



NOTA INFORMATIVA PREVIA

Deber general de información sobre los aspectos recogidos en el artículo 122 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (RDOSSEAR).

“HOGAR TÚ ELIGES”

1- DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. tiene su domicilio social en España, Ctra. de Pozuelo nº 50, 28222, Majadahonda (Madrid), y en su actividad aseguradora se halla sometida a la supervisión y control del Ministerio de Economía y Empresa a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Clave de la entidad: C-0058).

El informe sobre la situación financiera y de solvencia del Asegurador regulado en el artículo 80 de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras se encuentra a su disposición en la página web www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/información-financiera/solvencia/ donde puede acceder al mismo.

Cuando la distribución de los contratos de seguro se lleva a cabo directamente por la compañía aseguradora, se informa de que los empleados comerciales de la misma perciben por dicha distribución una retribución variable, de lo que les informamos en cumplimiento de la normativa en materia de distribución de seguros.

2- NOMBRE DEL PRODUCTO

“HOGAR Tú Eliges” (Condicionado General en www.mapfre.es).

3- TIPO DE SEGURO

3.1. MODALIDAD DE SEGURO

Multirriesgo Hogar.

3.2. BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

Se podrá asegurar la vivienda (o continente) y/o el mobiliario (o contenido).

Se incluye en el concepto de **VIVIENDA**, a efectos del contrato de seguro:

- Trasteros y garajes situados en el mismo edificio de la vivienda o adosados a la misma. Se considera garaje el local o recinto individualmente cerrado y aislado, destinado al estacionamiento de vehículos. Se considera además como tal, la plaza de aparcamiento situada dentro de locales comunitarios que esté delimitada y asignada al Asegurado.
- Piscinas e instalaciones recreativas o deportivas, arbolado, jardines, construcciones auxiliares, vallas y muros de cerramiento o de contención, situados en la parcela donde se ubique la vivienda unifamiliar asegurada.
- Instalaciones fijas de agua y gas, de energía eléctrica y solar o similares, de calefacción y refrigeración o climatización, de imagen o sonido, las antenas fijas de televisión o radio, así como los aparatos o elementos fijos necesarios para el funcionamiento de dichas instalaciones, tales como calderas, calentadores, acumuladores, radiadores u otros de similares características y funciones. También tendrán cobertura los puntos de recarga (instalación) para coches híbridos o eléctricos en el garaje, conforme este se describe en el primer apartado.



- Instalaciones, aparatos o elementos de seguridad, persianas, toldos, parqué y moquetas, así como los revestimientos de paramentos fijos con madera o materiales de construcción que estén fijados a estos de forma permanente. **No obstante, las librerías fijas de madera tendrán, en todo caso, la consideración de mobiliario a efectos de este contrato, al igual que cualquier librería fija de materiales no constructivos.**

MOBILIARIO: Constituido, a efectos del contrato, por los muebles, así como por las librerías fijas de madera o de materiales no constructivos que se hubieran incorporado a la vivienda sobre las paredes, y por los enseres que estén en la vivienda descrita en las Condiciones Particulares del seguro.

3.3. SUMA ASEGURADA

La suma asegurada es la cantidad fijada en el contrato que representa el límite máximo de la indemnización a pagar por el asegurador en cada siniestro.

3.3.1. Se fijará de la siguiente manera en el momento de la contratación:

- ✓ **Para la VIVIENDA:** La suma asegurada en vivienda se asigna automáticamente como valor de reconstrucción en base a los metros cuadrados construidos, la provincia donde esté situada la vivienda y a la calidad de la construcción.
- ✓ **Para el MOBILIARIO,** según el coste de reposición o sustitución por otro nuevo. Si se trata de objetos Artísticos o Históricos, conforme al Valor en el mercado del arte especializado.

3.3.2. Con carácter general, MAPFRE asegura la vivienda y el mobiliario a valor total (el alcance del seguro se refiere al 100% del valor de los bienes asegurados).

Sin perjuicio de lo anterior, siempre se valora la situación del asegurado frente a la vivienda, y si se trata de un inquilino, caso en que la vivienda no es en propiedad, se pueden contratar a primer riesgo la cobertura de los daños que se produzcan en el continente de la vivienda (cantidad a tanto alzado que no guarda proporción preestablecida con el valor total de los bienes, no siendo aplicable la regla proporcional).

