

>> Reposición de llaves y cerraduras

>> Inhabitabilidad

>> Reconstrucción de documentos

>> Alimentos en frigorífico

>> Desplazamiento por vacaciones

>> Responsabilidad Civil

>> Asistencia en el hogar

>> Protección legal

EXTRAS (contratación opcional) 33.

>> Protección Legal Extra

>> Mantenimiento Extra

>> Servicio Manitas Extra

>> Joyas y objetos de valor especial Extra

>> Avería de electrodomésticos Extra

>> Asistencia informática Extra

>> Asistencia mascotas Extra

PLANES (contratación opcional) 48.

>> Plan Despreokupado

>> Plan S.O.S.

CONTENIDO APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS

LEGISLACIÓN APLICABLE 57.

¿QUÉ TE INTERESA SABER DE TU CONTRATO? 57.

COMO TOMADOR TU OBLIGACIÓN ES... 57.

EN CASO DE SINIESTRO NO OLVIDES QUE... 58.

Cómo se valora un siniestro

Cómo se indemniza un siniestro

QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO 60.

PROTECCIÓN AL ASEGURADO ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES 60.

QUÉ CUBRE EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS 61.



TÉRMINOS DEL CONTRATO



1. Relativos a las personas



ASEGURADO

El titular del interés del seguro identificado como tal en las Condiciones Particulares del contrato, así como las personas que con él convivan de forma habitual en la vivienda asegurada. La Aseguradora podrá requerir que se acredite documentalmente la convivencia de dichas personas con el asegurado.

En ningún caso, los empleados domésticos tendrán la consideración de asegurado.

TERCERO

No tendrán consideración de terceros: el cónyuge o pareja de hecho del asegurado, los padres e hijos de cualquiera de ellos, así como las personas que convivan con el asegurado o estén a su servicio, sin perjuicio de lo dispuesto más adelante respecto de la responsabilidad civil por los daños corporales al empleado doméstico. No obstante, lo anterior, estas personas sí tendrán consideración de terceros a efectos de la responsabilidad civil derivada de la propiedad o uso de la vivienda asegurada, por los daños causados a inmuebles colindantes de los que sean propietarios o inquilinos.

TOMADOR DEL SEGURO

Persona física o jurídica que firma el contrato con Mutua Madrileña.

EMPLEADO DOMÉSTICO

Persona empleada por el asegurado dedicada a servicios domésticos en la vivienda asegurada, que esté dada de alta en la Seguridad Social.

2. Relativos al contrato



CONTINENTE

Las construcciones, instalaciones y elementos que se detallan a continuación, siempre que sean para uso privativo y de uso exclusivo del asegurado y no puedan separarse sin producir daños en la vivienda asegurada.

TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN	NO TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN
Paredes, techos, suelos, puertas, ventanas y chimenea	Hórreos, cruceros y blasones
Azulejos, parkés, papel pintado, escayolas, entelados, moqueta, mármol, espejos encastrados siempre que estén adheridos de forma permanente a los suelos, techos y/o paredes	Árboles frutales destinados a fines industriales o comerciales
Fregadero, lavabo, inodoro, bañera, bidé, mampara fija	-
Instalaciones fijas de: calefacción, refrigeración, placas solares, gas, agua, sanitarias, electricidad, telecomunicaciones	-
Armarios empotrados, persianas, toldos, contraventanas	-
Jardín: árboles, arbustos, césped. Instalaciones fijas: piscinas, zonas de recreo y deportivas y farolas	-
Aparatos de seguridad y/o domótica	-
Vallas, cercas, muros y otros cerramientos medianeros	-
Dependencias anexas (trasteros, garajes, sótanos) con elementos constructivos similares a los de la vivienda	-
En caso de propiedad horizontal, la parte del coeficiente de participación de la vivienda siempre que no exista seguro común o si éste resulta insuficiente	-
Todos aquellos bienes que no pueden separarse de la vivienda sin producir daños en la misma	-

CONTENIDO

Los bienes propiedad del asegurado que se encuentren dentro de la vivienda, que se detallan a continuación.

TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN	NO TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN
Ajuar doméstico y personal	Bienes que no se encuentren en el interior de la vivienda asegurada
Comestibles	Vehículos de motor, drones, remolques, embarcaciones y sus accesorios
Cubertería, vajilla, útiles de cocina, menaje del hogar	Dinero en efectivo, valores y cualquier documento que represente un valor o garantía en dinero incluidos billetes de lotería, escrituras, títulos y documentos en general
Mobiliario de cocina	Software y datos almacenados en cualquier soporte informático
Electrodomésticos incluyendo placa vitrocerámica y campana	Objetos y mercancías que formen parte de muestrarios o catálogos o que estén destinados a su venta
Objetos de decoración, espejos, cuadros y lámparas	Animales de cualquier clase
Herramientas y materiales para reparaciones domésticas, útiles de bricolaje y jardinería	Armas de fuego que no cumplan con los requisitos legales
Bicicletas, sillas de ruedas y material deportivo	-
Mobiliario e instrumental profesional*	-
Mobiliario en terrazas, jardines y porches debidamente cercados o vallados, que sean de uso privativo y exclusivo del asegurado**	-
Joyas***	-

Si se presta actividad profesional en la vivienda, la superficie dedicada a dicha actividad no podrá exceder del 30 % de la superficie útil.

* Mobiliario e instrumental profesional siempre que el valor no supere el 30 % del capital de contenido y con un límite máximo de 3.000 €.

** Cubierto hasta el 10 % de la suma asegurada de contenido, con límite de 3.000 € por siniestro, salvo para la cobertura de fenómenos atmosféricos, robo y hurto donde están expresamente excluidos los daños a estos bienes.

*** Cubierto hasta el 10 % de la suma asegurada de mobiliario y con el límite de 6.000 €. Máx. 3.000 € por joya unitaria.

CAJA FUERTE

Aquella con más de 100 kg de peso, o la que esté empotrada o anclada a elementos fijos de construcción. Como elemento de cierre dispondrán de cerradura y combinación.

JOYAS

Adornos personales y relojes, de oro, plata o platino, con piedras preciosas, semipreciosas o perlas y lingotes de oro.

NÚCLEO URBANO / NO URBANO

A los efectos de la descripción del riesgo asegurado en Condiciones Particulares, núcleo urbano es el constituido por más de 50 viviendas o más de 500 habitantes y que disponga de todos los servicios públicos (alumbrado, agua, alcantarillado, etc.). En caso de tener menos viviendas o habitantes de los establecidos, se considerará núcleo no urbano.

En el supuesto de no disponer de alguno de los servicios públicos mencionados, se considerará despoblado y no será asegurable.

OBJETOS DE VALOR ESPECIAL

Son únicamente los objetos que se detallan a continuación, siempre que su valor unitario sea superior a 1.800 €:

- Obras de arte, relojes que no sean de oro, plata o platino, estilográficas, bolígrafos, artesanía, alfombras y tapices, cuberterías, pieles y marfiles.
- Colecciones de cualquier tipo (sellos, monedas, libros, etc.), que se considerarán como un único objeto a efectos de su valor.
- Armas de fuego que cumplan con los requisitos legales.
- Instrumentos musicales.

PRIMA

Es la cantidad que paga el tomador a Mutua Madrileña como precio del seguro, incluidos recargos e impuestos.

SUMA ASEGURADA

Límite máximo de la indemnización a pagar por Mutua Madrileña en cada siniestro.

TUBERÍAS PRIVATIVAS DE AGUA

Conducciones de agua para el suministro o evacuación de la vivienda asegurada.

También se incluyen las tuberías que conectan con la conducción general o comunitaria cuando son de uso exclusivo de la vivienda asegurada.

VIVIENDA

Aquella parte del continente cerrada, cubierta y acondicionada para ser habitada.

3. Relativos al siniestro



ATRACO

Apropiación de los bienes del asegurado fuera de la vivienda contra la voluntad del Asegurado, mediante violencia o amenazas que pongan en peligro la integridad de las personas.

HURTO

Apropiación de los bienes del asegurado, sin violencia sobre las cosas ni sobre las personas.

INHABITABILIDAD

Estado de la vivienda cuando, a causa de un siniestro cubierto por la póliza, deja de cumplir los requisitos necesarios para obtener la cédula de habitabilidad.

INCENDIO

La combustión y abrasamiento, ambos con llama, que se haya propagado a los objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.

ROBO

Apropiación de los bienes del asegurado mediante el acceso a la vivienda o al lugar donde se encuentren, ejerciendo fuerza sobre las cosas o violencia o intimidación contra las personas. Se considerará que existe robo con fuerza en las cosas cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- Escalamiento superior a tres metros para acceder a la vivienda
- Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras o descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.
- Uso de llaves falsas.
- Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.

Se considerarán llaves falsas:

- Las ganzúas u otros instrumentos análogos.
- Las llaves legítimas perdidas por el propietario o sustraídas al mismo siempre que, en este último caso, se haya denunciado previamente la sustracción.
- Cualesquiera otras que no sean las destinadas por el propietario para abrir la

cerradura.

A los efectos de esta definición, se consideran llaves las tarjetas, magnéticas o perforadas, los mandos o instrumentos de apertura a distancia y cualquier otro instrumento tecnológico de eficacia similar.

SINIESTRO

Hecho súbito e imprevisto, ajeno a la voluntad del asegurado, cuyas consecuencias económicas están cubiertas por esta póliza. Todos los daños o pérdidas que tengan una misma causa constituyen un único siniestro.

VALOR DE NUEVO

Es el coste de adquirir, en el momento inmediatamente anterior al siniestro, un bien igual o de características similares al objeto asegurado.

VALOR REAL

Es el valor de nuevo menos la depreciación por su antigüedad, uso y desgaste.

OCUPACIÓN ILEGAL

Posesión de la vivienda asegurada por un tercero sin contrato de alquiler o cualquier otro título válido y sin el consentimiento del propietario. No serán objeto de cobertura aquellos supuestos en los que el ocupante ilegal tuvo en algún momento la autorización o consentimiento del asegurado para ocupar el inmueble asegurado ni aquellos en los que hubiera existido un contrato o justo título que, en el pasado, justificase la posesión.





COBERTURAS

Incendio, explosión y caída de rayo

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- Los daños materiales producidos en los bienes asegurados como consecuencia directa de un incendio, explosión o caída de rayo.
- Los gastos ocasionados para la extinción del incendio.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños producidos por almacenar materiales peligrosos, explosivos u otras sustancias inflamables no idóneas para el uso doméstico.
2. Los daños y quemaduras en objetos causados por la sola acción del calor y por el contacto directo o indirecto con elementos o sustancias incandescentes, con aparatos de alumbrado, de calefacción, de cocción e instalaciones que desprenden fuego (braseros, chimeneas, barbacoas, etc.)
3. Las quemaduras y el ennegrecimiento en objetos e instalaciones provocados por el tabaco, el incienso, las velas, el carbón, la leña o productos similares a los anteriores.
4. Daños en mobiliario que caiga accidentalmente al fuego.
5. Los daños producidos por implosión.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Incendio, explosión y caída de rayo	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada
Jardín: árboles, arbustos, césped	5 % suma asegurada	-





Gastos de demolición, salvamento y desembarre

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- Los gastos de salvamento (incluido el transporte), desembarre, demolición, desescombro y transporte de los escombros, siempre que se trate de un siniestro cubierto por la póliza.

✗ ¿Qué no cubre?

Las exclusiones recogidas en el apartado “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Gastos de salvamento, demolición y desescombro		Hasta 6.000 € por siniestro
Gastos de desembarre		Hasta 6.000 € por siniestro

Fenómenos atmosféricos

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales en los bienes asegurados, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, causados directamente por:

- **Lluvia:** siempre que se acredite que la precipitación es superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
- **Viento:** siempre que se acredite que la velocidad está entre 80 y 120 kilómetros por hora. Quedan incluidos los daños indirectos como consecuencia de la caída por el viento de árboles, postes, antenas u otros objetos del asegurado.
- **Pedrisco o nieve:** quedan incluidos los daños indirectos como consecuencia de la caída por nieve de árboles, postes y antenas u otros objetos del asegurado.
- **Inundación** producida por la rotura, desbordamiento o desviación del curso normal de cualquier canal, lago artificial de agua o cualquier otro cauce o curso, en superficie o subterráneo, construido por el hombre.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños que se manifiesten en forma de goteras, filtraciones, humedades, condensaciones u oxidación.
2. Los daños causados por heladas, frío, olas o mareas.
3. Los daños ocasionados en los bienes que estuviesen:
 - a) Al aire libre
 - b) En una construcción abierta
 - c) En una construcción que, sin ser abierta, hubiese quedado sin cerrar
4. Los daños ocasionados por el desbordamiento o rotura de presas o diques de contención

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Fenómenos atmosféricos	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada
Daños al árbol asegurado si cae por viento	5 % suma asegurada	-

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

La intensidad y magnitud de los fenómenos meteorológicos deberá acreditarse mediante certificado de la Agencia Estatal de Meteorología u otros medidores oficiales. En caso de imposibilidad técnica, por la ubicación de la vivienda asegurada respecto del observatorio o por los daños sufridos por el propio observatorio, se tendrán en cuenta las estimaciones periciales con base en el alcance efectivo del daño en la zona o cualquier otro medio de prueba admisible por Mutua Madrileña.



Agua

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales en los bienes asegurados, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, causados directamente por el agua, que deriven de:

- Escapes, roturas o atascos en:
 - Conducciones privativas de agua, incluidas las que discurran por jardines.
 - Aparatos de uso doméstico conectados a ellas.
 - Instalaciones de calefacción o aire acondicionado.
 - Depósitos fijos.
- Filtraciones procedentes de viviendas contiguas o superiores.
- Omisión del cierre de llaves o grifos de agua.

Y además:

Si tienes asegurado el CONTINENTE, te cubrimos los gastos de localización; y siempre que haya daños, te cubrimos la reparación de la avería en la conducción privativa.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños ocasionados por la congelación del agua en las conducciones privativas y los producidos por no cerrar llaves o grifos:
 - a. Si la vivienda ha estado deshabitada más de 3 días seguidos.
 - b. Y además, en el caso de congelación, si no se han tomado las medidas de precaución necesarias, como por ejemplo el vaciado de la instalación.

2. Los daños por corrosión, deterioro evidente o mala conservación de las conducciones privativas de la vivienda.

Cuando se trate de conducciones privativas que no estén a la vista, como excepción, Mutua Madrileña cubrirá una sola vez los daños producidos y la reparación del tramo afectado, esta última con un límite de 300 €, y advertirá de la necesidad de reparar el resto de las conducciones que se encuentren en mal estado.

De producirse siniestros posteriores y no haberse reparado la conducción, Mutua Madrileña no se hará cargo del siniestro.

