



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 PLATINO”

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 PLATINO” (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), el mobiliario (o contenido), las joyas, el dinero y las tarjetas de crédito.

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.

Se consideran **JOYAS**, siempre que estén en el interior de la vivienda, aquellos objetos y/o adornos de uso personal realizados en oro, plata, platino, perlas o piedras preciosas de origen biológico o mineral, tanto si están engastadas como si no y cualquier objeto ornamental o de uso doméstico realizado con los materiales mencionados. No tienen esta consideración los objetos realizados en metales distintos a los que aquí se especifican, aunque estén chapados, bañados o recubiertos con oro, plata o platino.

Siempre y cuando se haya contratado suma asegurada para JOYAS en Condiciones Particulares, se entenderán también amparados el DINERO y las TARJETAS DE CRÉDITO conforme a lo establecido en el Condicionado General.

Los límites específicos de cobertura, que afectan a las JOYAS, el DINERO y las TARJETAS DE CRÉDITO, se encuentran detalladamente recogidos en el Condicionado General.

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).

Salvo pacto en contrario, las Joyas se aseguran a primer riesgo, no siendo de aplicación 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.)
- Humo de origen accidental	(S/L.E.)
- Impacto directo del rayo o corrientes eléctricas anormales inducidas por el mismo	(S/L.E.)
- Hundimiento accidental del terreno por obras ajenas al inmueble asegurado	(S/L.E.)
- Colisión o impacto de vehículos terrestres, aeronaves así como ondas sónicas y turbulencias producidas por éstos y objetos procedentes del exterior	(S/L.E.)

- Actos vandálicos	(S/L.E.)
• Fenómenos atmosféricos:	
- Fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, pedrisco o granizo y nieve)	Lluvia superior a 40 l/m ² /h Viento superior a 80 km/h Pedrisco y nieve (S/L.E.)
• Daños eléctricos:	
- Daños eléctricos	(S/L.E.)
• Daños por agua:	
- Daños en los bienes asegurados	(S/L.E.)
- Localización de averías y reparación de tuberías	(S/L.E.)
- Congelación.....	1.200 Euros/siniestro
• Roturas:	
- Cristales, lunas, espejos y vidrieras.....	} 100% máximo de 6.000 Euros/pieza
- Fregaderos y aparatos sanitarios fijos.....	

ROBO

• Robo y daños por esta causa	(S/L.E.)
• Hurto y apropiación indebida	6.000 Euros/siniestro

TODO RIESGO

• Todo Riesgo Accidental:	
- Cualquier otro daño en los bienes asegurados	Suma Asegurada. Franquicia 100 Euros
- Asistencia sanitaria urgente por accidentes domésticos	600 Euros/Asegurado
• Todo Riesgo Tecnológico:	
- Cualquier otro daño en los aparatos de telefonía, informática, imagen y sonido, y en los dispositivos wearables asegurados	5% de la S.A. Mobiliario y 6.000 Euros por siniestro y anualidad. Franquicia 100 Euros

DAÑOS ESTÉTICOS

• Gastos de reposición estética de los bienes asegurados	Suma Asegurada
--	----------------

PRESTACIONES ESPECIALES

• Inhabitabilidad de la vivienda:	
- Alojamiento provisional en un hotel.....	10 días y 300 Euros día/persona. 9.000 Euros/siniestro
- Alquiler de una vivienda provisional.....	12 meses y 18.000 Euros/siniestro

- Gastos de traslado, estancia y retorno de los bienes asegurados a un guardamuebles o vivienda provisional	Máximo un mes
- Daños ocasionados en los bienes asegurados durante su transporte y estancia en un guardamuebles o vivienda provisional	100%
- Gastos de restaurante y lavandería, por siniestros ocasionados en la cocina de la vivienda asegurada	Máximo 10 días y 300 Euros diarios. 3.000 Euros/siniestro (S/L.E.)
• Reobtención de documentos	
• Daños a los bienes asegurados por las medidas adoptadas para extinguir o contener el siniestro	} 5 % S.A. Vivienda y/o Mobiliario / siniestro
• Gastos de extinción y contención del siniestro.....	
• Gastos de salvamento, desescombros, demolición y extracción de lodos.....	
• Asistencia sanitaria urgente por lesiones en un robo	600 Euros/Asegurado

GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS

• Desplazamiento temporal de los bienes asegurados:	
- Mobiliario	25% de sus SS.AA
- Joyas	6.000 Euros/siniestro
• Inundaciones	(S/L.E.)
• Daños de origen eléctrico	(S/L.E.)
• Pérdida de alimentos refrigerados	900 Euros/siniestro
• Atascos	900 Euros/siniestro
• Rotura de:	
- Muebles, encimeras y repisas de metacrilato, mármol, granito, piedra o minerales análogos	} 100% y máximo de 6.000 Euros/pieza
- Placas de cocina de materiales cerámicos vitrificados	
• Sustitución de las cerraduras y llaves de las puertas de acceso a la vivienda en caso de robo, hurto, apropiación indebida o extravío de llaves	(S/L.E.)
• Hurto, apropiación indebida y robo con fuerza en las cosas en el exterior de la vivienda	1.200 Euros/siniestro
• Robo con violencia o intimidación en las personas en el exterior de la vivienda:	
- Ropa y efectos personales.....	1.500 Euros/siniestro
- Reobtención de documentos	300 Euros/siniestro
- Joyas	1.500 Euros/siniestro
- Dinero en efectivo.....	600 Euros/siniestro
- Cheques (cobro indebido).....	1.500 Euros/siniestro

- Uso fraudulento de tarjetas de crédito..... 1.500 Euros/siniestro

COBERTURAS ESPECIALES

PROPIETARIOS DE VIVIENDAS EN RÉGIMEN DE ALQUILER

- Daños causados por el inquilino 3.000 Euros/siniestro y 6.000 Euros/año. Franquicia de un mes alquiler con mínimo de 600 Euros
- Inhabitabilidad de la vivienda:
 - Pérdida de alquileres 12 meses 18.000 Euros/siniestro
 - Gastos de traslado, estancia y retorno de los bienes asegurados a un guardamuebles o vivienda provisional Máximo 6 meses
 - Daños ocasionados en los bienes asegurados durante su transporte y estancia en un guardamuebles o vivienda provisional 100%
- 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 6.000 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 12.000 Euros/objeto, salvo aplicación de un límite inferior
- Inhabilitación de la vivienda durante el período vacacional del asegurado:
 - Alojamiento provisional en un hotel (en régimen de pensión completa, incluido gastos de lavandería)..... 300 Euros/asegurado y día, máximo de 10 días. 9.000 Euros/siniestro
 - Alquiler de una vivienda provisional..... 3 meses. 6.000 Euros/siniestro
 - Gastos de restaurante y lavandería por siniestros ocasionados en la cocina de la vivienda asegurada 300 Euros/diarios máximo de 10 días. 3.000 Euros/siniestro

OTRAS COBERTURAS

RESPONSABILIDAD CIVIL

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

ANIMALES DE COMPAÑÍA

- | | |
|---|--|
| • Daños | 1.000 Euros/animal
15 días de carencia |
| - Accidente | 100% Suma Asegurada |
| - Gastos veterinarios | 100% Suma Asegurada |
| • Robo o extravío: | |
| - Pérdida del animal | 100% Suma Asegurada
15 días de carencia |
| - Búsqueda (prensa o radio) | 150 Euros/animal |
| • Sacrificio y eliminación del cadáver: | |
| - Vejez o enfermedad incurable | 150 Euros/animal
Un año de carencia |
| • Estancia en residencia canina o felina: | |
| - Por hospitalización del propietario | 300 Euros/anualidad |

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
600 Euros |
| - 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 REPARACIONES Y BRICOLAJE

SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS.....	3 horas de mano de obra, desplazamientos y piezas. 4 Intervenciones por anualidad
SERVICIO DE BRICOLAJE PLATINO	3 h. de mano de obra y desplazamientos. Materiales y exceso de tiempo de mano de obra a cargo del asegurado. 4 Intervenciones por anualidad

ASISTENCIA FAMILIAR

ASISTENCIA FAMILIAR

• A causa de accidentes ocurridos en la vivienda:	
- Personal sanitario a domicilio	6 meses y 6.000 Euros/siniestro
- Personal doméstico a domicilio, a partir del décimo día de baja	6 meses y 30 Euros/día con 3.000 Euros/siniestro
- Personal docente a domicilio, a partir del trigésimo día de baja	6 meses y 2.500 Euros/siniestro