En cualquier caso, cuando los bienes no estuvieran asegurados a primer riesgo, si a la fecha del siniestro se ha producido una depreciación de los mismos, superior al 75% de su valor de reposición, la aseguradora únicamente indemnizará la pérdida real sufrida, reduciendo el porcentaje correspondiente.

En algunos casos, la indemnización por pérdida total del bien se limitará al valor venal.

4- INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

4.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y SUMA ASEGURADA

4.1.1. Veracidad de la información

La base para la valoración del riesgo y determinación para la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier caso otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá de ser veraz y comprender las sumas aseguradas ajustadas a cada una de las garantías que se pretendan cubrir, teniendo en cuenta la forma de aseguramiento y la valoración de los bienes o pérdidas que queden comprendidos en el seguro, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá ser reducida proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de conocer la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla Proporcional (artº 10 y 30 de la Ley de Contrato de Seguro, respectivamente).

La información básica sobre la vivienda es la siguiente:

- ✓ Ubicación (dirección completa).



- ✓ Características del inmueble (año de construcción y/o reforma, tipo de construcción, superficie construida, etc).
- ✓ Régimen y uso al que se destina.
- ✓ Medidas de protección contra incendio y robo.

4.1.2. Definiciones de la regla de equidad, de infraseguro y regla proporcional

Regla de equidad, por infravaloración del riesgo: Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada (punto 4.1.1 precedente) como consecuencia de haberse aplicado una tasa de prima inferior debido a una declaración conteniendo alguna inexactitud en la declaración del riesgo que sea imputable a tomador o asegurado.

Infraseguro: Cuando la suma asegurada es inferior al valor de los bienes cuantificados en concordancia con la forma de aseguramiento y valoración de los bienes asegurados en el momento del siniestro.

Regla proporcional: Se entenderá como tal, que en caso de siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada (punto 4.1.1 precedente) cuando exista infraseguro.

4.1.3. Prima

Precio del seguro. Es la contraprestación que recibe la aseguradora por hacer frente a los riesgos que están amparados en la póliza.

4.2. SUBSANACIÓN DE DIFERENCIAS

El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas se corresponde con sus expectativas y, en su caso que no existan diferencias entre las informaciones facilitadas y lo reflejado en la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

5- NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

VARIACIONES EN EL RIESGO Y EN LOS VALORES ASEGURADOS

En el curso de la vigencia de la cobertura deberá comunicar a la entidad cualquier variación que se produzca:

- a) en cuanto a la **naturaleza y descripción del riesgo** que pudiera influir en la valoración del mismo, es decir cualquier variación de lo reflejado en las Condiciones Particulares y, en su caso, Condiciones Especiales, así como en el cuestionario o cualquier otro documento suscrito por la persona que contrató el seguro.

Si las variaciones comunicadas determinasen una agravación del riesgo que fuera aceptada por la aseguradora, ésta propondrá al tomador las nuevas condiciones del seguro. Ambas partes tienen derecho a rescindir el seguro si no aceptasen la nueva situación.

- b) en cuanto a los **valores asegurables**, cuya actualización se podrá hacer mediante comunicación puntual a la entidad, a fin de que se adecúen a los mismos las sumas aseguradas y la prima.

Sin perjuicio de lo anterior, las sumas aseguradas se actualizarán para cada nuevo período de vigencia de la póliza, y la revalorización de las sumas aseguradas originará el correspondiente incremento proporcional de las primas y sumas aseguradas del contrato. No sufrirán variación, sin embargo, ni las franquicias, ni los límites dispuestos en las presentes Condiciones Generales para cada garantía.

Esta actualización se realizará conforme al índice pactado, que se aplicará siempre sobre las sumas aseguradas de la anualidad anterior y conforme a los siguientes criterios:

✓ Porcentaje fijo.

La revalorización se efectuará incrementando el porcentaje pactado al efecto.

✓ Índice de Precios de Consumo.

La actualización se realizará aplicando el porcentaje de variación que resulte de comparar el último índice conocido en la fecha de la notificación de las primas para el nuevo período con el aplicado en la anualidad anterior, sin que dicha aplicación pueda producir una disminución de las sumas aseguradas.

6- DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (COBERTURAS Y EXCLUSIONES) Y OPCIONES OFRECIDAS

6.1. RESUMEN DE COBERTURAS, LÍMITES Y FRANQUICIAS

Límites Específicos (L.E.)

RESUMEN DE LAS COBERTURAS PARA LA VIVIENDA Y EL MOBILIARIO

DAÑOS MATERIALES

- Incendio y otros daños (**Garantía Obligatoria**):
 - Incendio, explosión o implosión Sin Límite Específico (S/L.E.)
 - Impacto directo del rayo o corrientes eléctricas anormales
inducidas por el mismo (S/L.E.)
- Fenómenos atmosféricos:
 - Fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, pedrisco o granizo y nieve) Lluvia superior a 40 l/m²/h
Viento superior a 80 km/h
Pedrisco y nieve (S/L.E.)
- Daños por agua:
 - Daños en los bienes asegurados (S/L.E.)
 - Localización de averías y reparación de tuberías (S/L.E.)
- Roturas:
 - Cristales, lunas, espejos y vidrieras.....
 - Fregaderos y aparatos sanitarios fijos.....

} 100% máximo de
3.000 Euros/pieza

ROBO

- Robo y daños por esta causa (S/L.E.)
- Hurto y apropiación indebida 1.500 Euros/siniestro

COBERTURAS ESPECIALES

PROPIETARIOS DE VIVIENDAS EN RÉGIMEN DE ALQUILER

- Responsabilidad Civil (como propietario de la vivienda):
 - Indemnizaciones y fianzas. Costes judiciales. Dirección jurídica..... Suma Asegurada

USUARIOS DE VIVIENDAS EN RÉGIMEN DE ALQUILER

- | | |
|--|--|
| • Vivienda (excluida cuota proporcional derivada en su pertenencia a una Comunidad de Propietarios)..... | Suma Asegurada |
| • Mobiliario del arrendador (estando asegurado el Mobiliario del arrendatario)..... | Valor real
3.000 Euros/siniestro |
| • Ampliación cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros, derivados de fugas de agua de las instalaciones propias de la vivienda | Suma Asegurada
Excluido daños en vivienda |

VIVIENDAS SECUNDARIAS O DE TEMPORADA

- | | |
|---|--|
| • Robo durante el período de deshabitación de la vivienda | 3.000 Euros/objeto, salvo aplicación de un límite inferior |
|---|--|

OTRAS COBERTURAS

RESPONSABILIDAD CIVIL

- | | |
|--|------------------|
| • Indemnizaciones y fianzas | } Suma Asegurada |
| • Costes judiciales y dirección jurídica | |

RESUMEN DE LAS COBERTURAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

ASISTENCIA EN EL HOGAR

ASISTENCIA URGENTE Y CONEXIÓN CON PROFESIONALES (Garantía Obligatoria)

SERVICIOS URGENTES

- | | |
|--|---------|
| • Como consecuencia de un siniestro de incendio, explosión, inundación o robo: | |
| - Vigilancia y protección de la vivienda | 3 días |
| - Sustitución de aparatos de TV o vídeo | 15 días |

REPARACIONES, REFORMAS Y OTROS SERVICIOS

- | | |
|--|--|
| - Reparación de urgencia (en casos no amparados por las otras coberturas) de averías de cerrajería, cristalería, electricidad y fontanería | 3 h. de mano de obra y desplazamientos.
Materiales y exceso de tiempo de mano de obra a cargo del Asegurado |
| - Salvamento de personas encerradas en la vivienda por averías de cerrajería.. | 600 Euros |
| - Profesionales para la realización de reformas y otras reparaciones..... | Servicio de conexión y supervisión. Gastos a cargo del Asegurado |



ASISTENCIA EN BRICOLAJE

SERVICIO DE BRICOLAJE EN EL HOGAR

3 h. de mano de obra y desplazamientos.
Materiales y exceso de tiempo de mano de obra a cargo del Asegurado. 1 Intervención por anualidad

SEGURO DE RIESGOS EXTRAORDINARIOS (Cláusula de indemnización de pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios)