3. Los daños producidos por humedad ambiental o condensaciones de agua.

4. Los daños que tengan su origen en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas y arquetas, así como en canalizaciones públicas.
5. Los daños que tengan su origen en conducciones subterráneas que no sirvan sólo a la vivienda asegurada.
6. Los daños debidos a deslizamientos, hundimientos, reblandecimiento del terreno y corrimientos de tierra, salvo cuando estos hechos se deriven de un siniestro cubierto por la póliza.
7. Los producidos como consecuencia de trabajos de construcción o reparación de la vivienda asegurada o del edificio.
8. La reparación de grifería, aparatos electrodomésticos o depósitos de agua (radiadores, calderas, calentadores, aparatos sanitarios etc.) cuando sean causantes del siniestro..

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Agua	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada
Gastos de reparación de la conducción privativa por corrosión	Hasta 300 € / siniestro	-



Daños eléctricos

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales causados por subidas o bajadas de tensión y cortocircuitos, hasta el límite de la suma asegurada recogido en las Condiciones Particulares, en los siguientes bienes:

- Las instalaciones eléctricas, si se ha asegurado el CONTINENTE.
- Los aparatos eléctricos o electrónicos, si se ha asegurado el CONTENIDO.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños en bombillas, halógenos, led, lámparas y similares.
2. Los daños cubiertos por la garantía del fabricante o del vendedor.
3. Los daños producidos por el incumplimiento de la normativa de la instalación eléctrica.
4. Los daños producidos en aparatos eléctricos o electrónicos con una antigüedad superior a 15 años desde la fecha de compra.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Daños eléctricos	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada

Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales

✓ ¿Qué cubre?

Dentro de los límites establecidos en las Condiciones Particulares, la rotura accidental de:

Si has asegurado el CONTINENTE:

- Elementos sanitarios de loza o materiales análogos como mármol, granito, piedra natural o conglomerado de piedra, cemento, resina o similares (lavabo, bidé, inodoro, etc).
- Cristales, lunas, espejos y vidrieras, de puertas, ventanas, mamparas o fijados de forma inamovible a paredes y techos.
- Claraboyas o tragaluces y las mamparas de poliéster traslúcido o materiales similares
- Encimeras de mármol, granito y otras materiales análogos o artificiales, instaladas de forma inamovible a paredes y techos.

Si has asegurado el CONTENIDO:

- Lunas, espejos y cristales.
- Encimeras, repisas y muebles o componentes de los mismos, fabricados en metacrilato u otros plásticos rígidos de similares características.
- Mármoles, granito, piedra natural o conglomerado de piedra y otros materiales como por ejemplo cemento o resina que formen parte del mobiliario.
- Cristal de la placa vitrocerámica.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Bombillas, lámparas, aparatos de visión y sonido (televisores, proyectores, telescopios, lentes de cámaras, etc.) así como aparatos de telefonía e informática en general.
2. Cualquier objeto no fijo, como por ejemplo figuras decorativas, vajillas, copas, gafas, espejos de mano, etc.
3. Ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.
4. Daños producidos en mudanzas realizadas por terceros o en obras de reparación o instalación
5. Los grifos que formen parte de elementos sanitarios.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales	100 % suma asegurada (máximo de 3.000 € por cada pieza individual dañada)	100 % suma asegurada (máximo de 3.000 € por cada pieza individual dañada)





Actos vandálicos

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales producidos en los bienes asegurados por actos malintencionados hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños producidos por personas que habiten en la vivienda.
2. Los daños producidos por pintadas, inscripciones, carteles o hechos similares en el exterior de la vivienda.
3. Los gastos de reparación o desatasco de desagües o tuberías.
4. Los daños producidos:
 - a. Cuando el asegurado haya entregado las llaves de forma voluntaria, facilitando el acceso al interior de la vivienda asegurada.
 - b. En caso de compra de la vivienda, sin cambio de cerradura.
5. Los daños causados por plantaciones de sustancias Psicotrópicas.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Actos vandálicos	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada
Jardín: árboles, arbustos, césped	5 % suma asegurada	-

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

El asegurado debe comunicar la ocurrencia del suceso a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la denuncia a Mutua Madrileña.

Robo

✓ ¿Qué cubre?

Los daños y pérdidas materiales causadas como consecuencia del robo cometido en el interior de la vivienda, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares, de los siguientes bienes asegurados:

- El mobiliario, incluidas joyas y objetos de valor especial, que se encuentre en el interior de la vivienda.
- El mobiliario que se encuentre en dependencias anexas privadas, cerradas con sistema de cierre privativo y de uso exclusivo del asegurado, tales como trasteros, garajes o sótanos.
- Dinero en efectivo.
- CONTINENTE: Los daños y desperfectos ocasionados durante el robo o intento de robo en puertas, ventanas, paredes, techos o suelos.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los hurtos, apropiaciones indebidas y cualquier otra sustracción, pérdida o extravío que no quede comprendida dentro de la definición de robo de estas Condiciones Generales.
2. Los objetos de valor especial, dinero en efectivo y joyas que se encuentren en dependencias anexas.
3. Los robos en que hayan sido autores o cómplices el tomador, asegurado, propietario e inquilino; familiares, empleados domésticos o personas que convivan con aquéllos.
4. El robo de bienes situados en el exterior de la vivienda, como por ejemplo patios, jardines o en construcciones anexas que carezcan de sistema de cierre privativo.
5. Las joyas, cuando la vivienda quede deshabitada más de treinta días consecutivos, salvo que las mismas estuviesen guardadas en caja fuerte.
6. Los daños causados en continente y contenido por ocupantes ilegales de la vivienda, sin vínculo contractual con el asegurado.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Mobiliario	-	100 % suma asegurada
Joyas	-	10 % suma asegurada (Máx. total 6.000 € Máx. unidad 3.000 €)
Dinero en efectivo	-	Hasta 300 € por anualidad
Desperfectos a la vivienda por robo	100 % suma asegurada	5 % suma asegurada, si no está asegurado el continente
Dependencias anexas	-	10 % suma asegurada (Máx. 3.000 €)

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

El asegurado debe comunicar la ocurrencia del robo a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la denuncia a Mutua Madrileña.



Hurto

✓ ¿Qué cubre?

Las pérdidas materiales causadas como consecuencia del hurto cometido en el interior de la vivienda, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares, de los siguientes bienes asegurados:

- El mobiliario que se encuentre en el interior de la vivienda o dependencias anexas privadas, con sistema de cierre privativo, cerradas y de uso exclusivo del asegurado, tales como trasteros, garajes o sótanos.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. El hurto cometido en patios, jardines, terrazas o porches.
2. El hurto si la vivienda asegurada se alquila o queda deshabitada más de treinta días consecutivos.
3. Los objetos de valor especial, dinero en efectivo y joyas.
4. El hurto en que hayan sido autores o cómplices el tomador, asegurado, propietario e inquilino; familiares o personas que convivan con aquéllos.
5. El hurto cometido por empleados domésticos o con su complicidad, cuando no sean despedidos.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Mobiliario	-	10 % Suma asegurada (máximo 1.500 € por siniestro)
Hurto empleados domésticos	-	Hasta 1.500 € por siniestro

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

El asegurado debe comunicar la ocurrencia del hurto a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la denuncia a Mutua Madrileña.



Atraco

✓ ¿Qué cubre?

Los daños y pérdidas materiales causados como consecuencia del atraco cometido fuera de la vivienda, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares, y siempre que esté asegurado el CONTENIDO, de los siguientes bienes asegurados:

- Objetos de uso personal, teléfonos móviles, tablets y ordenadores portátiles.
- Dinero en efectivo.
- Los gastos de la reposición de cualquier documento de uso privado.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los hurtos, apropiaciones indebidas y cualquier otra sustracción, pérdida o extravío que no quede comprendida dentro de la definición de atraco de estas Condiciones Generales.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTENIDO	
Objetos uso personal	Hasta 700 € por anualidad	Límite conjunto por anualidad de 940 € para todos los bienes asegurados
Teléfonos Móviles	Hasta 300 € por anualidad	
Ordenadores Portátiles	Hasta 500 € por anualidad	
Tablets	Hasta 500 € por anualidad	
Dinero en efectivo	Hasta 150 € por anualidad	
Gastos de reposición de documentos privados	Hasta 90 € por anualidad	

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

El asegurado debe comunicar la ocurrencia del atraco a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la denuncia a Mutua Madrileña.

Utilización fraudulenta de cheques y tarjetas de crédito

✓ ¿Qué cubre*?

La utilización fraudulenta de medios de pago del asegurado, cuando éste se haya extraviado, robado, hurtado o apropiado indebidamente por un tercero.

Se cubrirán aquellas pérdidas que se produzcan con anterioridad a la comunicación a la entidad bancaria o financiera, en las que se determine la obligación de pago por el ordenante, hasta el importe de 50€ por cada medio de pago empleado fraudulentamente y hasta un importe máximo de 300€ como límite anual total de la cobertura.

Los supuestos garantizados por esta cobertura deberán comunicarse sin dilación indebida y en un plazo máximo de 48 horas, desde que tuvo conocimiento, a la entidad bancaria o financiera proveedora de servicios.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las exclusiones generales y de las recogidas en las Condiciones Particulares, quedan excluidos los siguientes supuestos:

1. Cuando las pérdidas sean responsabilidad de la entidad bancaria o financiera o del proveedor de servicios de pago.
2. Las simples pérdidas o extravíos, salvo en el caso de ejecución de una operación no autorizada con tarjetas de pago u otros dispositivos físicos similares. No obstante, el coste del servicio o dispositivo físico extraviado no estará cubierto.
3. Las pérdidas económicas derivadas del uso fraudulento de las tarjetas de pago u otros dispositivos físicos similares, que no hayan sido objeto de robo, hurto, apropiación indebida o extravío.
4. Las pérdidas económicas derivadas de una actuación fraudulenta o deliberada o derivada de una negligencia grave del Asegurado.
5. Las pérdidas económicas derivadas del acceso, por terceros, a cuentas bancarias del Asegurado.
6. Las pérdidas sufridas en los casos en que el Asegurado haya notificado una operación de pago no autorizada transcurridos trece meses desde que el Proveedor de Servicios de Pago realice el adeudo en su cuenta y aquellas que sean responsabilidad de dicho Proveedor conforme a lo establecido en el Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Utilización fraudulenta tarjetas de crédito	-	50 € por tarjeta hasta 300 € por anualidad

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- El asegurado deberá interponer denuncia comunicando la ocurrencia del extravío, robo, hurto o apropiación indebida del instrumento de pago a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la misma a la Mutua Madrileña.
- En los casos de ejecuciones de operaciones no autorizadas con tarjetas robadas, hurtadas, apropiadas indebidamente o extraviadas, además, será necesario que se acredite que el Proveedor de Servicios de Pago o el emisor de la tarjeta de compra, dependiendo del caso, no ha devuelto al Asegurado el importe de la operación no autorizada, al no ser responsable de la misma.

*(Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera)



Otros daños

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales en los bienes asegurados hasta el límite de la suma asegurada recogida en las Condiciones Particulares, causados directamente por:

- El impacto de animales o de cualquier clase de vehículos o aparatos aéreos (incluidas sus mercancías), siempre que no sean propiedad del asegurado.
- Ondas sónicas provocadas por aeronaves al atravesar la barrera del sonido.
- Humo como consecuencia de fugas o escapes accidentales.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños producidos por la acción continuada del humo.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Otros daños	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada
Jardín: árboles, arbustos, césped	5 % suma asegurada	-



Daños estéticos

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares los gastos para restablecer la armonía estética del bien afectado por un siniestro de daños cubierto por este contrato.

Esta cobertura se limitará al conjunto al que pertenecen los elementos dañados, y en el caso de daños al continente, a la estancia afectada en la que se produjo el daño.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños estéticos a fachadas o elementos situados en el exterior de la vivienda como, por ejemplo, piscinas, arbolado, plantas, jardines y vallas o muros de contención y perimetrales.
2. Los daños en bañeras, platos de ducha y cualquier elemento accesorio de la loza sanitaria.
3. El descabalamiento o menoscabo de colecciones, bibliotecas y, en general, de conjuntos o juegos de cualquier clase de bienes muebles. No obstante, no serán considerados como juegos o conjuntos, a estos efectos, los que puedan formar los muebles propiamente dichos (tresillos, muebles de cocina, etc.)
4. El menoscabo resultante, después de la reparación o reposición estética, en habitaciones o recintos que no hubieran sido afectados en forma directa por el siniestro.
5. Los gastos para restablecer la armonía estética cuando no existiera armonía estética previa al siniestro.
6. Ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Daños estéticos	Hasta 1.500 € / siniestro. Límite conjunto.	



Reposición de llaves y cerraduras

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares y siempre que se haya asegurado el CONTENIDO, los gastos de la sustitución de las llaves y cerraduras de las puertas de acceso a la vivienda asegurada ocasionados como consecuencia de robo, atraco, hurto o extravío de dichas llaves.

✗ ¿Qué no cubre?

Las exclusiones recogidas en el apartado [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#).

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Reposición de llaves y cerraduras	-	Hasta 400 € por anualidad

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

En caso de robo, atraco o hurto, el asegurado debe comunicar la ocurrencia del hecho a las autoridades competentes (Guardia Civil, Policía Nacional o Autonómica) y aportar la denuncia a Mutua Madrileña.



Inhabitabilidad

✓ ¿Qué cubre?

Si, como consecuencia de un siniestro de daños materiales cubierto por el contrato, la vivienda asegurada quedara inhabitable y tuviera que desalojarla temporalmente, Mutua Madrileña cubrirá los siguientes gastos hasta el límite establecido en Condiciones Particulares:

Si has asegurado el CONTINENTE:

- Gastos de hotel durante un período no superior a 10 días siguientes al de ocurrencia del siniestro amparado por esta cobertura.
- La renta del alquiler de una vivienda de características similares a la asegurada.

Si has asegurado el CONTENIDO:

El coste del traslado de los objetos personales y mobiliario.

La duración de esta cobertura se extenderá hasta que la vivienda pueda ser nuevamente habitada, con un máximo de un año desde la ocurrencia del siniestro.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños que únicamente tengan la cobertura de Protección Legal.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Gastos de hotel	Máximo 10 días, y límite de 100 € diarios por asegurado hasta un máximo de 3.000 € por siniestro	-
Gastos de alquiler	Máx. 1 año de renta desde la ocurrencia y con un límite de 12.000 € por siniestro	-
Traslado de mobiliario	-	100 % Suma asegurada

Reconstrucción de documentos

✓ ¿Qué cubre?