SERVICIOS INFORMATIVOS SOBRE ANIMALES

• Consultas telefónicas relacionadas con animales (legislación, consultas veterinarias, residencias caninas y felinas y consultas generales)	Libre disponibilidad
--	----------------------

SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA Y TELEFÓNICA

• Consultas o problemas a médicos y especialistas relacionadas con la salud de las personas	Libre disponibilidad
---	----------------------

SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA

• Asistencia Informática Remota	Máximo 3 ordenadores y 3 dispositivos móviles/póliza
• Servicio de Recuperación de Datos	Máximo 2 servicios por anualidad
• Servicio de copia de seguridad remota	Hasta 15 Gbytes/ordenador
• Antivirus y Control Parental	Máximo 5 instalaciones/póliza
• Asistencia Técnica a Domicilio	Máximo 3 ordenadores por póliza/2 servicios por ordenador y anualidad

PROTECCIÓN DIGITAL	Máximo 6 identidades o dispositivos/póliza
--------------------------	--

ASISTENCIA EN ACTIVIDADES ON LINE: TELETRABAJO, ESTUDIO, OCIO Y COMPRAS ..	Límites según Condiciones Generales
--	-------------------------------------

DEFENSA JURÍDICA

MODALIDAD BÁSICA

- Costes judiciales, dirección jurídica y gastos conexos:
 - Reclamación de daños y perjuicios (incluso derivados de culpa contractual)
 - Defensa penal, ausencia y fallecimiento legal.....
 - Actuaciones y honorarios profesionales.....
 - Servicios telefónico de orientación jurídica
- Suma Asegurada
- Libre disponibilidad

MODALIDAD AMPLIA

- Derecho de propiedad
 - Derecho de arrendamiento
- Suma Asegurada

ASISTENCIA EN VIAJE

Enfermedad o accidente en el extranjero:

- Gastos de curación
 - Prolongación de la estancia por prescripción médica.....
 - Traslado o repatriación
 - Localización y salvamento
 - Gastos de acompañante:
- En caso de hospitalización superior a 5 días:
- Desplazamiento y regreso.....
 - Estancia y alojamiento en:
 - * España
 - * Extranjero
 - Traslado o repatriación del asegurado a causa de su estado de salud:
 - * Gastos de viaje de uno de sus acompañantes en los mismos medios de transporte utilizados para el retorno del Asegurado. Si éste o el acompañante fuera menor de quince años y viajara solo, la compañía facilitará una persona que la atienda en caso de retorno ..



- Gastos de escolta por fallecimiento del asegurado:
 - Gastos viaje de ida hasta el lugar del fallecimiento y regreso hasta el lugar de inhumación de la persona designada por los beneficiarios y encargada de acompañar los restos del asegurado fallecido Incluida
 - Estancia y alojamiento en España 120 Euros/diarios
1.200 Euros/máx.
 - Estancia y alojamiento en el extranjero 150 Euros/diarios
1.500 Euros/máx.
- Retorno anticipado del asegurado:
 - Gastos de viaje de vuelta en medios de transporte ordinarios..... (S/L.E.)
- Robo o extravío del equipaje:
 - Asesoramiento para su recuperación y gastos de reexpedición (S/L.E.)
 - Adquisición de vestuario y objetos de aseo 300 Euros/persona y
1.200 Euros/siniestro
- Envío de medicamentos (S/L.E.)
- Anticipo de fondos en el extranjero 900 Euros
- Transmisión de mensajes urgentes..... (S/L.E.)

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, esta exclusión no será de aplicación a los hechos expresamente cubiertos por la cobertura de Asistencia en Viaje y con relación a la cobertura de Responsabilidad Civil 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.
- 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 «Consortio 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.

✓ Incendio y otros daños.

- Los daños que deriven de asentamientos o movimientos de tierra (hundimientos, corrimientos o desprendimientos) por causas distintas de las anteriormente descritas.
- Los daños producidos por obras realizadas con anterioridad a la fecha de efecto de esta Póliza, aunque tales daños se manifiesten durante la vigencia de la misma.
- Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen el desalojo de la construcción.
- Los daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.

✓ 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 Eléctricos.**

- Los daños que puedan sufrir los aparatos o equipos como consecuencia de defectos de funcionamiento de los mismos.