Sumas y límites asegurados para cada cobertura
Franquicia según cláusula

6.2. LA PÓLIZA NO CUBRE

En ningún caso:

- ✓ Provocación intencionada del siniestro por parte del Asegurado.
- ✓ Conflictos armados (haya mediado o no declaración oficial de guerra).
- ✓ Motines y tumultos populares.
- ✓ Reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva.
- ✓ Inundaciones extraordinarias, huracanes, tempestades, erupciones volcánicas, movimientos sísmicos y, en general, los hechos que en virtud de su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como «catástrofe o calamidad Nacional».
- ✓ Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causado por, contribuido por, resultante de, derivado de, o en relación con una Enfermedad Transmisible o el temor o la amenaza (ya sea real o percibida) de una Enfermedad Transmisible, independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya de forma concurrente o en cualquier otra secuencia de la misma.

Se entiende por Enfermedad Transmisible cualquier enfermedad que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente de cualquier organismo a otro organismo donde:

- La sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, una bacteria, un parásito u otro organismo o cualquier variación del mismo, ya sea que se considere vivo o no, y
- El método de transmisión, ya sea directo o indirecto, incluye pero no se limita a la transmisión por aire, la transmisión de fluidos corporales, la transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso o entre organismos, y
- La enfermedad, la sustancia o el agente pueden causar o amenazar con causar daños a la salud o al bienestar de las personas, o pueden causar o amenazar con causar daños, deterioro, pérdida de valor, comerciabilidad o pérdida de uso de los bienes.

No obstante, con relación a la cobertura de Responsabilidad Civil, esta exclusión no será de aplicación en aquellos supuestos causados por agentes patógenos que cursen con una presentación aguda, súbita o explosiva y que no tengan la catalogación de proceso endémico, epidémico o pandémico.

En las distintas coberturas o garantías:

- ✓ Cobertura Daños Materiales.
 - Pérdidas indirectas que no estén expresamente aseguradas.
 - Robo y hurto.



- Los daños o pérdidas por defecto en los materiales utilizados, en la instalación o montaje de los mismos, los debidos a impericia o mala praxis, y/o vicio propio de los bienes asegurados, salvo en el caso de los hechos expresamente cubiertos por la garantía de incendio.
- Daños Eléctricos, que sufra la instalación eléctrica a consecuencia de corrientes anormales o cortocircuitos en la red. No estarán asegurados los daños que puedan sufrir los aparatos o equipos conectados a la misma.
- Humo.
- Colisión o impacto de vehículos o aeronaves, así como las ondas sónicas que provengan de estas y de cualquier otro objeto procedente del exterior.
- Actos Vandálicos, entendiendo como tales, los realizados con ánimo doloso por terceros.
- Inundaciones, cuya cobertura no corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros y provengan del desbordamiento o desvío del curso normal de lagos, canales, acequias, alcantarillado, colector o cualquier otro cauce construido por el hombre.
- Pérdida total o daños en los alimentos depositados en frigoríficos o congeladores.
- Asentamientos o movimientos de tierra (hundimientos, corrimientos o desprendimientos) y/o colapso de las edificaciones aseguradas por la pérdida de resistencia mecánica o de la estabilidad, salvo cuando estos eventos se produzcan a consecuencia de un riesgo cubierto por la Póliza.
- Fenómenos atmosféricos, meteorológicos, sísmicos o geológicos que no se encuentren asegurados expresamente.
- Los siniestros cuya cobertura corresponde al «Consorcio de Compensación de Seguros».
- Daños que sufran los bienes asegurados por su deterioro gradual, defectos propios o falta de mantenimiento y conservación, salvo en el caso de los hechos expresamente cubiertos por la garantía de incendio.

✓ **Fenómenos Atmosféricos.**

- Que se deriven de defectos o falta de mantenimiento y conservación de los bienes asegurados.
- Que se manifiesten en forma de goteras, filtraciones, humedades, condensaciones u oxidaciones, producidas de forma paulatina.

✓ **Daños por Agua.**

- Los daños, filtraciones o goteras causados por fenómenos meteorológicos, salvo que se deriven de fugas en las bajantes ocultas de aguas pluviales.
- Los daños, filtraciones o goteras causados por la humedad ambiental o por la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, rías, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros, arquetas y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- La localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños directos en la vivienda o en su mobiliario o que, aun produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas o estanques, pozos, fosas sépticas, redes de riego, sumideros, arquetas u otros elementos de la red horizontal de saneamiento, o en canalones o bajantes de aguas pluviales.