Dentro de los límites establecidos en las Condiciones Particulares y siempre que esté asegurado el CONTENIDO, quedan cubiertos los gastos de la reposición de cualquier documento de uso privado del asegurado (por ejemplo, escrituras públicas, DNI, pasaporte, títulos académicos, etc.) que se encuentre en la vivienda y que hubiese resultado dañado en un siniestro cubierto por el contrato.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. La reposición de documentos que tengan valor dinerario.
2. La reposición de documentos referidos a actividades profesionales o comerciales.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Reconstrucción de documentos	-	3 % Suma asegurada



Alimentos en frigorífico

✓ ¿Qué cubre?

Los gastos, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares y siempre que esté asegurado el CONTENIDO, por la pérdida o deterioro de los alimentos refrigerados y medicamentos que hubiera en el frigorífico o congelador causados por:

- La avería del frigorífico o congelador.
- El fallo del suministro público de la red eléctrica general durante más de 6 horas.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Las pérdidas o deterioros producidos en frigoríficos o congeladores con antigüedad superior a 15 años.
2. Las pérdidas o deterioros producidos cuando la vivienda asegurada hubiese estado deshabitada más de 10 días.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Alimentos en frigorífico	-	Hasta 300 € por anualidad

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Deberás presentar a Mutua Madrileña la documentación que acredite la avería o el corte de suministro eléctrico.



Desplazamiento por vacaciones

✓ ¿Qué cubre?

Las pérdidas o daños materiales en los bienes asegurados, y siempre que esté asegurado el CONTENIDO, durante el curso de un viaje por vacaciones del asegurado, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, siempre y cuando:

Los daños sean consecuencia de un siniestro garantizado por alguna de las restantes coberturas de la póliza y los bienes asegurados se encuentren en el interior de hoteles o similares, viviendas ajenas al asegurado, vehículos y otros medios de transporte.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las **“Exclusiones Generales de tu Seguro”**, quedan excluidos:

1. Las pérdidas por hurto y extravíos.
2. Los viajes o desplazamientos con una duración superior a tres meses.
3. Las joyas y objetos de valor que no estén guardados en caja fuerte.
4. El dinero en efectivo o cualquier documento con valor económico.
5. El robo de los bienes asegurados que se encuentren en el interior de vehículos y otros medios de transporte; caravanas, remolques, tiendas de campaña o similares.
6. Los hechos ocurridos en campings.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Desplazamiento por vacaciones	-	10 % suma asegurada



Responsabilidad Civil

✓ ¿Qué cubre?

El pago de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a terceros por el asegurado como responsable civil, siempre que haya culpa o falta de diligencia, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares y según tenga asegurado el CONTINENTE o CONTENIDO.

No tendrán consideración de terceros: el cónyuge o pareja de hecho del asegurado, los padres e hijos de cualquiera de ellos, así como las personas que convivan con el asegurado o estén a su servicio, sin perjuicio de lo dispuesto más adelante respecto de la responsabilidad civil por los daños corporales al personal doméstico. No obstante, lo anterior, estas personas sí tendrán consideración de terceros a efectos de la responsabilidad civil derivada de la propiedad o uso de la vivienda asegurada, por los daños causados a inmuebles colindantes de los que sean propietarios o inquilinos.

Si tienes asegurado solo el CONTINENTE, a título enunciativo, se cubre la responsabilidad civil derivada de:

- La propiedad, uso y disfrute de la vivienda asegurada.
- El uso y disfrute de las zonas comunes del edificio en el que se encuentre la vivienda asegurada, en proporción a su copropiedad.
- La realización de obras menores que no precisen licencia administrativa (por ejemplo, licencia de obra).

Si tienes asegurado el CONTENIDO, a título enunciativo, se cubre la responsabilidad civil derivada de:

- Daños y perjuicios causados a terceros por el asegurado.
- Por el cónyuge e hijos que convivan de forma continuada en la vivienda.
- Daños y perjuicios causados a terceros por los perros titularidad del asegurado que residan en la vivienda asegurada, correctamente identificados mediante microchip e inscritos en el registro de animales de compañía correspondiente. Igualmente, también tendrán cobertura los daños producidos por otros animales domésticos propiedad del asegurado que residan en la vivienda asegurada tales como gatos, aves, tortugas, roedores, etc.

Por ejemplo, cubriríamos los daños causados a terceros al montar en bicicleta, al practicar deporte, mordeduras de perros, etc.

Si tienes asegurado el CONTINENTE o el CONTENIDO, se cubren adicionalmente los siguientes daños:

- Acciones u omisiones del empleado doméstico al servicio del asegurado, en el desempeño de sus funciones.

- También estarán cubiertas las reclamaciones formuladas por el empleado doméstico contra el asegurado como consecuencia de los daños corporales sufridos en el ejercicio de sus funciones.

También incluye, en siniestros cubiertos por este contrato, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- La defensa del asegurado por abogados y procuradores.
- Las costas y gastos judiciales o extrajudiciales.
- La constitución de fianzas exigidas por los tribunales para garantizar la responsabilidad civil.
- Salvo lo dispuesto anteriormente respecto del empleado doméstico, sólo se cubre la responsabilidad civil extracontractual.

Por ejemplo, según la cobertura contratada, atropellar con una bicicleta a un peatón; la fuga de agua que dañe la vivienda de un vecino, etc.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las "[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)", quedan excluidos:

1. La responsabilidad profesional, laboral o patronal (a excepción de los daños corporales que puede sufrir un empleado doméstico al servicio del asegurado, en el desempeño de sus funciones).
2. Las sanciones económicas o multas.
3. La responsabilidad que deba ser cubierta por un seguro obligatorio (como por ejemplo el seguro de automóviles, del cazador, etc.), salvo los seguros de responsabilidad civil que se exigen legalmente a los titulares de perros.
4. La responsabilidad por la tenencia de animales que no tengan la consideración de domésticos, ni tampoco los dedicados o utilizados en actividades específicas (las deportivas reconocidas por el Consejo Superior de Deportes, las aves de cetrería, los perros pastores y de guarda del ganado), así como los utilizados en actividades profesionales (como los perros de rescate), ni los perros de caza, rehalas y animales auxiliares de caza.
5. La responsabilidad por la tenencia de perros habiendo incumplido los requisitos legales en esta materia (como por ejemplo, la obligación de realización de cursos de formación).
6. La responsabilidad derivada de un daño ocasionado por perros o animales que no sean titularidad del asegurado.
7. La responsabilidad por los daños causados a bienes de terceros cuando estén custodiados por el asegurado.
8. La responsabilidad derivada de las operaciones que el asegurado pueda realizar en Internet.
9. La responsabilidad por la participación en actos delictivos y riñas.
10. La responsabilidad por la participación en entrenamientos o competiciones oficiales por parte de asegurados inscritos en federaciones deportivas de cualquier clase de deporte.
11. La responsabilidad por la práctica de los siguientes deportes de riesgo: aeronáuticos, práctica del tiro, espeleología, submarinismo a más de 20 metros, equitación con salto, boxeo, lucha, karate, judo, deportes aéreos, saltos de esquí, escalada, etc.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Responsabilidad Civil	El importe fijado en Condiciones Particulares
Daños causados a terceros	El importe fijado en Condiciones Particulares
Defensa del asegurado: Abogado y Procurador de Mutua Madrileña	Red de abogados Mutua Madrileña: sin límite. Gastos judiciales y extrajudiciales: sin límite. Fianzas judiciales: hasta 6.000 € por procedimiento
Defensa del asegurado: Abogado y Procurador de libre elección	Todos los gastos judiciales y extrajudiciales hasta 3.000 € por procedimiento (incluido abogado y procurador). Fianzas judiciales: Hasta 6.000 € por procedimiento

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- Se considerará un único siniestro el conjunto de todas aquellas reclamaciones que tengan por causa el mismo suceso. Por ejemplo, la rotura de una tubería que afecte a varias viviendas.
- Mutua Madrileña asumirá la dirección jurídica y designará para ello un letrado y, si fuera necesario, un procurador.
- **En caso de conflicto de intereses, por ejemplo, cuando las dos partes estén aseguradas en Mutua Madrileña, se lo notificaremos al asegurado para que pueda designar a los profesionales que estime conveniente y Mutua Madrileña asumirá los gastos hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.**



Asistencia en el hogar

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña garantiza unas prestaciones en caso de dificultades que el asegurado tenga en su vivienda.

1. En caso de siniestro de daños cubierto por la póliza.

Mutua Madrileña prestará, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares, los siguientes servicios:

a. Gastos de restaurante y lavandería.

Mutua Madrileña cubrirá los gastos de:

- I. Restaurante, si la cocina no pudiera utilizarse.
- II. Lavandería, en el caso de que la lavadora no pudiera utilizarse.

b. Vigilancia de la vivienda.

En caso de que la vivienda quedara inhabitable y desprotegida, Mutua Madrileña se encargará de la vigilancia de tu vivienda hasta un máximo de 72 horas.

Si se tratara de un robo, incendio, inundación o explosión, y la vivienda quedara desprotegida, el plazo máximo será de 24 horas.

c. Reparaciones en caso de robo.

Si la vivienda queda desprotegida, Mutua Madrileña gestionará el envío urgente de un profesional para realizar las reparaciones necesarias en los accesos dañados.

d. Reposición de televisión, vídeo y DVD.

Si el asegurado no pudiera disponer de la televisión, vídeo o DVD, por un siniestro que no sea de daños eléctricos, Mutua Madrileña prestará otro aparato de similares características, durante un plazo máximo de 15 días.

2. En caso de que no haya siniestro cubierto por la póliza.

Cuando el asegurado lo necesite, Mutua Madrileña le facilitará los servicios de una amplia red de profesionales cualificados para la reparación o reformas en su vivienda (sujeto a disponibilidad de red)..

Mutua Madrileña cubre el coste del desplazamiento y el asegurado asume la mano de obra y el coste de los materiales.



Podrás consultar los profesionales que Mutua Madrileña pone a tu disposición y solicitar los servicios en www.mmhogarteayuda.es o en el teléfono 91 560 06 00.

3. Emergencia en el Hogar.

Se cubren las reparaciones estrictamente necesarias para dar una solución provisional al problema y evitar más daños en los siguientes supuestos y dentro de los límites establecidos en las Condiciones Particulares:

a. Cerrajero de urgencia.

El envío de un cerrajero y los gastos de desplazamiento y mano de obra para abrir la puerta de la vivienda por pérdida, extravío de la llave o inutilización de la cerradura por intento de robo. El coste de los materiales será a cargo del asegurado.

b. Fontanería de emergencia.

El envío de un fontanero y los gastos de desplazamiento y mano de obra, hasta un máximo de tres horas, cuando se produzca la rotura de las conducciones privativas en la vivienda asegurada. El coste de los materiales será a cargo del asegurado, salvo que se trate de un siniestro cubierto por este contrato.

c. Electricidad de emergencia.

El envío de un electricista y los gastos de desplazamiento y mano de obra, hasta un máximo de tres horas, cuando se produzca falta de electricidad en alguna dependencia de la vivienda. El coste de los materiales será a cargo del asegurado, salvo que se trate de un siniestro cubierto por la póliza, en cuyo caso Mutua Madrileña asumirá los costes de reparación.

d. Traslado en ambulancia.

El traslado en ambulancia al hospital en caso de accidente o enfermedad grave sufridos por los asegurados en la vivienda habitual.

⊗ ¿Qué no cubre?

Además de las **“Exclusiones Generales de tu Seguro”**, quedan excluidos:

1. En Fontanería de emergencia:

- a. La reparación de averías de grifos, cisternas y depósitos, así como cualquier conducción no privativa de la vivienda.
- b. La reparación de averías que deriven de humedades o filtraciones.

2. En Electricidad de emergencia, la reparación de averías en enchufes, interruptores, elementos de iluminación y cualquier otro que funcione con suministro eléctrico.

3. En Traslado en ambulancia:

- a. Los traslados a hospitales que estén a más de 50 kms de la vivienda asegurada.

b. Los que tenga cubierto el asegurado por la Seguridad Social o por cualquier otro seguro.

En caso de siniestro:

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Gastos: Restaurante	Hasta 180 € por siniestro	
Gastos: Lavandería	Hasta 180 € por siniestro	
Vigilancia: Inhabitabilidad	Máx. 72 horas por siniestro	
Vigilancia: Robo/incendio/inundación	Máx. 24 horas por siniestro	
Reposición de televisión, vídeo y DVD	Máx. 15 días por siniestro	

Si no hay siniestro:

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Red de profesionales	Gastos de desplazamiento: sin límite. Mano de obra y materiales: no cubiertos	
Emergencias: Cerrajero	Gastos de desplazamiento: sin límite. Mano de obra: 3 horas Materiales: no cubiertos	
Emergencias: Fontanería	Gastos de desplazamiento: sin límite. Mano de obra: 3 horas Materiales: no cubiertos	
Emergencias: Electricidad	Gastos de desplazamiento: sin límite. Mano de obra: 3 horas Materiales: no cubiertos	
Emergencias: Ambulancia	Máx. 50 km	

Protección legal

DEFENSA JURÍDICA

Con Mutua Madrileña tendrás la ayuda legal que necesites en las actividades de tu vida privada.

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña asume hasta el límite fijado en Condiciones Particulares:

- Los gastos judiciales incluidos los honorarios de abogados y procuradores.
- La constitución de fianzas penales y asistencia al detenido.
- El pago de las costas que correspondan.

En los procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales únicamente en los siguientes supuestos:

1. Defensa en internet:

- La reclamación de los daños causados en caso de robo de identidad del asegurado (Por ejemplo, obtención de claves en internet de forma ilegal).
- La defensa penal del asegurado, salvo comportamiento malintencionado, en caso de reclamaciones por la utilización de internet.
- La reclamación de los derechos del asegurado como consumidor en la compra de productos por internet.
- La reclamación contra quien introduzca aplicaciones no autorizadas por el asegurado en sus equipos informáticos (Por ejemplo, la introducción de virus informáticos).

2. Reclamación de daños:

Los gastos que se produzcan en la reclamación frente al responsable del daño, siempre que no se derive de una relación contractual entre éste y el asegurado, por los siguientes conceptos:

- La indemnización por lesiones o fallecimiento del asegurado.
- Los daños materiales causados al Continente o al Contenido asegurados.