✓ **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 atascos en inodoros eléctricos y trituradores.
- La localización y reparación de fugas o averías que 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.

✓ **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. No obstante, esta exclusión no será aplicable cuando se haya contratado la garantía de “Todo Riesgo Tecnológico”.
- 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 Todo Riesgo.**

- Hechos ocurridos en el exterior de la vivienda asegurada.
- La caída o desprendimiento, total o parcial, de muebles, baldas u otros objetos debida a una instalación incorrecta, sobreutilización con exceso de peso o desgaste de los agarres. En estos casos la póliza no cubre ni los daños sufridos por el bien que cae o se desprende ni los que otros bienes, objetos o enseres, colocados dentro o fuera del mismo, puedan sufrir a consecuencia del suceso.
- Deterioro o desgaste inherente al uso de los bienes, o averías de tipo mecánico, eléctrico o electrónico en los mismos.



- Cualquier clase de contaminación.
- Acción de termitas, gusanos, polillas, o cualquier plaga de insectos.
- Expropiación, confiscación, nacionalización, requisa o daños en los bienes asegurados por imperativo de cualquier gobierno o autoridad (de hecho o de derecho).
- Derrames de líquidos de cualquier clase o naturaleza.
- La caída o precipitación de un bien asegurado por el desagüe de un lavabo, fregadero, inodoro o cualquier otro aparato sanitario. En estos casos, la póliza no cubre ni los daños sufridos por el bien que se precipita, ni su pérdida, ni los gastos de recuperación o salvamento del mismo.
- Las simples pérdidas o extravíos de los bienes asegurados.

Esta cobertura no ampara los arañazos, raspaduras, desconchones, salpicaduras, rayones, ni ninguna otra alteración superficial en los bienes afectados, salvo que vayan acompañados de otros daños de mayor entidad en el mismo bien que estén amparados por la póliza y causados en el mismo siniestro.

✓ **Cobertura de Daños Estéticos.**

- Vehículos a motor y embarcaciones.
- Los menoscabos o daños que no se deriven de un siniestro amparado por las Coberturas de Daños Materiales, Robo y Todo Riesgo.
- 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.).
- La restauración estética que pudiera resultar necesaria a consecuencia de los trabajos de reparación o sustitución de las tuberías o conducciones de la vivienda asegurada afectadas por corrosión o deterioro generalizado.

✓ **Cobertura de Asistencia Hogar.**

- Servicio de Reparación de Electrodomésticos.
 - Las intervenciones sobre electrodomésticos que estén cubiertos por la garantía del fabricante según factura de compra o, en caso de que se desconozca el plazo de garantía por cualquier motivo, la duración de ésta se entenderá que corresponde a la que deba dar el fabricante, según la legislación vigente que le fuera aplicable en el momento de la formalización de la compra-venta.
 - Cualquier daño que pueda sufrir el electrodoméstico que no se concrete en una avería mecánica, eléctrica o electrónica y en concreto arañazos, golpes, deformaciones o rotura de los componentes no mecánicos o electrónicos del mismo.
 - Daños de cualquier tipo en los electrodomésticos, producidos por causa accidental (caída, golpe, impacto externo, subidas de tensión y vertido de líquidos).
 - Los defectos estéticos, corrosión, oxidación, causados por el uso o circunstancias ambientales.
 - Los electrodomésticos con una antigüedad de fabricación superior a 10 años.
- 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 el pago de las 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 y reclamaciones por daños causados con vehículos a motor, embarcaciones, buques o aeronaves, incluidos drones y aeromodelos, y en general, con cualquier vehículo, artefacto u objeto que no sea accionado exclusivamente por remos, pedales o mecanismos movidos por la fuerza del hombre, salvo en los supuestos previstos específicamente en esta cobertura.
 - 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, provocadas 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.