- La reparación de tuberías, conducciones o depósitos dañados por congelación, así como los daños por fugas de agua que tal congelación provoque.

✓ **Roturas.**

- La rotura de marcos, molduras, objetos decorativos, lámparas, cristalerías, vajillas, menaje en general, así como la rotura de las pantallas y componentes de aparatos o instrumentos de óptica. No obstante, esta exclusión no será aplicable cuando se haya contratado la garantía de “Todo Riesgo Accidental”.
- La rotura de dispositivos wearables y de aparatos de telefonía, informática e imagen y sonido así como la rotura de las pantallas y componentes de los mismos.
- La rotura de lentes y sus monturas.
- Los arañazos, raspaduras, desconchones y otros deterioros similares en superficies y azogados.

✓ **Cobertura de Robo.**

- Las simples pérdidas o extravíos.
- Bienes que se encuentren fuera de la vivienda descrita en las Condiciones Particulares, salvo en los casos previstos específicamente en estas Condiciones Generales.
- Siniestros en los que concurra negligencia grave del Asegurado, del Tomador del Seguro, o de las personas que de ellos dependan o con ellos convivan.

✓ **Cobertura de Asistencia Hogar.**

- Servicio de Bricolaje.
 - El coste de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio, que deberá asumir íntegramente el Tomador y/o el Asegurado.
 - El Tomador y/o Asegurado asumirá, igualmente, el coste del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste, viniendo la Compañía obligada a asumir, exclusivamente, el coste de las tres primeras horas de mano de obra.
 - La instalación, en cualquiera de los trabajos relacionados, cuando la fijación de los elementos o materiales a la superficie no garantice su estabilidad.

✓ **Cobertura de Responsabilidad Civil.**

- No cubre indemnizaciones que pueda resultar de:
 - Hechos dolosos o causados intencionadamente por el Asegurado, asalariado o personas por las que deba responder, así como los daños derivados de la participación de cualquiera de ellos en apuestas, desafíos y riñas.
 - Daños cuyo origen sea el deliberado incumplimiento de normas leyes, ordenanzas y reglamentos referentes al mantenimiento de viviendas o edificios y sus instalaciones o sobre las que pese o se halle incoada una declaración de ruina inminente, total o parcial.
 - Daños cuyo origen sea la corrosión o el deterioro generalizado de tuberías o conducciones por cualquier otra causa, en las que, tras conocer su existencia en un siniestro previo, no se hayan hecho las reparaciones necesarias para su eliminación.
 - Daños causados por animales distintos a los que puedan ser considerados como domésticos.
 - El pago de sanciones y multas, así como las consecuencias de su impago.



- Daños causados a bienes muebles o inmuebles que, para su uso o disfrute, manipulación, transformación, reparación, custodia, depósito o transporte hayan sido confiados, cedidos o arrendados al Asegurado o bien se encuentren bajo su posesión o ámbito de control, salvo en los supuestos expresamente establecidos en las Condiciones Generales.
- Obligaciones asumidas en virtud de pactos o acuerdos, que no serían legalmente exigibles al asegurado en caso de no existir tales acuerdos.
- Responsabilidades que deban ser reconocidas por la jurisdicción laboral o por la administración.
- Las responsabilidades derivadas de la explotación de industrias o negocios, así como el ejercicio de profesiones o servicios retribuidos o de cargos o actividades en asociaciones o comunidades de cualquier tipo, aun cuando se realicen a título honorífico.
- Responsabilidades por daños causados con vehículos a motor, embarcaciones, aeronaves, incluidos drones y aeromodelos, y en general, con cualquier vehículo u objeto que no sea accionado exclusivamente por remos, pedales o mecanismos movidos por la fuerza del hombre.
- Reclamaciones por daños causados por cualquier artefacto, buque o aeronave, incluidos drones y aeromodelos, destinados a la navegación acuática o aérea, y en general, por cualquier vehículo u objeto que no sea accionado exclusivamente por remos, pedales o mecanismos movidos por la fuerza del hombre.
- Daños por reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva de cualquier tipo, sea o no recogida en la legislación específica de esta materia.
- Aquellas pérdidas económicas que no sean consecuencia de un daño corporal o material amparado por la póliza, así como las pérdidas económicas que sean consecuencia de un daño corporal o material no amparado por la póliza.
- Las responsabilidades por daños causados, directa o indirectamente, por cualquier perturbación del estado natural del aire, de las aguas terrestres, marítimas o subterráneas, del suelo y subsuelo y, en general, del Medioambiente, provoca das por:
- Emisiones, vertidos, inyecciones, depósitos, fugas, descargas, escapes, derrames o filtraciones de agentes contaminantes.
- Radiaciones, ruidos, vibraciones, olores, calor, modificaciones de la temperatura, campos electromagnéticos o cualquier otro tipo de ondas.
- Humos tóxicos o contaminantes originados por incendio o explosión.