3. Otras reclamaciones relacionadas con la vivienda.

La protección de tus intereses en los siguientes supuestos:

a. Infracciones administrativas. La prestación consiste en la redacción y presentación de los escritos de descargo y recursos que procedan en vía administrativa.

b. Frente a la Comunidad de Propietarios, siempre que estuvieses al corriente de pago de las cuotas.

c. Reclamaciones con los vecinos por emanaciones de humos y gases.

d. Reclamaciones por incumplimiento contractual contra quienes hayan ejecutado obras o prestado servicios en la vivienda, siempre que sean profesionales habilitados y que la obra o servicio se haya pagado.

e. Reclamaciones por incumplimiento contractual por la compra, limpieza, restauración o alquiler de ajuar doméstico y personal, muebles, electrodomésticos, aparatos de imagen, sonido, electrónicos y objetos de arte.

f. Reclamaciones derivadas de contratos laborales del servicio doméstico siempre que esté dado de alta en la Seguridad Social y al corriente de pago.

En los apartados d, e y f la cobertura se iniciará transcurridos tres meses desde la entrada en vigor del contrato.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Los gastos y honorarios por la intervención de peritos no autorizados por la compañía.
2. El importe de multas y sanciones que fueran impuestas directamente al asegurado.
3. Los hechos relacionados con la actividad profesional del asegurado.
4. El pago de los gastos de abogados o procuradores de tu libre elección, cuando no hubieras comunicado previamente su designación por escrito a Mutua Madrileña.
5. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, derivados de la presentación de documentos públicos o privados.
6. Las reclamaciones que puedan formular los asegurados de una misma póliza entre sí o por cualquiera de éstos contra Mutua Madrileña.
7. Las reclamaciones que se presenten transcurrido un año desde la extinción de este contrato, por hechos ocurridos durante su vigencia.

8. Las reclamaciones de cuantía litigiosa inferior a 300 €

9. Las reclamaciones derivadas de:

- a. Los vehículos automóviles a motor, aeronaves o embarcaciones de los que el asegurado ostente la condición de propietario, conductor u ocupante.
- b. Proyectos de construcción o derribo de la vivienda, urbanismo, concentración parcelaria y expropiación o los derivados sobre contratos de cesión de derechos sobre la vivienda.

 **Límites**

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Defensa Jurídica	Hasta 3.000 € por siniestro	

 **Ten en cuenta en caso de siniestro...**

- Es condición necesaria para el inicio de cualquier trámite que la compañía declare procedente la reclamación.
- Mutua Madrileña iniciará siempre la reclamación en vía amistosa y se reserva la exclusividad en esta gestión previa.
- Si se alcanza un acuerdo amistoso y no te satisface, puedes proseguir por tu cuenta la reclamación y te reembolsaremos los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares, siempre que obtengas un resultado más favorable.
- Si no se alcanza un acuerdo amistoso, Mutua Madrileña podrá iniciar la reclamación judicial, salvo que la considere inviable o temeraria.
- Si optas por un abogado o procurador de tu libre elección, deberás comunicarlo a Mutua Madrileña por escrito, indicando el nombre de los profesionales elegidos y siempre antes del inicio de su intervención.
- Si has optado por acudir por tu cuenta a la vía judicial y, si obtienes un resultado más favorable, te reembolsaremos los gastos hasta la cantidad fijada en Condiciones Particulares.
- Siempre que el Juzgado o Tribunal no condene en costas a la parte contraria, Mutua Madrileña reembolsará los gastos soportados por el asegurado hasta el límite de los honorarios mínimos establecidos por el Colegio Profesional del abogado y procurador. En ningún caso se superará la cantidad fijada en Condiciones Particulares.

- El límite máximo fijado en Condiciones Particulares se aplica con independencia del número de reclamantes o profesionales designados en un mismo siniestro.
- En caso de conflicto de intereses, por ejemplo, si ambas partes están aseguradas en Mutua Madrileña, se lo comunicaremos al asegurado para que pueda designar a los profesionales que desee, siendo a cargo de Mutua Madrileña los gastos hasta el límite establecido en Condiciones Particulares.
- En caso de disconformidad con la actuación del experto designado por Mutua Madrileña, el asegurado podrá elegir a los profesionales que desee, siendo a cargo Mutua Madrileña los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares.
- Podrán solicitar esta cobertura el asegurado y las personas que convivan con él, excepto el servicio doméstico.

ASESORAMIENTO LEGAL

 **¿Qué cubre?**

Mutua Madrileña pone a tu disposición un equipo de abogados que:

De forma telefónica resolverá las dudas legales que te surjan sobre los siguientes temas:

- **Familia:** régimen económico matrimonial, divorcio, adopciones, etc.
- **Sucesiones:** testamento, herencias, etc.
- **Vivienda:** contrato de compraventa o de alquiler, hipotecas, comunidad de vecinos, licencias para obras de reforma, etc.
- **Servicio doméstico:** contratos, Seguridad Social, salario, etc.
- **Laboral:** contrato de trabajo, jubilaciones, etc.
- **Seguros y otros productos financieros.**
- **Extranjería:** obtención de nacionalidad, permiso de trabajo, etc.
- **Consumo:** derechos del consumidor, reclamaciones, etc.
- **Fiscal:** trámites y deducciones en IRPF, Patrimonio, IVA, etc.
- **Protección de datos:** derechos de acceso, cancelación y rectificación, etc.

Además de asesorarte, redactarán y revisarán los siguientes documentos:

- Compraventa de inmuebles o de vehículos.
- Constitución de hipotecas.
- Aclaración de notas simples expedidas por el Registro de la Propiedad.
- Arras o señal.
- Carta de reclamación por retraso o vicio oculto.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Cartas de reclamación o comunicación como propietario o inquilino.
- Cartas de reclamación o comunicación a la Comunidad de Propietarios.
- Contrato de trabajo para el servicio doméstico.
- Escrito de cancelación o rectificación en materia de protección de datos.
- Cartas de reclamación de los derechos del asegurado como consumidor.

Y también ponemos a tu disposición una Red de Abogados para otros asuntos privados diferentes de los cubiertos en Defensa Jurídica:

- Podrás contratar sus servicios con un descuento del 30 % aplicable sobre la tarifa del Colegio de Abogados de la provincia correspondiente.
- La primera consulta presencial será gratuita.

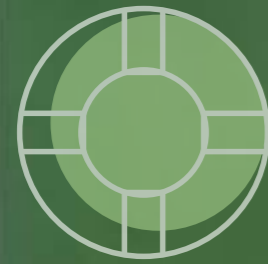
Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Asesoramiento legal		Número de consultas ilimitado

Ten en cuenta en caso de siniestro...

- El horario de atención telefónica será de lunes a viernes de 9:00 h a 20:00 h salvo urgencia (24 horas).
- El asesoramiento será sobre la legislación española.
- La red de abogados se ofrecerá en España.





EXTRAS

CONTRATACIÓN OPCIONAL

Mutua Madrileña ofrecerá cobertura a las siguientes prestaciones opcionales siempre que figuren expresamente contratadas en las Condiciones Particulares de la Póliza.



Protección Legal Extra

DEFENSA JURÍDICA

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña asume hasta el límite fijado en Condiciones Particulares:

- Los gastos judiciales incluidos los honorarios de abogados y procuradores.
- La constitución de fianzas penales y asistencia al detenido.
- El pago de las costas que correspondan.

En los procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales únicamente en los siguientes supuestos:

1. Defensa fiscal:

La defensa de los intereses del asegurado en vía administrativa frente a los requerimientos, comprobaciones e inspecciones o cualquier actuación de ámbito tributario.

2. Defensa laboral:

- La defensa judicial o extrajudicial de los derechos del asegurado en conflictos individuales de ámbito laboral.
- En el caso de funcionarios, únicamente la defensa laboral en vía administrativa.
- La defensa en juicio de la responsabilidad penal del asegurado con motivo del desempeño imprudente de su trabajo como asalariado.

3. Trámites sucesorios.

La gestión integral del proceso sucesorio no judicial, e incluye los siguientes servicios:

- Asesoramiento jurídico al asegurado para otorgar testamento, incluido el acompañamiento a la firma ante el notario.
- Atención personalizada, incluida la asistencia telefónica, al asegurado y a sus herederos o beneficiarios en todos los trámites relacionados con la herencia.
- Obtención de todos los certificados necesarios:
 - Defunción.
 - Nacimiento.
 - Matrimonio o convivencia.
 - Fe de vida.
 - Registro de actos de últimas voluntades.
 - Registro de seguros de vida.



- Trámites en el Instituto Nacional de Seguridad Social:
 - Baja.
 - Auxilio por defunción.
 - Altas del cónyuge.
 - Altas de otros beneficiarios.
 - Anotación del fallecimiento en el Libro de Familia.
 - Tramitación de las pensiones de viudedad y orfandad.
- Asesoramiento en la tramitación sucesoria no judicial:
 - Copia del último testamento.
 - Declaración de herederos abintestato.
 - Apertura del testamento.
 - Determinación del caudal hereditario.
 - Adjudicación y partición de la herencia.
- Tramitación y liquidación del impuesto de sucesiones y demás obligaciones fiscales.
- Gestión de las inscripciones registrales necesarias.

Los costes y gastos incluidos dentro del servicio son únicamente los siguientes:

- Honorarios de abogados.
- Honorarios de gestores administrativos.
- Honorarios de procurador.
- Tasas por la obtención de certificados.
- Gastos de desplazamiento y mensajería.

4. Defensa jurídica en el extranjero.

Cuando el asegurado se encuentre de viaje fuera de España, Mutua Madrileña cubrirá:

- La defensa penal del asegurado en asuntos que se sigan en tribunales extranjeros con motivo de su desplazamiento.
- La reclamación de daños de carácter extracontractual.
- La reclamación por incumplimiento de los contratos de servicios médicos de viajes y hospedaje.

5. Defensa jurídica del estudiante.

Cuando los hijos del asegurado se encuentren desplazados del domicilio habitual con motivo de sus estudios, contarán con las siguientes coberturas:

- Reclamación de daños corporales y materiales.
- Defensa de responsabilidad penal.
- Reclamación por incumplimiento de otros seguros.
- Reclamaciones de derechos como consumidor.
- Reclamación por incumplimiento de contratos sobre prestación de servicios, incluidos los de suministro de agua, electricidad, gas y teléfono.
- Conflictos con el arrendador de su vivienda.
- Gastos de peritos necesarios para la defensa del estudiante.

6. Reembolso de los gastos de los procesos de separación y divorcio.

- El Asegurador reembolsará la mitad de los costes del procedimiento de separación o divorcio hasta un límite de 6.000 €.

Son requisitos para el reembolso:

- Que no exista separación de hecho de los cónyuges con anterioridad a la fecha de efecto del contrato.
- Que el proceso judicial se haya iniciado como mínimo tres meses después de la fecha de efecto del contrato.
- Que exista sentencia firme dictada en un procedimiento civil.

Esta garantía será de aplicación una sola vez durante la vigencia del contrato.

¿Qué no cubre?

Además de las **“Exclusiones Generales de tu Seguro”** quedan excluidos:

- 1. En defensa fiscal, y defensa laboral para funcionarios, queda excluida la vía contencioso-administrativa.**
- 2. En trámites sucesorios se excluyen los procesos testamentarios en los que se produzca un conflicto de intereses entre los beneficiarios, así como todos aquellos en los que sea preciso iniciar un procedimiento judicial, a excepción de la solicitud de nombramiento de defensor judicial, o declaración de herederos colaterales. En caso de conflicto de intereses se limitaría el servicio a la prestación de asesoramiento telefónico general a todos los beneficiarios del procedimiento sucesorio.**
- 3. Dentro del proceso de separación y divorcio quedan excluidos:**
 - a. La disolución o liquidación del régimen económico matrimonial.**
 - b. Los procedimientos para la modificación de medidas adoptadas por la autoridad judicial.**

Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO	
Defensa Jurídica	Hasta 6.000 € /por siniestro	Límite conjunto por anualidad Máx 6.000 €
Trámites sucesorios	Hasta 1.500 € por siniestro y anualidad	
Separación y divorcio	50 % del coste	

Ten en cuenta en caso de siniestro...

- Es condición necesaria para el inicio de cualquier trámite que la compañía declare procedente la reclamación.
- **Mutua Madrileña iniciará siempre la reclamación en vía amistosa y se reserva la exclusividad en esta gestión previa.**
- **Si se alcanza un acuerdo amistoso y no te satisface, puedes proseguir por tu cuenta la reclamación y te reembolsaremos los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares, siempre que obtengas un resultado más favorable.**
- **Si no se alcanza un acuerdo amistoso, Mutua Madrileña podrá iniciar la reclamación judicial, salvo que la considere inviable o temeraria.**
- **Si optas por un abogado o procurador de tu libre elección, deberás comunicarlo a Mutua Madrileña por escrito, indicando el nombre de los profesionales elegidos y siempre antes del inicio de su intervención.**
- **Si has optado por acudir por tu cuenta a la vía judicial y, si obtienes un resultado más favorable, te reembolsaremos los gastos hasta la cantidad fijada en Condiciones Particulares.**
- **Siempre que el Juzgado o Tribunal no condene en costas a la parte contraria, Mutua Madrileña reembolsará los gastos soportados por el asegurado hasta el límite de los honorarios mínimos establecidos por el Colegio Profesional del abogado y procurador. En ningún caso se superará la cantidad fijada en Condiciones Particulares.**
- **El límite máximo fijado en Condiciones Particulares se aplica con independencia del número de reclamantes o profesionales designados en un mismo siniestro.**
- **En caso de conflicto de intereses, por ejemplo, si ambas partes están aseguradas en Mutua Madrileña, se lo comunicaremos al asegurado para que pueda designar a los profesionales que desee, siendo a cargo de Mutua Madrileña los gastos hasta el límite establecido en Condiciones Particulares.**
- **En caso de disconformidad con la actuación del experto designado por Mutua Madrileña, el asegurado podrá elegir a los profesionales que desee, siendo a cargo Mutua Madrileña los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares.**
- **Podrán solicitar esta cobertura el asegurado y las personas que convivan con él, excepto el servicio doméstico.**

ASESORAMIENTO LEGAL

¿Qué cubre?

Además de la Defensa Jurídica, Mutua Madrileña pone a tu disposición un equipo de abogados que:

De forma telefónica resolverá las dudas legales y redactarán y revisarán los siguientes documentos:

- Se ocupará de confeccionar y presentar telemáticamente la declaración del IRPF (modelo 100). Este servicio se hará extensivo a la declaración del cónyuge.
- Gestionará la documentación relativa al servicio doméstico:
 - Alta, baja y modificación de datos (contrato de trabajo y formularios correspondientes de la Seguridad Social, etc.).
 - Elaboración de nóminas.

Y, si lo necesitas, asumiré en tu defensa la mediación en conflictos hipotecarios con entidades financieras por el impago de tu hipoteca.

Se garantiza exclusivamente el acercamiento de posturas entre ambas partes tendente a renegociar las condiciones de la deuda a través de un procedimiento de mediación.