✓ **Cobertura de Defensa Jurídica.**

- El pago de las sanciones y multas, los recursos contra éstas y cualquier gasto que se origine debido a su imposición por las autoridades competentes.
- La defensa o el pago de los gastos ocasionados por gestiones, trámites, expedientes o procedimientos, de cualquier clase y naturaleza, de los que a continuación se enumeran:
 - Los de cuantía litigiosa inferior a 300 Euros.
 - Los derivados de actividades bancarias y de suministros de agua, gas, electricidad y teléfono.
 - Los derivados de contratos de transporte, con excepción de mudanzas incluidas en el apartado anterior.
 - Reclamaciones de los empleados del Asegurado, excepto los del servicio doméstico, y las de terceros por actos u omisiones de aquéllos en el desempeño de sus funciones laborales.
 - Reclamaciones cuya causa sea la actividad profesional del Asegurado o recaigan sobre bienes afectos o vinculados a dicha actividad.
 - El ejercicio por el conductor o el propietario del vehículo de las acciones penal o civil a consecuencia de hechos derivados del uso y circulación de vehículos a motor.
 - Reclamaciones que traigan su causa del contrato de compraventa de un bien inmueble, así como las reclamaciones por vicios constructivos.
 - Las reclamaciones que el Asegurado pretenda dirigir contra la Compañía, cualquiera que sea su causa o contra cualquiera de las empresas que directa o indirectamente, estén vinculadas con ella por formar parte de la misma unidad de decisión y, en general, empresas que lleven el nombre de MAPFRE.
 - Las acciones contra promotores, constructores, arquitectos y cualesquiera otros técnicos, en razón de su intervención, directa o indirecta, en la construcción de un bien inmueble.
 - Los que deriven o traigan su causa de hechos ocurridos con anterioridad a la vigencia de la garantía de defensa jurídica.
 - Las reclamaciones derivadas de contratos de arrendamiento.
 - Los gastos derivados de reclamaciones injustificadas por carecer de medio de prueba suficiente que la haga viable, así como las manifiestamente desproporcionadas con la valoración de los daños y perjuicios sufridos. No obstante, la Compañía asumirá el pago de dichos gastos si el Asegurado obtiene una resolución firme favorable a sus pretensiones o una indemnización en cuantía similar a su pretensión inicial. Para ello la Compañía se obliga a comunicar al asegurado dicha circunstancia y a realizar aquellas diligencias que por su carácter urgente sean necesarias al objeto de no causarle indefensión.

✓ **Cobertura de Animales de Compañía.**

- No estarán asegurados los siguientes supuestos:
 - Enfermedades infectocontagiosas, epizooticas, parasitarias o de cualquier tipo, incluidas aquellas transmitidas mediante picaduras o mordeduras de insectos, ácaros, roedores u otros mamíferos.
 - Envenenamientos e intoxicaciones.



- Daños distintos de los descritos en el apartado de Riesgos Cubiertos.
- Las lesiones o enfermedades debidas o derivadas de la edad del animal.
- Las intervenciones quirúrgicas de tipo estético, como las utilizadas en algunas razas para modelar orejas o rabos, así como la extirpación de uñas.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- La cesárea o el parto distócico en hembras de razas en las que, por sus características anatómicas, los partos requieren, con carácter general, asistencia veterinaria, en especial las razas braquicéfalas como bulldog francés, bulldog inglés y boston terrier.

✓ **Cobertura de asistencia en viaje.**

- No estarán cubiertas las asistencias derivadas de:
 - Provocación intencionada de lesiones o intoxicaciones por parte del Asegurado.
 - Estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, estupefacientes o medicamentos que no hayan sido prescritos por un facultativo autorizado.
 - Práctica de deportes en competiciones oficiales.

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 por la que el Asegurado es propio asegurador de sus riesgos y en virtud de la cual, en caso de siniestro, soportará con su patrimonio la parte de los daños que le corresponda. Si el importe del siniestro es inferior a la cantidad estipulada como franquicia, su coste correrá por completo a cargo del Asegurado; si es superior, la Compañía sólo indemnizará por el exceso de aquella.

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 (Consortio 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 por teléfono utilizando el Centro de Servicios de la Compañía 918 366 131 pero deberá ser ratificada por escrito cuando ésta 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, apropiación indebida y uso fraudulento de tarjetas debe presentarse la correspondiente denuncia, en la cual debe hacerse referencia a la Compañía y el número de póliza bajo la que están asegurados los bienes.
- ✓ La desaparición de las tarjetas u otros dispositivos físicos similares de pago, tanto de débito o de crédito, y de las tarjetas de compra sólo para determinados productos, servicios o proveedores, debe notificarse a la entidad emisora con la mayor rapidez y, en todo caso, previamente a la comunicación del siniestro a la Compañía.

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.