Las coberturas antes detalladas, así como las exclusiones y límites, están desarrolladas y explicadas en las Condiciones Generales, donde pueden consultarse.

En caso de siniestro la determinación de la indemnización se establecerá en base a lo estipulado para la garantía concreta afectada (cobertura y exclusiones específicas), siendo de aplicación igualmente aquellas exclusiones que tengan carácter general.

6.3. FRANQUICIA

Cantidad estipulada en la póliza, por la cual el Asegurado se constituye en su propio Asegurador y en virtud de la cual, en caso de siniestro, soportará la parte de los daños que le corresponda.



6.4. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, por el Consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza, cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo, tempestad ciclónica atípica, etc.) que nominativamente se enumeran en el Reglamento del Consorcio de Compensación de Seguros (R.D.300/2004) y que se recogen en la *“Cláusula de indemnización por el CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios. Seguro de riesgos extraordinarios (Consorcio de Compensación de Seguros)”*, que se incluye en la póliza.

7- EL SINIESTRO

7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

La ocurrencia de un siniestro debe ser comunicada a la aseguradora lo antes posible y como máximo dentro de los siete días siguientes de haber sido conocido por el cliente.

La notificación puede ser realizada en los teléfonos 918 365 365 / 900 822 822 pero deberá ser ratificada por escrito cuando la Aseguradora lo considere necesario para la más correcta tramitación del siniestro.

En los casos de siniestro de la cobertura de ASISTENCIA, el Asegurado podrá solicitar por teléfono o cualquier otro medio de comunicación inmediato, el servicio de asistencia que precise, indicando sus datos identificativos y el número de póliza.

El Asegurado debe colaborar siempre con la aseguradora:

- ✓ Comunicando por escrito, en el plazo máximo de cinco días desde la comunicación inicial, la relación de objetos existentes en el momento del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños o pérdidas.
- ✓ Facilitando toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, así como la intervención de los peritos designados por la aseguradora.
- ✓ Comunicando en el plazo más breve posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el siniestro.

Requisitos específicos:

- ✓ En los casos de robo, hurto o actos vandálicos, debe presentarse la correspondiente denuncia ante la Autoridad Policial o Judicial del lugar donde haya ocurrido el siniestro, indicando la existencia del seguro, debiendo remitir a la aseguradora el justificante de la denuncia.
- ✓ La desaparición de tarjetas de crédito debe comunicarse a la entidad emisora con la mayor rapidez y, en todo caso, previamente a la comunicación del riesgo a la aseguradora.

7.2. CONCURRENCIA DE SEGUROS

En caso de que el asegurado disponga de dos o más contratos que cubran la misma garantía afectada por el siniestro, respecto al mismo bien, suscritos con distintas entidades aseguradoras, el asegurado deberá comunicar a MAPFRE la existencia de las pólizas restantes indicando el nombre de las otras entidades aseguradoras respectivas, por cuanto corresponderá a MAPFRE indemnizarle el daño producido únicamente en la proporción a la propia suma asegurada, respecto de las demás.



7.3. LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

La aseguradora está obligada a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo, en el menor plazo de tiempo posible. En cualquier supuesto, la aseguradora deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que pueda deber según las circunstancias por ella conocidas.

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el Asegurado lo consienta, la aseguradora podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o reposición del objeto siniestrado, sin perjuicio de aquellas garantías o coberturas en las que se pacte expresamente la reparación y no haya lugar a indemnización.

Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, la aseguradora no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará con el interés moratorio establecido en la Ley, sin necesidad de reclamación judicial.

La entidad comunicará al asegurado, por el medio acordado entre ambos, el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al asegurado los motivos que sustentan su decisión.

Si las partes se pusiesen de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de indemnización, la aseguradora deberá pagar la suma convenida o realizar las operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado o dañado, si su naturaleza así lo permitiera.

El asegurado, en caso de desacuerdo, podrá designar un perito según lo establecido en el artículo 38 de la Ley del Contrato de Seguro, sin perjuicio de su derecho a acudir a las instancias de reclamación mencionadas en el punto 9.

7.4. RECHAZO DEL SINIESTRO AL ASEGURADO

En caso de rechazo del siniestro por la entidad, ésta comunicará al asegurado por el medio acordado entre ambos, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.

La respuesta de la entidad deberá contener las referencias necesarias para que el asegurado pueda comprobar que la resolución adoptada se ajusta al contrato firmado por ambas partes. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

8- CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PRIMAS

8.1. PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA

Salvo que expresamente se pacte una **duración** distinta, las pólizas tienen una vigencia anual desde el momento de la contratación, pudiendo prorrogarse, si no se oponen las partes, por periodos de igual duración.

La prima tiene carácter anual y podrá abonarse mediante domiciliación bancaria o tarjeta de crédito.

El tomador del seguro está obligado al pago de la **prima** de acuerdo con las Condiciones Generales y Particulares del contrato.

8.2. CONCEPTOS INTEGRADOS EN LA PRIMA

En la prima del seguro quedan comprendidos todos los impuestos y recargos que son repercutibles, incluido el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.



8.3. FRACCIONAMIENTO DE LA PRIMA

Podrá pactarse el fraccionamiento del pago de la prima anual en los plazos y de acuerdo con las estipulaciones que se establezcan en las Condiciones Particulares del contrato.

9- INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

9.1. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Conforme a la normativa establecida para la protección de los usuarios de los servicios financieros, en el caso de que se suscite controversia en la interpretación o ejecución del presente contrato de seguro, el Tomador del seguro, el Asegurado, los beneficiarios y los terceros perjudicados o sus derechohabientes, podrán formular reclamación o queja mediante escrito dirigido a la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por escrito (Apartado de Correos 281 - 28220 Majadahonda (Madrid), o por medios electrónicos a través de la Web www.mapfre.es, de conformidad con el Reglamento para la Solución de Conflictos entre las Sociedades del Grupo MAPFRE y los Usuarios de sus Servicios Financieros, que puede consultarse en la página Web "mapfre.es", y las normas de actuación que lo resumen y que se facilitan al Tomador junto con este contrato. Le informamos igualmente de que, de no estar conforme con la resolución de su reclamación, en aquellos casos en que sea competente para intervenir el Defensor del Asegurado de acuerdo con nuestras normas, Ud. podrá solicitar la remisión de la misma a dicho Defensor.

Asimismo, podrán formular reclamaciones y quejas los clientes de la Aseguradora, así como sus derechohabientes, en relación con la actuación de sus agentes de seguros y operadores de bancaseguros, de conformidad con el Reglamento y el procedimiento antes citado.

La reclamación podrá realizarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, conforme a lo previsto en la legislación que les resulte aplicable y en el teléfono 900 205 009.

Desestimada dicha reclamación o queja o transcurrido el plazo de dos meses desde su presentación, el usuario podrá formular reclamación o queja ante el 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), a cuyo efecto, si lo solicita, pondremos a su disposición el formulario correspondiente.

Solo con la expresa conformidad de las partes, podrán someterse las diferencias derivadas de la interpretación y cumplimiento de este contrato al juicio de mediadores o árbitros, de acuerdo con la legislación vigente.

9.2. JURISDICCIÓN APLICABLE

El contrato quedará sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del asegurado, a cuyo efecto éste designará uno en España si estuviese domiciliado en el extranjero.

10- LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones de la póliza están sujetas a:

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y normas de desarrollo.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.