Para que esta garantía sea operativa, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Que exista una disminución de ingresos del asegurado durante, al menos, un periodo de 6 meses.
- Que la cuota mensual hipotecaria sea superior al 50 % de los ingresos netos mensuales del asegurado durante, al menos, un periodo de 6 meses.
- Que la disminución de ingresos indicada se haya producido con posterioridad a la entrada en vigor de esta póliza.
- Que se haya intentado por parte del asegurado, una primera negociación con la entidad financiera, tendente a la consecución de un acuerdo de renegociación de las condiciones de la deuda.

Ten en cuenta que esta cobertura comprende exclusivamente el acercamiento de posturas con la entidad financiera.

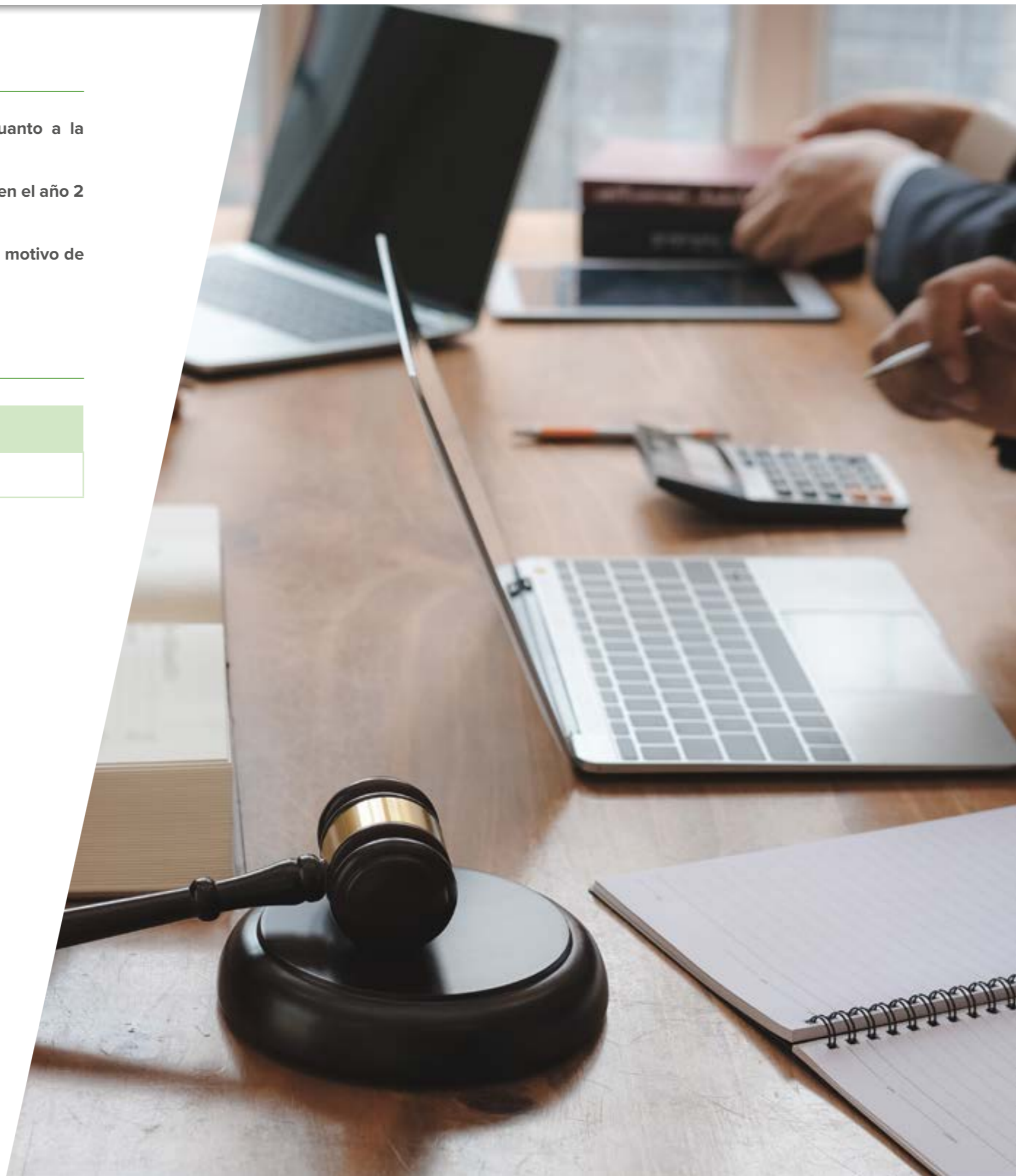
✕ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos, en cuanto a la confección y presentación telemática de la declaración del IRPF:

1. La confección y presentación de la declaración en la que se hayan realizado en el año 2 o más transmisiones de bienes (por asegurado y cónyuge en conjunto).
2. Las sanciones o liquidaciones paralelas que le practiquen al asegurado con motivo de la realización y presentación de la declaración.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Asesoramiento legal	Número de consultas ilimitado



Mantenimiento Extra

✓ ¿Qué cubre?

Las reparaciones necesarias, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares y siempre que se haya asegurado el CONTINENTE, de los siguientes elementos:

- Bañeras y platos de ducha. En caso de filtraciones de agua a través de estos elementos:
 - Se efectuará su sellado con lechada o silicona.
 - Se cubrirán los daños materiales en los bienes asegurados originados por dichas filtraciones.
- Mecanismo de cisterna del inodoro. Quedan cubiertos la mano de obra y los materiales necesarios para su reparación.
- Llaves de paso y grifos. Queda cubierta únicamente la mano de obra necesaria para su sustitución.
- Elementos fijos de loza sanitaria. Queda cubierta únicamente la mano de obra para ajustar los lavabos, bidés e inodoros cuando sea preciso.
- Válvula y rebosadero. Quedan cubiertos, aunque no existan daños en los bienes asegurados, la mano de obra y los materiales necesarios para fijarlos o sustituirlos.
- Gomas de desagüe y tomas de agua de los electrodomésticos. Quedan cubiertos la mano de obra y los materiales necesarios para su sustitución.
- Radiador. Queda cubierta únicamente la mano de obra para la reparación de las fugas de agua siempre que sea posible.
- Conducciones privativas. Queda cubierto, aunque no existan daños en los bienes asegurados, el desatasco de forma manual, con guía, o con máquina de presión (sin incluir el camión cuba).
- Persianas. Queda cubierta únicamente la mano de obra necesaria para el ajuste y reparación de persianas de PVC y aluminio.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)” quedan excluidos:

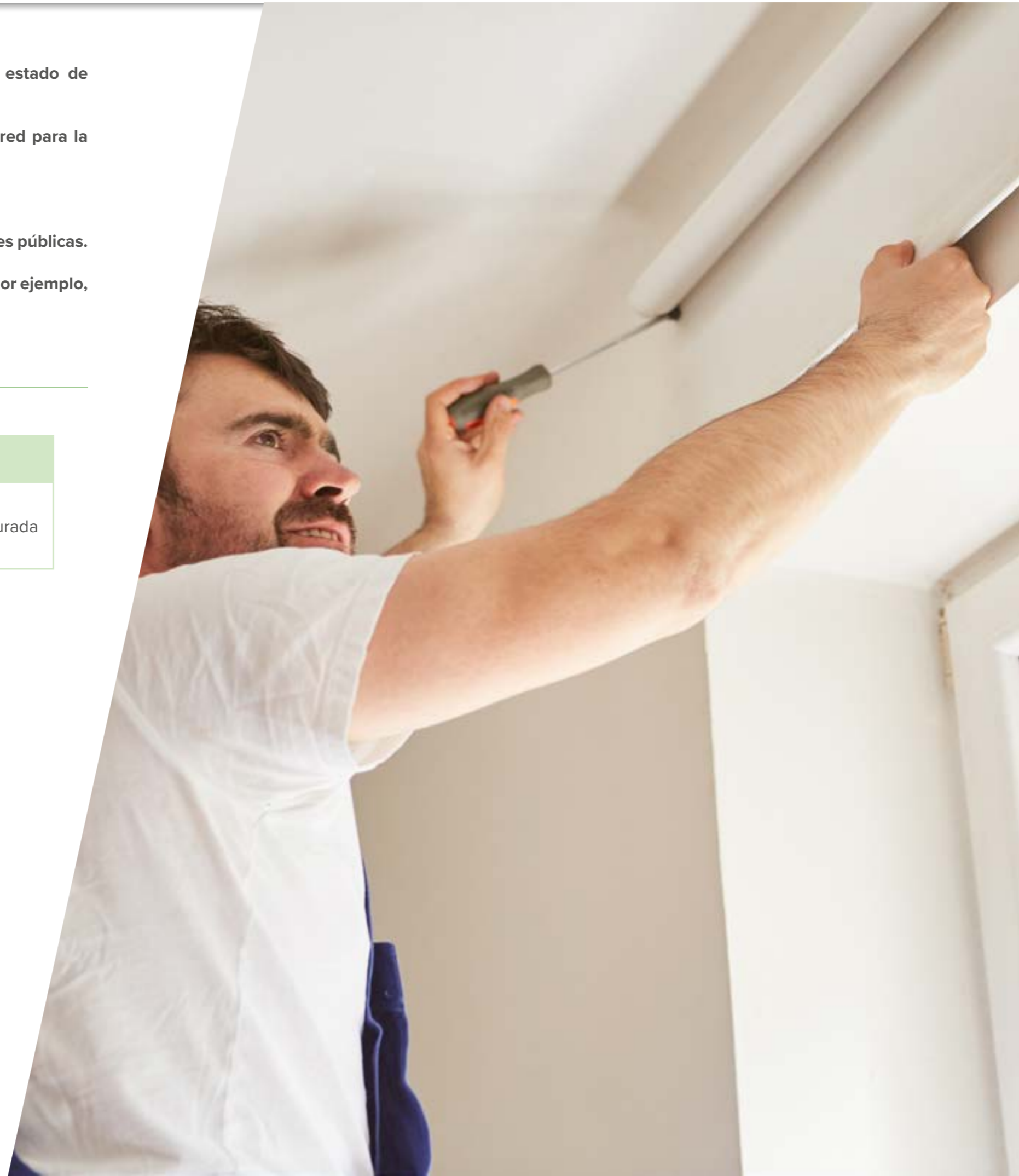
1. Las garantías y prestaciones que no hayan sido autorizadas por Mutua Madrileña.



2. La reparación o sustitución de elementos que se encuentren en buen estado de mantenimiento o conservación.
3. La reparación de cisternas empotradas o cuando haya que picar en la pared para la ejecución de los trabajos.
4. La reparación de persianas automáticas.
5. Los atascos en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas, arquetas y canalizaciones públicas.
6. La reparación y los daños producidos fuera de la vivienda asegurada, como por ejemplo, azoteas, patios, jardines, etc.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Mantenimiento	100 % suma asegurada	100 % suma asegurada



Servicio Manitas Extra

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña garantiza la realización de las siguientes reparaciones y servicios, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- Colgar:
 - Cortinas.
 - Cuadros.
 - Tendederos.
 - Accesorios de cuarto de baño.
 - Espejos.
 - Percheros.
 - Barras de armarios.
- Colocación de:
 - Soporte de ducha teléfono y conexión.
 - Baldas y estanterías.
 - Termofluídos sin necesidad de modificación eléctrica.
- Pletinas de terminación:
 - Embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes).
 - Protector de esquina de pared.
- Aislar ventanas:
 - Únicamente poner burlete entre hoja y marco.
 - Fijar cristal con silicona.
- Mano de obra necesaria para el ajuste o reparación de persianas enrollables sin mecanismo eléctrico.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
 - Tiradores.
 - Picaportes.
 - Manillas.
 - Muelles.
 - Pequeños pestillos.
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles tipo kit.



- Colocación o cambio de:
 - Embellecedores de enchufes e interruptores.
 - Bombillas.
 - Tubos de neón.
 - Fluorescentes.
 - Cebadores.
- Instalación de lámparas, apliques, plafones, enchufes o interruptores, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.
- Sustitución o instalación de grifo, siempre y cuando haya toma de agua.
- Sustitución de mecanismos de cisterna, siempre y cuando no sea empotrado.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de:
 - Bañera.
 - Ducha.
 - Lavabo.
 - Fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).
- Telefarmacia: Gastos de desplazamiento para el envío de medicamentos al domicilio asegurado:
 - Si fuera necesaria receta: Se recogerá en el domicilio asegurado para ir a la farmacia más próxima y entregar el medicamento de nuevo en el domicilio asegurado.
 - Si no fuera necesaria receta: Se deberá facilitar el nombre comercial del medicamento y tipo de presentación (comprimidos, ampollas...), para adquirir el medicamento y se entregará en el domicilio asegurado.

En ambos casos, se abonará el importe del medicamento en efectivo, y en el momento de la entrega.

✕ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. En general, cualquier trabajo no descrito arriba o que tengan que realizarse fuera de la vivienda asegurada.

Según la actividad profesional:

2. Electricista: Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.
3. Persianista: Reparaciones de persianas eléctricas, así como persianas automáticas o metálicas.
4. Carpintero o albañil: Instalación de zócalos.
5. Cristalero: Instalación o cambio de cristales.
6. Albañil: Dar lechadas. Tapado de calas.
7. Carpintero o carpintero de aluminio: Cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.
8. Carpintero: Cepillado de puertas.
9. Técnico de electrodomésticos: Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
10. Cerrajero: Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).
11. Fontanero: Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
12. Telefarmacia:
 - Falta de stock o no disponibilidad en las farmacias más cercanas al domicilio.
 - Los fármacos o medicamentos para cuya adquisición sea necesario el DNI.
 - Los fármacos o medicamentos incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Manitas	2 visitas por anualidad (Máx. 3 Horas por visita)
Telefarmacia	4 servicios por anualidad

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- El importe de los materiales que sean necesarios para la reparación serán por cuenta del asegurado.
- El Servicio manitas se prestará en días laborables, de lunes a viernes, de 9 a 19 horas
- El servicio Telefarmacia se prestará cualquier día de la semana, las 24 horas.
- El tiempo no consumido de este servicio en cada visita no podrá ser sumado a posteriores visitas.



Joyas y objetos de valor especial Extra

✓ ¿Qué cubre?

Esta cobertura es complementaria de las establecidas para el CONTENIDO y por eso amplía la indemnización máxima correspondiente a joyas y objetos de valor especial, por los daños o pérdidas que puedan sufrir y que exceda de las cuantías que se incluyen dentro de la contratación de CONTENIDO, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares para cada una de las Joyas y/u Objetos de Valor Especial que se hayan detallado.

Es necesario:

- Acreditar de forma detallada en la contratación la existencia de las joyas y objetos de valor especial.
- Que el robo o los daños se hayan producido dentro de la vivienda.

Los siniestros sufridos por las Joyas y Objetos de Valor Especial en el exterior de la vivienda estarán sometidos a los límites o exclusiones establecidos en el alcance específico de cada cobertura.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), se aplican:

1. Las exclusiones contempladas para el CONTENIDO incluidas en las coberturas de daños propios tanto dentro como fuera de tu vivienda.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Joyas y objetos de valor especial	El importe fijado en Condiciones Particulares

Avería electrodomésticos Extra

✓ ¿Qué cubre?

Los gastos de piezas y mano de obra necesarios para reparar el electrodoméstico dañado a consecuencia de una avería mecánica, eléctrica o electrónica, hasta los límites establecidos en las Condiciones Particulares y siempre que esté asegurado el CONTENIDO, de los siguientes electrodomésticos:

- Los televisores
- Un frigorífico
- Una lavadora
- Una secadora
- Un lavavajillas

Si el coste de la reparación supera el valor real del electrodoméstico dañado, se indemnizará por dicho valor.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Las averías cubiertas por la garantía del fabricante.
2. Los electrodomésticos con antigüedad superior a 10 años desde su fabricación.
3. Las tareas propias de la conservación y mantenimiento de los aparatos (incluidos desatascos).
4. Los daños producidos por mal uso, fuerza mayor o incumplimiento de las condiciones del manual de instrucciones.
5. El cambio de las piezas deterioradas por el uso como, por ejemplo, gomas o accionadores de puerta.
6. El cambio de las piezas sin partes mecánicas o eléctricas como por ejemplo carcاسas o embellecedores.
7. Los defectos estéticos, corrosión u oxidación.
8. La reparación y cambio de mandos a distancia.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Avería de electrodomésticos	-	100 % suma asegurada





Asistencia informática Extra

Mutua Madrileña garantiza los siguientes servicios en caso de incidencias informáticas:

TELEFÓNICA Y REMOTA

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña prestará soporte telefónico y asistencia remota cuando fuera necesario y factible, de hardware (equipos), software (programas) e internet, las 24 horas los 365 días del año.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Traslado del técnico al domicilio.
2. Sustitución de piezas, equipos informáticos y software para actualizaciones.

RECUPERACIÓN DE DATOS

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubre la recuperación de datos almacenados en dispositivos de uso particular, propiedad del asegurado y que se encuentren en la vivienda, en caso de incendio, daños por agua, robo, manipulación o rotura de los equipos informáticos, errores humanos, virus informáticos y otros problemas con hardware y software.

Los soportes cubiertos son:

- Discos duros de ordenadores de sobremesa y portátiles.
- Memorias portátiles.
- Memorias de PDA o sistemas similares (por ejemplo, consolas de videojuegos).
- Sistemas de almacenamiento de vídeos, cámaras digitales, etc.

Incluye, sin limitación en número de incidencias:

- Atención telefónica al asegurado las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Transporte, evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Nuevo soporte de similares características al dañado, si éste no resulta reutilizable.

✘ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Los supuestos en los que técnicamente no es factible la recuperación total o parcial del soporte.
2. Soportes de almacenamiento para uso profesional.
3. Soportes manipulados antes de solicitar la asistencia.
4. Soportes dañados con ácidos o productos similares.
5. Soportes con sobre-escritura o pérdida de la película magnética (Head-Crash).
6. La recuperación de materiales originales como por ejemplo películas, juegos, música, etc.

RASTREO DE ORDENADORES PERDIDOS O ROBADOS

✔ ¿Qué cubre?

La instalación y configuración en sesión remota de un software en el ordenador de sobremesa o portátil que rastrea la ubicación del dispositivo en caso de pérdida o robo, y contribuye a recuperar el aparato o a identificar al autor del robo.

BORRADO DIGITAL

✔ ¿Qué cubre?

La cancelación de los datos personales del asegurado que aparezcan en internet (redes sociales y profesionales, blogs, webs, etc.), conforme a la legislación vigente.

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- Tienes que autorizar por escrito la realización de los trámites necesarios.
- Debes indicar los lugares en los que deseas cancelar sus datos.
- Tienes que adjuntar copia de tu DNI.
- De no ser posible la cancelación de los datos, se indicará las instancias de reclamación a las que puedes dirigirte.

CONTROL PARENTAL

✔ ¿Qué cubre?

La configuración en sesión remota del ordenador de sobremesa o portátil para gestionar y filtrar los contenidos de Internet a los que pueden acceder los menores.

COPIA DE SEGURIDAD ONLINE

✔ ¿Qué cubre?

La copia de seguridad online de los ficheros informáticos del **asegurado (el tamaño máximo de la copia de seguridad Online es de 15 Gb)**.

Mutua Madrileña no tendrá acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso, por lo que será responsabilidad del asegurado conservar dichas claves.

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Una vez finalizada la cobertura, se borrarán todos los datos almacenados.

MANITAS TECNOLÓGICO

✔ ¿Qué cubre?

La asistencia telefónica para la configuración de televisores y otros dispositivos como Blue Ray, GPS, tablets, videoconsolas, cámaras digitales, etc.

Incluye:

- Configuración de las opciones generales de los televisores.
- Sintonización de los canales.
- Configuración de protección de canales frente a menores.
- Asesoramiento sobre conectividad y puertos de entrada/salida del televisor.
- Asesoramiento sobre la funcionalidad de acceso a internet en las Smart TV.

✘ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidas:

1. Las asistencias para los dispositivos tecnológicos de uso profesional

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Será necesario que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet y en castellano.

ASISTENCIA AL TELETRABAJO

✓ ¿Qué cubre?

Asistencias y consultas relacionadas con cualquier aspecto del teletrabajo atendidas por un técnico especialista las 24 horas los 365 días del año.

Incluye:

- Test de velocidad
- Chequeo de cobertura
- Revisión de la conexión VPN (Red Privada Virtual)
- Asistencia para la configuración privada con historiales de navegación propios en dispositivos compartidos por distintos miembros de la familia.
- Consultoría sobre la instalación y mantenimiento de la oficina en casa, al respecto de seguridad, aplicaciones colaborativas y videoconferencia.

ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN ONLINE

✓ ¿Qué cubre?

Servicio de soporte y asistencia las 24 horas los 365 días del año, incluye:

- Soporte en la instalación y utilización de las plataformas de educación online de los hijos (Moodle, google classroom, etc.) así como de los dispositivos de acceso (tabletas y ordenadores, y de manera particular ChromeBook).
- Soporte a problemas de acceso y de lentitud de plataformas de formación Online para adultos, con conocimiento de las principales universidades online de España y de escuelas de negocios, y de los dispositivos de acceso, asesorando particularmente en sus requerimientos.
- Asistencia y consultoría a profesores en todo lo relativo a la tecnología de educación online, tanto sistemas de acceso, conectividad y plataformas.

ASISTENCIA A LAS COMPRAS ONLINE

✓ ¿Qué cubre?

Consultoría y asistencia las 24 horas los 365 días del año en todo lo relacionado con el comercio electrónico (seguridad, formas de pago...). Se comprobará la seguridad del comercio electrónico en el que se quiera realizar una transacción.

ASISTENCIA AL OCIO DIGITAL

✓ ¿Qué cubre?

Consultoría y asistencia las 24 horas los 365 días del año, incluye:

- Ayuda en la configuración, optimización y recomendaciones de seguridad del equipo de juego (PC, móvil, Tablet, videoconsola).
- Asesoramiento a padres sobre juegos adecuados para menores de edad
- Asesoramiento relacionado con las plataformas de videostreaming (Netflix, Prime Video, HBO, etc.) como:
 - El uso compartido
 - Acceso multidispositivos
 - Suscripción segura
 - Gestión de las cuentas de prueba, controlar su vencimiento y el pago vinculado.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Asistencia informática		Número de consultas ilimitado

Asistencia mascotas Extra

Mutua Madrileña cubre con relación a los animales domésticos propiedad del asegurado y que convivan con él en la vivienda, los siguientes servicios (24 horas al día, 365 días al año):

SERVICIO TELEFÓNICO DE ORIENTACIÓN VETERINARIA

✓ ¿Qué cubre?

El asesoramiento telefónico sobre cualquier aspecto relacionado con los siguientes animales domésticos: gatos, aves, roedores enjaulados, peces, tortugas y perros (por ejemplo, orientación veterinaria, residencias caninas, adiestramientos, etc).

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las "[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)", quedan excluidos:

1. Los trámites distintos a las consultas telefónicas.
2. Las consultas sobre animales distintos de los mencionados.

SACRIFICIO E INCINERACIÓN

✓ ¿Qué cubre?

La orientación telefónica sobre las gestiones necesarias para la recogida del animal enfermo o fallecido.

✗ ¿Qué no cubre?

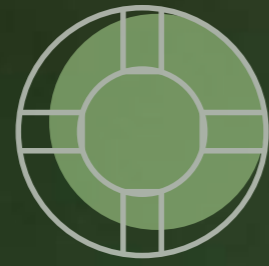
Además de las "[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)", quedan excluidos:

1. El coste del traslado del animal.
2. Los gastos de la incineración o entierro.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Asistencia mascotas	Número de consultas ilimitado





PLANES

CONTRATACIÓN OPCIONAL



PLAN DESPREOKUPADO

Con Mutua Madrileña tendrás la ayuda que necesites en caso de que durante la vigencia de la póliza tu vivienda sea ocupada ilegalmente.

GASTOS DE ALOJAMIENTO POR OCUPACIÓN ILEGAL

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá los gastos de alojamiento que tuviera que soportar el asegurado por la ocupación ilegal hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Las viviendas que no sean vivienda habitual del asegurado de la póliza.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Gastos de alojamiento por ocupación ilegal	800 € mes /máx. 6 meses

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Deberás presentar a Mutua Madrileña la documentación acreditativa de:

- El abono del importe del alojamiento alternativo.
- Copia de las gestiones judiciales o policiales iniciadas para recuperar la posesión.

PAGO DE SUMINISTROS POR OCUPACIÓN ILEGAL

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña cubrirá hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares los gastos de los suministros de la vivienda ocupada (agua, gas y electricidad) que esté obligado contractualmente a soportar el Asegurado durante la ocupación ilegal.

Requisitos:

1. Que la ocupación ilegal se prolongue durante, como mínimo, un mes.
2. Que se hayan iniciado las gestiones judiciales necesarias para recuperar la posesión de la vivienda, mediante la presentación de la correspondiente denuncia o demanda.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Cualquier compensación económica por suministros originados con posterioridad a la fecha de la que se recupere legalmente la posesión de la vivienda.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Pago de suministros	100 € mes /máx. 6 meses

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Deberás presentar a Mutua Madrileña la documentación acreditativa de:

- El abono del importe de los suministros.
- Copia de las gestiones judiciales o policiales iniciadas para recuperar la posesión.



ACTOS VANDÁLICOS POR OCUPACIÓN ILEGAL

✓ ¿Qué cubre?

Los daños materiales producidos en el continente o contenido de la vivienda asegurada por actos malintencionados del ocupante ilegal hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.

Será requisito que la ocupación ilegal se haya prolongado durante, como mínimo, un mes.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#), quedan excluidos:

1. Los daños producidos por el deterioro del uso normal del inmueble o sus instalaciones, su falta de mantenimiento o vicio propio.
2. Las pérdidas por hurto o apropiación indebida de los bienes asegurados.
3. Las ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.
4. La rotura de cristales horizontales o espejos.
5. Las joyas, las obras de arte y antigüedades (con un valor reconocido en el Mercado del Arte) así como los tapices, cuadros, alfombras o pieles, cuyo valor unitario exceda de 3.000 €.
6. Los daños causados por plantaciones de sustancias psicotrópicas.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Actos vandálicos por ocupación ilegal	6.000 €	1.200 €

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

Deberás presentar a Mutua Madrileña copia de las gestiones judiciales o policiales iniciadas para recuperar la posesión.

Para la reparación o indemnización de los daños será necesario haber recuperado la posesión de la vivienda asegurada.

RESPONSABILIDAD CIVIL DURANTE LA OCUPACIÓN ILEGAL

✓ ¿Qué cubre?

El pago de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a terceros, hasta el límite establecido en Condiciones Particulares, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que los daños se hayan producido durante la ocupación ilegal de la vivienda.
2. Que los daños hayan sido causados como consecuencia de una acción u omisión por parte de los ocupantes ilegales.
3. Que el Asegurado sea declarado responsable de los daños por sentencia judicial firme.

En los casos de reclamación de daños por responsabilidad civil al Asegurado en los que la reclamación no supere los 7.500€, Mutua Madrileña asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado.

También se incluye, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- La defensa del Asegurado por abogados y procuradores.
- Las costas y gastos judiciales o extrajudiciales.
- Las fianzas exigidas por los tribunales para garantizar la responsabilidad civil.



✘ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Daños por dolo o culpa grave del Tomador o del Asegurado.
2. Daños y perjuicios por incumplimientos de obligaciones contractuales.
3. Las sanciones económicas o multas.
4. La responsabilidad que deba ser cubierta por un seguro obligatorio.

⚠ Límites

COBERTURA		CONTINENTE / CONTENIDO
Responsabilidad Civil	Responsabilidad Civil y Fianzas Judiciales	Hasta 7.500 €
	Defensa del asegurado	Abogado y Procurador de la Aseguradora: Hasta 10.000 € Abogado y Procurador de libre elección: Hasta 3.000 €

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- En caso de conflicto de intereses, por ejemplo, cuando las dos partes estén aseguradas en Mutua Madrileña, se lo notificaremos al Asegurado para que pueda designar a los profesionales que estime conveniente y Mutua Madrileña asumirá los gastos hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.
- Deberás presentar a Mutua Madrileña copia de las gestiones judiciales o policiales presentadas para recuperar la posesión.

DEFENSA DEL PROPIETARIO FRENTE A LA OCUPACIÓN ILEGAL

ASESORAMIENTO LEGAL POR OCUPACIÓN ILEGAL

✔ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña pone a tu disposición un equipo de abogados que de forma telefónica resolverá las dudas legales que te surjan en caso de ocupación ilegal durante la vigencia de la póliza sobre los siguientes temas:

- Los derechos del Asegurado en relación con la ocupación ilegal y la recuperación de la vivienda asegurada.
- Los derechos del Asegurado en relación con los daños causados en la vivienda asegurada.

✘ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Emisión de dictamen escrito.
2. Revisión de documentación.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Asesoramiento Legal	Número de consultas ilimitado

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- El asesoramiento será sobre la legislación española.

PROTECCIÓN LEGAL POR OCUPACIÓN ILEGAL

✔ ¿Qué cubre?

Se garantiza la defensa de los derechos del Asegurado por vía amistosa o judicial para recuperar la posesión de la vivienda asegurada, en caso de que ésta hubiera sido ocupada de forma ilegal durante la vigencia de la póliza.

En caso de que legamente se requiera, de forma previa a la interposición de la demanda, Mutua Madrileña:

- Efectuará los trámites en su caso necesarios para poder acreditar si el ocupante ilegal se encuentra o no en situación de vulnerabilidad económica.
- Garantiza los gastos legales correspondientes al procedimiento de conciliación o intermediación previa a la interposición de la demanda.

En caso de demanda, se incluye hasta el límite fijado en Condiciones Particulares:

- Los gastos notariales de otorgamiento de poderes necesarios para pleitos, así como los de actas, requerimientos y otros necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.
- Los gastos judiciales, incluidos los honorarios de abogado y de procurador en aquellos procedimientos en los que su intervención sea obligatoria.
- Los honorarios y gastos de peritos designados o autorizados por Mutua Madrileña.
- El pago de las costas que correspondan.
- Los gastos por la solicitud de medidas cautelares.
- Las tasas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos.
- En su caso, el coste de la sesión informativa sobre mediación, así como los honorarios del mediador que intervenga. Los gastos notariales de la elevación a escritura pública de los acuerdos alcanzados entre ambas partes.

- Los gastos de cerrajero necesarios para proceder a la apertura de la vivienda asegurada, en el momento del desalojo y la sustitución de la cerradura por una de similares características.
- Los gastos derivados de la ejecución judicial forzosa de sentencias o títulos ejecutivos que reconozcan derechos al Asegurado, con un máximo de cuatro instancias dirigidas al órgano judicial a fin de que proceda a la investigación judicial del patrimonio del ejecutado, y durante un periodo máximo de cinco años desde la firmeza de aquellos.

✕ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. Los gastos y honorarios por la intervención de peritos no autorizados por la Aseguradora.
2. Las multas y sanciones que fueran impuestas directamente al asegurado.
3. El pago de los gastos de abogados o procuradores de su libre elección, cuando no hubiera comunicado previamente su designación por escrito a Mutua Madrileña.
4. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, derivados del otorgamiento y presentación de documentos públicos o privados.
5. Las reclamaciones que puedan formular los asegurados de una misma póliza entre sí o por cualquiera de estos contra Mutua Madrileña.
6. Las reclamaciones que se presenten transcurrido un año desde la extinción de este contrato.
7. Los asuntos que deban seguirse ante tribunales internacionales o ante el Tribunal Constitucional, salvo el recurso de amparo por vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas contra decisiones judiciales.
8. La reclamación de daños morales o patrimoniales que no deriven o sean consecuencia de un daño material o corporal.
9. Las reclamaciones contra el causante del hecho que da lugar a la cobertura que sea, respecto del Asegurado, pariente en línea directa o colateral dentro del tercer grado civil por consanguinidad o afinidad. Queda asimismo excluida la defensa del asegurado frente a las reclamaciones de las personas que con él guarden alguno de los vínculos de parentesco indicados.

⚠ Límites

COBERTURA	CONTINENTE / CONTENIDO
Protección legal por ocupación ilegal: Defensa del asegurado	Abogado y Procurador de la Aseguradora: Hasta 10.000 €
	Abogado y Procurador de libre elección: Hasta 3.000 € Gastos legales: Hasta 250 €

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- Si optas por un abogado o procurador de tu libre elección, deberás comunicarlo a Mutua Madrileña por escrito, indicando el nombre de los profesionales elegidos y siempre antes del inicio de su intervención.
- En caso de conflicto de intereses, por ejemplo, cuando las dos partes estén aseguradas en Mutua Madrileña, se lo notificaremos al asegurado para que pueda designar a los profesionales que estime convenientes y Mutua Madrileña asumirá los gastos hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares
- Es condición necesaria para el inicio de cualquier trámite que la Aseguradora declare procedente la reclamación.
- Mutua Madrileña iniciará siempre la reclamación en vía amistosa y se reserva la exclusividad en esta gestión previa.
- Si se alcanza un acuerdo amistoso y no te satisface, puedes proseguir por tu cuenta la reclamación y te reembolsaremos los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares, siempre que obtengas un resultado más favorable.
- Si no se alcanza un acuerdo amistoso, Mutua Madrileña podrá iniciar la reclamación judicial, salvo que la considere inviable o temeraria.
- Si optas por un Abogado o Procurador de tu libre elección, deberás comunicarlo a Mutua Madrileña por escrito, indicando el nombre de los profesionales elegidos y siempre antes del inicio de su intervención.
- Si has optado por acudir por tu cuenta a la vía judicial y, si obtienes un resultado más favorable, te reembolsaremos los gastos hasta la cantidad fijada en Condiciones Particulares.
- Siempre que el Juzgado o Tribunal no condene en costas a la parte contraria, Mutua Madrileña reembolsará al Asegurado los honorarios pagados hasta el equivalente al precio medio de mercado, sin que en ningún caso pueda superarse el máximo de la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares, siendo a cargo del Asegurado el exceso.

Ese “precio medio de mercado” se verá reducido o incrementado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

- El trabajo efectivamente realizado.
- La complejidad jurídica del asunto y/o la laboriosidad del caso o la prueba practicada.
- El resultado obtenido.
- Lo que en casos similares cobran otros abogados.

- El límite máximo fijado en Condiciones Particulares se aplica con independencia del número de reclamantes o profesionales designados en un mismo siniestro.
- En caso de disconformidad con la actuación del experto designado por Mutua Madrileña, el Asegurado podrá elegir a los profesionales que desee, siendo a cargo de Mutua Madrileña los gastos hasta el límite fijado en Condiciones Particulares.

PLAN S.O.S.

El Plan S.O.S. cubre los servicios que se enumeran a continuación hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares y siempre que se haya asegurado el CONTINENTE.

El límite del PLAN S.O.S. que aplicará de manera conjunta a todas las coberturas es el siguiente:

Límites

COBERTURA	LÍMITE CONJUNTO
Mantenimiento Extra	3 servicios por anualidad
Manitas	

A efectos del cómputo anual del límite conjunto de este plan, en la cobertura de Manitas se considerará como un servicio:

- Una visita de máximo tres horas, o
- Dos servicios de telefarmacia.

MANTENIMIENTO EXTRA

¿Qué cubre?

Las reparaciones necesarias, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares de los siguientes elementos:

- Bañeras y platos de ducha. En caso de filtraciones de agua a través de estos elementos:
 - Se efectuará su sellado con lechada o silicona.
 - Se cubrirán los daños materiales en los bienes asegurados originados por dichas filtraciones.
- Mecanismo de cisterna del inodoro. Quedan cubiertos la mano de obra y los materiales necesarios para su reparación.
- Llaves de paso y grifos. Queda cubierta únicamente la mano de obra necesaria para su sustitución.
- Elementos fijos de loza sanitaria. Queda cubierta únicamente la mano de obra para ajustar los lavabos, bidés e inodoros cuando sea preciso.
- Válvula y rebosadero. Quedan cubiertos, aunque no existan daños en los bienes asegurados, la mano de obra y los materiales necesarios para fijarlos o sustituirlos.

- Gomas de desagüe y tomas de agua de los electrodomésticos. Quedan cubiertos la mano de obra y los materiales necesarios para su sustitución.
- Radiador. Queda cubierta únicamente la mano de obra para la reparación de las fugas de agua siempre que sea posible.
- Conducciones privativas. Queda cubierto, aunque no existan daños en los bienes asegurados, el desatasco de forma manual, con guía, o con máquina de presión (sin incluir el camión cuba).
- Persianas. Queda cubierta únicamente la mano de obra necesaria para el ajuste y reparación de persianas de PVC y aluminio.

¿Qué no cubre?

Además de las [“Exclusiones Generales de tu Seguro”](#) quedan excluidos:

1. Las garantías y prestaciones que no hayan sido autorizadas por Mutua Madrileña.
2. La reparación o sustitución de elementos que se encuentren en buen estado de mantenimiento o conservación.
3. La reparación de cisternas empotradas o cuando haya que picar en la pared para la ejecución de los trabajos.
4. La reparación de persianas automáticas.
5. Los atascos en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas, arquetas y canalizaciones públicas.
6. La reparación y los daños producidos fuera de la vivienda asegurada, como por ejemplo, azoteas, patios, jardines, etc.

SERVICIOS MANITAS

✓ ¿Qué cubre?

Mutua Madrileña garantiza la realización de las siguientes reparaciones y servicios, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- Colgar:
 - Cortinas.
 - Cuadros.
 - Tendederos.
 - Accesorios de cuarto de baño.
 - Espejos.
 - Percheros.
 - Barras de armarios.
- Colocación de:
 - Soporte de ducha teléfono y conexión.
 - Baldas y estanterías.
 - Termofluídos sin necesidad de modificación eléctrica.
- Pletinas de terminación:
 - Embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes).
 - Protector de esquina de pared.
- Aislar ventanas:
 - Únicamente poner burlete entre hoja y marco.
 - Fijar cristal con silicona.
- Mano de obra necesaria para el ajuste o reparación de persianas enrollables sin mecanismo eléctrico.
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.
- Cambio o instalación en puertas interiores de madera de:
 - Tiradores.
 - Picaportes.
 - Manillas.
 - Muelles.
 - Pequeños pestillos.
- Cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
- Montaje de muebles tipo kit.

- Colocación o cambio de:
 - Embellecedores de enchufes e interruptores.
 - Bombillas.
 - Tubos de neón.
 - Fluorescentes.
 - Cebadores.
- Instalación de lámparas, apliques, plafones, enchufes o interruptores, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.
- Sustitución o instalación de grifo, siempre y cuando haya toma de agua.
- Sustitución de mecanismos de cisterna, siempre y cuando no sea empotrado.
- Purgar radiadores.
- Sellado con silicona de:
 - Bañera.
 - Ducha.
 - Lavabo.
 - Fregadero.
- Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).
- Telefarmacia: Gastos de desplazamiento para el envío de medicamentos al domicilio asegurado:
 - Si fuera necesaria receta: Se recogerá en el domicilio asegurado para ir a la farmacia más próxima y entregar el medicamento de nuevo en el domicilio asegurado.
 - Si no fuera necesaria receta: Se deberá facilitar el nombre comercial del medicamento y tipo de presentación (comprimidos, ampollas...), para adquirir el medicamento y se entregará en el domicilio asegurado.

En ambos casos, se abonará el importe del medicamento en efectivo, y en el momento de la entrega.

✗ ¿Qué no cubre?

Además de las “[Exclusiones Generales de tu Seguro](#)”, quedan excluidos:

1. En general, cualquier trabajo no descrito arriba o que tengan que realizarse fuera de la vivienda asegurada.

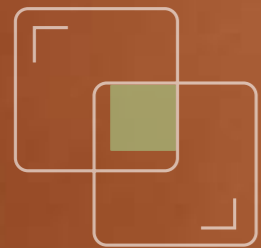
Según la actividad profesional:

2. Electricista: Instalación de lámparas, apliques o plafones necesitando realizar nuevo punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.
3. Persianista: Reparaciones de persianas eléctricas, así como persianas automáticas o metálicas.
4. Carpintero o albañil: Instalación de zócalos.
5. Cristalero: Instalación o cambio de cristales.
6. Albañil: Dar lechadas. Tapado de calas.
7. Carpintero o carpintero de aluminio: Cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.
8. Carpintero: Cepillado de puertas.
9. Técnico de electrodomésticos: Limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodoméstico (incluido aire acondicionado).
10. Cerrajero: Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).
11. Fontanero: Cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.
12. Telefarmacia:
 - Falta de stock o no disponibilidad en las farmacias más cercanas al domicilio.
 - Los fármacos o medicamentos para cuya adquisición sea necesario el DNI.
 - Los fármacos o medicamentos incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

⚠ Ten en cuenta en caso de siniestro...

- El importe de los materiales que sean necesarios para la reparación serán por cuenta del asegurado.
- El Servicio manitas se prestará en días laborables, de lunes a viernes, de 9 a 19 horas
- El servicio Telefarmacia se prestará cualquier día de la semana, las 24 horas.
- El tiempo no consumido de este servicio en cada visita no podrá ser sumado a posteriores visitas.





CONTENIDO APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS

LEGISLACIÓN APLICABLE A TU CONTRATO

Este contrato está sometido a la legislación española, controlado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por las Condiciones Generales, Particulares, Especiales y Suplementos y son de aplicación los siguientes textos legales:

- Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y su Reglamento.
- Ley 22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Aquellas normas que en el futuro sustituyan o modifiquen las anteriores.

Se destacan especialmente en estas Condiciones Generales aquellas cláusulas limitativas de tus derechos así como las exclusiones de cobertura de la póliza.

Podrás consultar el informe sobre la situación financiera y de solvencia del Grupo Mutua Madrileña en www.grupomutua.es/corporativa/informes-regulatorios.jsp

¿QUÉ TE INTERESA SABER DE TU CONTRATO?

Entrada en vigor y firma

- Este contrato asegura los riesgos que son objeto de cobertura de acuerdo con los límites pactados en las Condiciones Generales, Particulares, Especiales y Suplementos que forman parte de él.
- Tienes que devolver el contrato firmado a Mutua Madrileña.
- Este contrato entra en vigor en el día y hora reflejados en las Condiciones Particulares.
- Para que este contrato tenga efecto, el recibo de prima debe haber sido pagado.

Duración

- El contrato es anual y se prorrogará automáticamente cada año, salvo que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra su voluntad de no renovarlo.
- Esta comunicación deberá hacerse con antelación a la fecha de vencimiento del contrato:
 - Si es el tomador, deberá hacerlo un mes antes.
 - Si es Mutua Madrileña, la antelación será de dos meses.
- En caso de solicitar la anulación del contrato por cualquier motivo antes del vencimiento no se devolverá la parte de la prima no consumida.

Ámbito Territorial

- Se garantizan los siniestros producidos en territorio español que sean competencia de los Juzgados y Tribunales españoles.
- La cobertura de Reclamación de Daños, dentro de Defensa Jurídica, surte efecto también en Andorra.
- Además, surtirán efecto en la Unión Europea:
 - Responsabilidad Civil.
 - Desplazamiento por vacaciones.

Préstamo hipotecario

Cuando exista sobre la vivienda asegurada un préstamo hipotecario, será de aplicación lo establecido en art. 40 y siguientes de la Ley de Contrato de Seguro vigente.

COMO TOMADOR TU OBLIGACIÓN ES...

Pago de la Prima

- Deberás pagar el importe de la prima, mediante tarjeta, domiciliación bancaria o cualquiera de las formas de pago que Mutua Madrileña tenga disponibles.
- Mutua Madrileña pondrá a disposición del tomador un justificante de pago.
- Deberás facilitar a Mutua Madrileña los datos de tu cuenta bancaria o los necesarios según la forma de pago seleccionada para poder proceder al abono de la prima y firmar la autorización de pagos que se incluye en las Condiciones Particulares.
- La prima inicial está fijada en las Condiciones Particulares. Para sucesivas prórrogas del contrato, la prima podrá actualizarse teniendo en cuenta:

1. La adaptación de las sumas aseguradas según el IPC anual. Esta adaptación no se producirá para la cobertura de Responsabilidad Civil ni para los límites de indemnización fijos o porcentuales establecidos en las Condiciones Particulares.
2. Criterios técnico actuariales.
3. Modificaciones de garantías u otros elementos del contrato (características de la vivienda, domicilio, etc.) que supongan la agravación o disminución del riesgo.



a) Sistema de pago**ANUAL**

- La prima se pagará en la fecha de vencimiento del recibo.
- Si presentado el recibo al cobro este no fuera abonado, Mutua Madrileña se lo comunicará al tomador indicándole que, de no pagarlo, el contrato quedará automáticamente resuelto y el mutualista quedará sin cobertura alguna.

APLAZADO

- Disponemos también de un sistema de pago aplazado, que se aplicará cuando expresamente lo solicites y Mutua Madrileña acepte.
- Mutua Madrileña podrá denegar este sistema de pago en cualquiera de las prórrogas del contrato y te lo comunicaremos, al menos 2 meses antes de su vencimiento, volviendo al sistema de pago anual.
- El primer recibo incorporará, además del importe de una de las fracciones de prima, una parte de los impuestos y los recargos.
- Los recibos siguientes serán del mismo importe e incluirán la fracción de prima y los impuestos que resten.
- En caso de impago de cualquiera de los recibos, Mutua Madrileña te lo notificará, permitiéndote pagar el importe del recibo impagado en el plazo que se te comunique e indicándote que, de no efectuar el pago, el contrato quedará automáticamente resuelto.
- El impago de cualquiera de los recibos paraliza la emisión del siguiente recibo.

b) En caso de impago**Régimen aplicable al impago de la primera anualidad de prima:**

- En caso de impago del recibo de prima anual o de cualquiera de los recibos de pago aplazado, Mutua Madrileña no cubrirá los siniestros que se produzcan.
- Si se resolviera el contrato por esta causa, la fracción o fracciones de prima pagadas corresponderán a Mutua Madrileña, que no estará obligada a devolver cantidad alguna.
- Si el contrato no hubiera sido resuelto, la cobertura volverá a tener efecto a las 24 horas del día en que se pague el recibo pendiente.

Régimen aplicable a la segunda y sucesivas anualidades de prima:

Se aplicará el mismo régimen del apartado anterior, salvo lo siguiente:

1. En caso de impago del recibo de prima anual o del primero de los recibos de pago aplazado, Mutua Madrileña no cubrirá los siniestros producidos a partir del mes siguiente a la fecha de efecto del recibo impagado (mes de gracia).
2. Si Mutua Madrileña no reclama el pago dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento del recibo de prima anual o primer recibo de pago aplazado, el contrato se extinguirá automáticamente transcurrido dicho plazo.

Declaración exacta del riesgo

- El contrato se ha realizado de acuerdo con tu declaración al cuestionario de contratación, que supone la aceptación del riesgo por Mutua Madrileña, la fijación de la prima y la forma y alcance en que serás indemnizado en caso de siniestro.
- Tu declaración al cuestionario de contratación ha de ser veraz e incluir todas las circunstancias que puedan afectar al riesgo.
- Mientras el contrato esté en vigor se tiene que comunicar a Mutua Madrileña cualquier circunstancia que modifique el riesgo asegurado.
- Si se incumplen estas obligaciones, Mutua Madrileña podrá:
 - En caso de siniestro, reducir la indemnización proporcionalmente entre la prima del contrato y la que correspondería si el riesgo se hubiera declarado correctamente.
 - Rechazar el siniestro.
 - Rescindir el contrato de conformidad con el artículo 12 de la Ley de Contrato de Seguro.

EN CASO DE SINIESTRO NO OLVIDES QUE...**Plazo para comunicar el siniestro**

- Deberás comunicar el siniestro a Mutua Madrileña dentro del plazo máximo de 7 días desde que supiste de su ocurrencia.
- Mutua Madrileña te podrá reclamar los daños y perjuicios que por esta falta de comunicación se hubieran ocasionado.
- Antes de que se efectúe cualquier reparación, Mutua Madrileña comprobará los daños ocasionados por el siniestro. El asegurado no podrá reparar por su cuenta sin contar con la autorización previa de Mutua Madrileña, salvo en casos de urgencia. **Si se incumple esta obligación, Mutua Madrileña no se hará cargo del pago de las reparaciones efectuadas.**

Facilitar información y colaborar con Mutua Madrileña

- Deberás emplear los medios a tu alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.
- Deberás facilitar toda la información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, incluidas las notificaciones judiciales y extrajudiciales, y colaborar con Mutua Madrileña, especialmente si el asunto termina en los Tribunales de Justicia.
- Deberás colaborar con los peritos y demás profesionales de Mutua Madrileña durante la tramitación del siniestro.
- Deberás conservar los restos del siniestro hasta que se determinen los daños y, en caso de imposibilidad, acreditar los mismos mediante fotografías u otros medios.
- No podrás negociar, admitir, ni rechazar reclamaciones de terceros perjudicados relativas al siniestro sin la autorización expresa de Mutua Madrileña.
- Si después de un siniestro fueras indemnizado por un tercero o se recuperase el bien asegurado, estás obligado a comunicarlo a Mutua Madrileña a la mayor brevedad posible a fin de reintegrar la indemnización percibida en exceso.

CÓMO SE VALORA UN SINIESTRO

Los daños en los bienes asegurados se tasarán como si se sustituyeran por uno nuevo (valor de nuevo), sin depreciaciones por ser antiguos, estar desgastados o fuera de uso, con las siguientes excepciones:

- Cuando la depreciación supere el 75 % de su valor de nuevo.
- Los bienes en mal estado de conservación o mantenimiento.
- Los aparatos eléctricos y electrónicos con más de 5 años desde su fecha de fabricación.
- Las joyas y objetos de valor especial.

En estos casos, la tasación se hará por el valor real y hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares.

Si hubiera disconformidad con la valoración de Mutua Madrileña se estará a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro que determina que las partes designarán cada una a un perito y, en caso de discrepancia en su dictamen, será un tercero quien determine la valoración.

¿Cómo se indemniza un siniestro?

La indemnización se cuantificará de acuerdo con:

- La tasación de los daños. Solo se abonará el IVA con la aportación previa de una factura.
- Los capitales asegurados establecidos en las Condiciones Particulares.
- Los límites de indemnización establecidos en las Condiciones Particulares.

Además, se tendrán en cuenta las siguientes normas para el cálculo de indemnización:

- **Regla proporcional:** se aplica cuando el capital asegurado es inferior al valor del bien asegurado.

Fórmula a aplicar:

$$\text{INDEMNIZACIÓN} = \frac{\text{CAPITAL ASEGURADO} \times \text{IMPORTE DE LOS DAÑOS}}{\text{VALOR DEL BIEN ASEGURADO}}$$

Ejemplo: el capital asegurado de la vivienda es 75.000 € y el valor una vez hecha la tasación es de 100.000 €. En este caso si se produjera un siniestro, la indemnización se reduciría un 25 %, que es la diferencia entre el capital asegurado y el valor del bien.

No se aplicará la regla proporcional y Mutua Madrileña pagará el importe íntegro de los daños, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares:

- Cuando el tomador haya aceptado los capitales recomendados por Mutua Madrileña.
- Cuando la diferencia entre el capital asegurado y el valor del bien no supere el 15 %.

- **Regla equidad:** se aplica en caso de declaración inexacta del riesgo (ver apartado [“Como tomador tu obligación es...”](#)).

En caso de siniestro, se reducirá la indemnización proporcionalmente a la diferencia entre la prima abonada y la prima que correspondería pagar si el riesgo se hubiera declarado correctamente.

Fórmula a aplicar:

$$\text{INDEMNIZACIÓN} = \frac{\text{PRIMA ABONADA} \times \text{IMPORTE DE LOS DAÑOS}}{\text{PRIMA QUE CORRESPONDERÍA PAGAR}}$$

Ejemplo: los metros declarados de la vivienda son 75 m², que se corresponde con una prima de 150 €, y los metros reales de la vivienda son 100 m², que correspondería una prima de 200 €.

En este caso si se produjera un siniestro, la indemnización se reduciría un 25 %, que es la diferencia entre la prima abonada y la que correspondería pagar.

- Si existiera más de un contrato de seguro sobre el mismo bien y, ocurriera un siniestro, la indemnización se realizará en la parte proporcional del capital asegurado en cada uno de los contratos.

La indemnización total a cargo de todos los contratos nunca podrá superar el valor del bien dañado.

Ejemplo: si una vivienda está asegurada por el propietario y por la comunidad de propietarios, habría que calcular primero el capital asegurado por cada contrato y después repartir la indemnización en esa misma proporción.

- En caso de daño parcial, se indemnizará por el coste de reparación de la parte dañada.
- En las colecciones de cualquier tipo se indemnizarán solo las partes o piezas dañadas, sin tener en cuenta la pérdida del valor del conjunto de la colección.
- Salvo para aquellas Joyas y Objetos de Valor Especial que se hayan detallado al contratar, en su caso, la cobertura opcional “Joyas y Objetos de Valor Extra”:

- Los objetos de valor especial se indemnizarán por un importe máximo de 1.800 € por objeto o colección.

- Las joyas, se indemnizarán hasta el límite del 10 % de la suma asegurada para Contenido con un máximo de 6.000 € por siniestro. En todos los casos, el límite será de 3.000 € por joya.

QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

a) Para todas las coberturas del seguro.

Los daños y perjuicios:

- 1. Causados por guerras, huelgas, manifestaciones o cualquier otro acto tumultuario o por siniestros calificados oficialmente de catástrofe o calamidad nacional.**
- 2. Causados en una vivienda que carezca de los requisitos administrativos necesarios para ser habitada.**
- 3. Causados por la radiación nuclear o la contaminación radioactiva.**
- 4. Causados por acontecimientos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, tales como inundaciones, terremotos y catástrofes naturales.**
- 5. Causados por dolo o culpa grave del tomador, asegurado, propietario e inquilino; familiares, empleados domésticos o personas que convivan con aquéllos, incluso cuando cualquiera de estas personas participe de manera indirecta en la producción del daño. Igualmente y en los mismos términos quedan excluidos los daños causados por dolo o culpa grave de los responsables de los animales titularidad del asegurado.**
- 6. Originados por la mala instalación o montaje de los bienes asegurados.**
- 7. Producidos durante la realización de obras de reparación, remodelación o reconstrucción de la vivienda que requieran licencia administrativa (por ejemplo, licencia de obra).**
- 8. Los daños debidos a deslizamientos, hundimientos, reblandecimiento del terreno y corrimientos de tierra, salvo cuando éstos se deriven de un siniestro cubierto por la póliza.**
- 9. Los daños causados por ocupantes ilegales de la vivienda, sin vínculo contractual con el Asegurado.**

b) Para las coberturas sobre daños en CONTINENTE y CONTENIDO.

Además de las Exclusiones Generales anteriores, quedan excluidos los daños y perjuicios:

- 1. Distintos a la reparación o sustitución del bien, salvo los previstos en la garantía de inhabitabilidad y pérdida de alquileres. Por ejemplo, la pérdida de ingresos.**
- 2. Causados por el estado ruinoso del inmueble o debidos a su falta de mantenimiento.**
- 3. Los que tengan su causa en vicios ocultos o defectos de fabricación o construcción de cualquiera de los elementos de la vivienda. Esta exclusión no se aplica a la cobertura de Protección Legal.**
- 4. Producidos por termitas, polillas, gusanos, roedores o cualquier clase de plagas o insectos.**
- 5. Producidos por el desgaste normal del bien asegurado.**

PROTECCIÓN AL ASEGURADO ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Protección del Asegurado

Si durante la prestación de un servicio por parte del Grupo Mutua Madrileña deseas trasladarnos alguna incidencia, queja o reclamación, te informamos sobre cómo proceder.

Recibida una queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente, del que dispone la Entidad Aseguradora conforme a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo.

La queja o reclamación se presentará por escrito, firmado, en el que se consignen sus datos personales identificativos, referencia del contrato y/o siniestro, motivo de la queja o reclamación, la solicitud que se formula y la documentación acreditativa de su pretensión. El escrito ha de dirigirse al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista a la dirección de correo postal Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid. Adicionalmente, puedes dirigirla al correo electrónico asinf@mutua.es. Este Departamento procederá a emitir una resolución en el plazo de un mes.

Adicionalmente, si la resolución del Departamento de Atención al Mutualista al Asegurado y al Cliente no fuera satisfactoria, podrás acudir al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. En todo caso, te informamos que previamente tiene que existir una resolución del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Puedes dirigir tu escrito a nombre del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, a la dirección Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid o al correo electrónico defensor@mutua.es. El Defensor dispone de un plazo de dos meses para dictar su resolución.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, o transcurrido un mes desde su presentación ante el mismo sin que haya sido resuelta, podrás dirigir tu queja o reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid (página web: www.dgsfp.mineco.es).

¿Quién puede reclamar?

El tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o herederos de cualquiera de ellos.

Otras formas de contacto

Por teléfono, en el 915 600 600 o en el 900 555 555; en la dirección de correo electrónico: reclamaciones@mutua.es; y por correo postal a la dirección Pº de la Castellana nº 33 (28046 Madrid).

QUÉ CUBRE EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS CON COBERTURAS COMBINADAS DE DAÑOS A PERSONAS Y EN BIENES Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN VEHÍCULOS TERRESTRES AUTOMÓVILES.

Te informamos que, de acuerdo con la normativa actualmente en vigor, el Consorcio de Compensación de Seguros cuenta con una nueva cláusula de cobertura de riesgos extraordinarios.

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 y, en el caso de daños a las personas, también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, 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:

- a) 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.
- b) 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.

Resumen de las normas legales.

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos:

a) 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.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) 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.

2. Riesgos excluidos:

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) 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.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) 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 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.

k) 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.

l) En el caso de los daños a los bienes, 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.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

n) En el caso de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, los daños personales derivados de esta cobertura.

3. Franquicia:

I. La franquicia a cargo del asegurado será:

a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un 7 % 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.

b) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean 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.

c) 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.

II. En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

4. Extensión de la cobertura

1) La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes o personas, así como las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la

cobertura de los riesgos ordinarios.

2) No obstante lo anterior:

a) 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.

b) 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.

c) En las pólizas de seguro de vida que de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. 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 gestionará el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).

3. 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.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 900 222 665.

Aseguradora:

