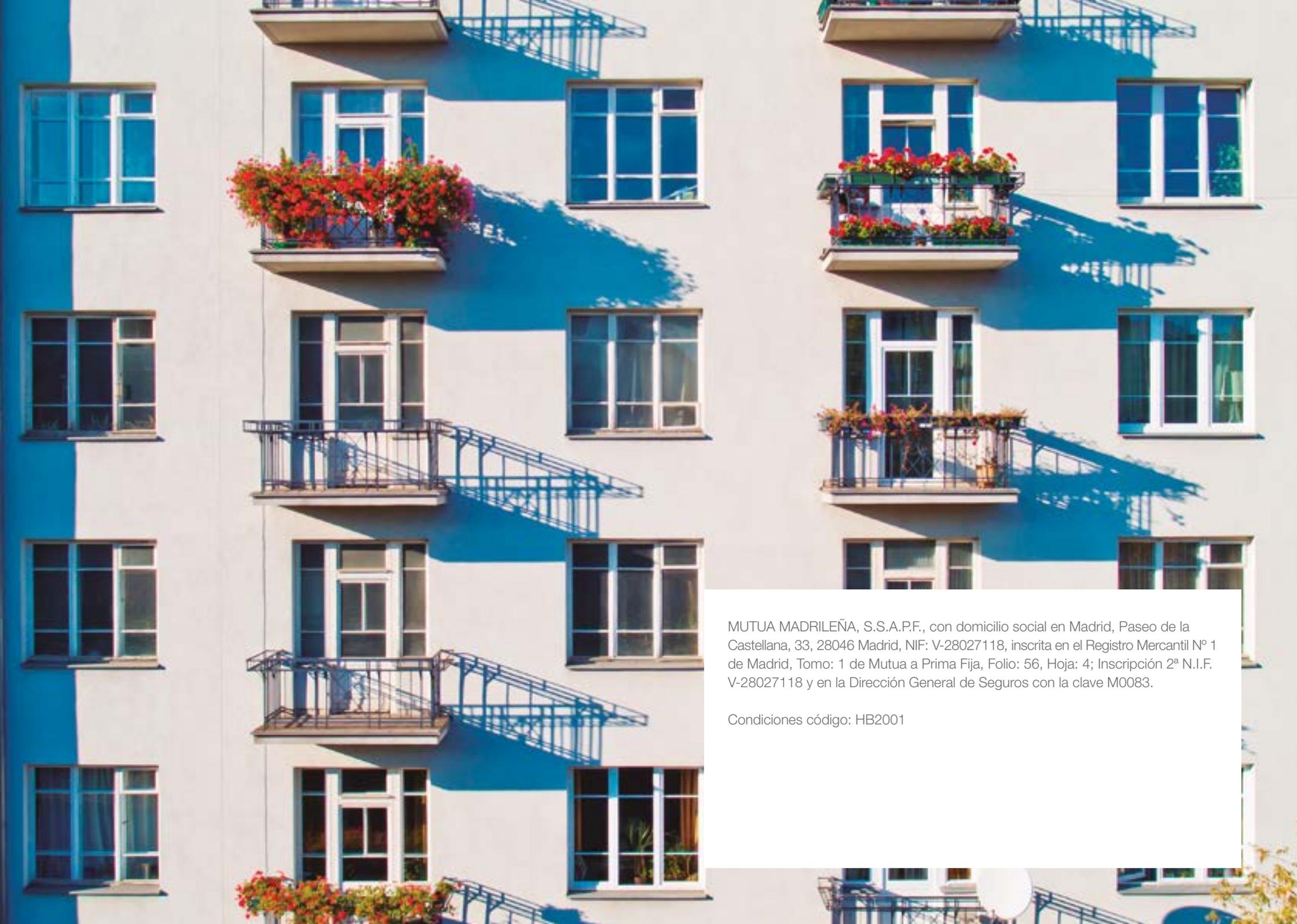




MM Hogar Básico
Condiciones Generales



MUTUA MADRILEÑA, S.S.A.P.F., con domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana, 33, 28046 Madrid, NIF: V-28027118, inscrita en el Registro Mercantil Nº 1 de Madrid, Tomo: 1 de Mutua a Prima Fija, Folio: 56, Hoja: 4; Inscripción 2ª N.I.F. V-28027118 y en la Dirección General de Seguros con la clave M0083.

Condiciones código: HB2001

INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué cubre el Seguro de MM Hogar Básico?.....	pág. 9
Resumen de Coberturas.....	pág.10
Términos que vamos a usar en su contrato.....	pág.17

COBERTURAS

1 DAÑOS PROPIOS DENTRO DE SU VIVIENDA COBERTURAS PRINCIPALES

Incendio, explosión y caída de rayo.....	pág.28
Fenómenos atmosféricos.....	pág.29
Agua.....	pág.31
Daños eléctricos.....	pág.33
Rotura de cristales.....	pág.35
Actos vandálicos.....	pág.37
Robo.....	pág.38
Hurto.....	pág.41
Otros daños.....	pág.43

COBERTURAS QUE COMPLEMENTAN A LAS PRINCIPALES

Reposición de llaves y cerraduras.....	pág.48
Reconstrucción de documentos.....	pág.49

2 DAÑOS QUE CAUSE A OTRAS PERSONAS

Responsabilidad Civil.....	pág.54
----------------------------	--------

3 ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE EN SU HOGAR

Asistencia en el hogar.....	pág.60
-----------------------------	--------

4 COBERTURAS DE CONTRATACIÓN OPCIONAL

Protección legal	pág.68
Joyas y objetos de valor especial.....	pág.76
Avería de electrodomésticos global.....	pág.77
Asistencia informática.....	pág.79
Asistencia mascotas y animales de compañía.....	pág.88

APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS

Legislación que aplica a su contrato.....	pág.93
¿Qué le interesa saber de su contrato?.....	pág.94
Como tomador su obligación es	pág.96
En caso de siniestro no olvide que	pág.101
Cómo se valora el siniestro.....	pág.101
Cómo se indemniza el siniestro.....	pág.105
Este seguro no cubre.....	pág.108
Protección al asegurado ante quejas y reclamaciones	pág.111
Qué cubre el Consorcio de Compensación de Seguros.....	pág.113



INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué cubre el Seguro de MM Hogar Básico?

Los principales daños ocasionados en su vivienda, en función de lo que haya contratado: continente o contenido. Como por ejemplo:



Los daños que se produzcan en su vivienda como consecuencia de incendio, agua, fenómenos atmosféricos y daños eléctricos.



La rotura accidental de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales en el interior de la vivienda.



El robo y el hurto en el interior de su vivienda, incluyendo el uso fraudulento de sus tarjetas de crédito.



La sustitución de las llaves y cerraduras de las puertas de acceso a la vivienda en caso de robo, hurto y extravío.



Los daños materiales o personales que pueda causar a terceras personas.



Asistencia para todo lo que pueda necesitar en su hogar las 24h, cualquier día del año.

En el apartado “Coberturas” pasamos a explicar cada una de las coberturas que tiene incluidas, así como otras opcionales que le permiten personalizar su póliza.

Resumen de Coberturas del Seguro MM Hogar Básico

COBERTURAS	¿QUÉ CUBRE?	A TENER EN CUENTA...	
COBERTURAS PRINCIPALES	 Incendio, explosión y caída de rayo	Los daños materiales producidos por incendio, explosión o caída de rayo.	Además están cubiertos los gastos ocasionados para la extinción, demolición y desescombro.
	 Fenómenos atmosféricos	Los daños materiales causados por lluvia, viento, pedrisco, inundación o nieve y gastos de desembarre.	<ul style="list-style-type: none"> • La lluvia deberá ser superior a 40 litros por metro cuadrado y hora. • El viento deberá tener una velocidad que esté entre 80 y 120 kilómetros por hora.
	 Agua	Los daños materiales causados por: <ul style="list-style-type: none"> - escapes. - roturas o atascos. - filtraciones procedentes de viviendas contiguas, o superiores y omisión del cierre de llaves o grifos de agua. 	Los escapes, roturas o atascos cubiertos deberán proceder de: <ul style="list-style-type: none"> - Conducciones privativas de agua. - Aparatos de uso doméstico conectados a ellas. - Instalaciones de calefacción o aire acondicionado. - Depósitos fijos.
	 Daños eléctricos	Los daños materiales causados por subidas o bajadas de tensión y cortocircuitos.	<ul style="list-style-type: none"> • Si tiene asegurado el CONTINENTE, quedarán cubiertas las instalaciones eléctricas. • Si tiene asegurado el CONTENIDO, quedarán cubiertos los aparatos eléctricos o electrónicos.
	 Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales	La rotura accidental de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Si tiene asegurado el CONTINENTE, quedarán cubiertas la loza sanitaria (lavabo, bidé, inodoro, etc.), cristales de puertas o ventanas y espejos encastrados. • Si tiene asegurado el CONTENIDO, quedarán cubiertas las lunas, espejos y cristales, mármoles, granito, piedra natural y cristal de la placa vitrocerámica.
	 Actos vandálicos	Los daños materiales producidos por actos malintencionados (por ejemplo, rotura de un cristal a consecuencia de una piedra).	Deberá presentar denuncia ante las autoridades competentes y remitirla a Mutua Madrileña.
	 Robo	<ul style="list-style-type: none"> • Los daños materiales y pérdidas producidas por el robo en el interior de la vivienda. • El robo del mobiliario que se encuentre en construcciones anexas (por ejemplo, en garajes o trasteros). 	<ul style="list-style-type: none"> • Es robo la sustracción con fuerza o violencia en las cosas o en las personas. • Las construcciones anexas deberán estar cerradas con llave. • Deberá presentar denuncia ante las autoridades competentes y remitirla a Mutua Madrileña.
	 Hurto	Las pérdidas causadas por hurto en el interior de la vivienda (por ejemplo, un televisor).	<ul style="list-style-type: none"> • Es hurto la sustracción sin fuerza o violencia en las cosas o en las personas. • Deberá presentar denuncia ante las autoridades competentes y remitirla a Mutua Madrileña.
 Otros daños	Los daños materiales causados por impacto de animales o vehículos que no sean del asegurado, así como los causados por el humo debido a fugas o escapes accidentales.	Recuerde que los daños materiales producidos por la acción continuada del humo no se cubren.	

Para más detalle sobre coberturas y límites de indemnización no olvide consultar las *Condiciones Particulares y Generales* de su póliza.

Resumen de Coberturas del Seguro MM Hogar Básico

COBERTURAS		¿QUÉ CUBRE?	A TENER EN CUENTA...
COBERTURAS QUE COMPLEMENTAN A LAS PRINCIPALES		Reposición de llaves y cerraduras Los gastos de la sustitución de las llaves y cerraduras de las puertas de acceso a la vivienda ocasionados como consecuencia de robo, atraco, hurto o extravío de las llaves.	<ul style="list-style-type: none"> Solo tendrá cobertura si tiene asegurado el CONTENIDO. Deberá presentar denuncia ante las autoridades competentes y remitirla a Mutua Madrileña.
		Reconstrucción de documentos Los gastos de reposición de cualquier documento de uso privado que esté en la vivienda y que haya sido dañado por un siniestro cubierto (escrituras públicas, DNI, pasaporte, títulos académicos, etc.).	Solo tendrá cobertura si tiene asegurado el CONTENIDO.
DAÑOS QUE CAUSE A TERCERAS PERSONAS		Responsabilidad Civil El pago de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a terceras personas por el asegurado o sus familiares.	<ul style="list-style-type: none"> Si tiene contratado CONTINENTE, se cubrirán los daños como propietario de la vivienda (por ejemplo, daños por agua al vecino). Si tiene contratado CONTENIDO, se cubrirán los daños causados a terceras personas en el ámbito de su vida diaria (por ejemplo, mordedura de su perro). Facilite toda la información y colabore con Mutua Madrileña. Nosotros nos encargamos de todo.
ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE EN SU HOGAR		Asistencia en el hogar La prestación de la asistencia necesaria en caso de tener dificultades en su vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> Se cubren las emergencias del hogar. Y además, si necesita alguna reparación o reforma en su vivienda, contacte con nosotros en el teléfono: 91 555 55 55 y en www.mmhogarteayuda.es.

Resumen de Coberturas del Seguro MM Hogar Básico

COBERTURAS		¿QUÉ CUBRE?	A TENER EN CUENTA...
COBERTURAS OPCIONALES	 Protección legal	La ayuda legal que necesite en las actividades de su vida privada mediante asesoramiento telefónico y defensa jurídica.	Le atenderemos telefónicamente de lunes a viernes de 09:00 h a 20:00 h, salvo urgencias (24 horas).
	 Joyas y objetos de valor especial	El robo o los daños materiales de joyas y objetos de valor especial declarados en la póliza y que se produzcan dentro de la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario haber acreditado de forma detallada en la contratación la existencia de las joyas y objetos de valor especial. • Deberá presentar denuncia ante las autoridades competentes y remitirla a Mutua Madrileña.
	 Avería de electrodomésticos global	Los gastos de piezas y mano de obra necesarios para reparar el electrodoméstico dañado por una avería mecánica, eléctrica o electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Solo si tiene asegurado el CONTENIDO, quedarán cubiertos los siguientes electrodomésticos: televisores, el frigorífico, la lavadora, la secadora y el lavavajillas. • Estarán cubiertos los electrodomésticos con más de 2 años de antigüedad y menos de 10.
	 Asistencia informática	Los servicios en caso de incidencias informáticas relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> - Asistencia telefónica y remota. - Recuperación de datos. - Rastreo de ordenadores perdidos o robados. - Borrado digital. - Control parental. - Copia de seguridad online. - Manitas Tecnológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • El número de consultas de este servicio es ilimitado. • Para el servicio de Manitas Tecnológico será necesario que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet y en castellano.
	 Asistencia mascotas	Servicio telefónico sobre orientación veterinaria y sobre sacrificio e incineración de los animales domésticos de su propiedad y que convivan en su vivienda.	El número de consultas de este servicio es ilimitado, 24 horas al día, 365 días al año.

Términos que vamos a usar en su contrato

1. Relativos a las personas

ASEGURADO

Tendrán la consideración de asegurado las siguientes personas:

- El titular del interés objeto del seguro que aparece identificado en las *Condiciones Particulares* del contrato.
- Aquellas personas que residan durante más de 180 días al año de forma continuada en la vivienda asegurada.
- En caso de la cobertura de Responsabilidad Civil tendrán esta consideración además del propio asegurado, el cónyuge e hijos que residan durante más de 180 días al año de forma continuada en la vivienda asegurada.

En ningún caso, el empleado doméstico tendrá la consideración de asegurado.

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.

Términos que vamos a usar en su contrato

2. Relativos al contrato

CONTINENTE

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

TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN	NO TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN
Paredes, techos, suelos, puertas, ventanas y chimenea	Viviendas con una antigüedad superior a 50 años que no hayan sufrido nunca reforma en un plazo inferior (conducciones de agua en su totalidad, instalación eléctrica e instalación de gas)
Azulejos, parqués, papel pintado, escayolas, entelados, moqueta, mármol, espejos encastrados siempre que estén adheridos de forma permanente a los suelos, techos y/o paredes	Viviendas prefabricadas, íntegras de madera
Fregadero, lavabo, inodoro, bañera, bidé, mampara fija	Viviendas en multipropiedad
Instalaciones fijas de: calefacción, refrigeración, placas solares, gas, agua, sanitarias, electricidad, telecomunicaciones	Bienes que tengan una especial protección legal
Armarios empotrados, persianas, toldos, contraventanas	Hórreos, cruceros y blasones
Jardín: árboles, arbustos, césped Instalaciones fijas: piscinas, zonas de recreo y deportivas y farolas	Árboles frutales destinados a fines industriales o comerciales
Aparatos de seguridad y/o domótica	Planchas de policarbonato situadas en el exterior
Vallas, cercas, muros y otros cerramientos medianeros	Viviendas particulares dedicadas a alquiler turístico por un período superior a 90 días anuales
Dependencias anexas (trasteros, garajes, sótanos) con elementos constructivos similares a los de la vivienda	Sin cédula de habitabilidad
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	Teléfonos móviles, PDAs, ordenadores y consolas portátiles, agendas electrónicas, MP3, MP4, ebook, tablets, GPS, cámaras de fotos y cualquier otro dispositivo portátil electrónico
Cubertería, vajilla, útiles de cocina, menaje del hogar	Vehículos de motor, drones, remolques, embarcaciones y sus accesorios
Mobiliario, incluidos los de cocina y jardín	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
Electrodomésticos incluyendo placa vitrocerámica y campana	Software y datos almacenados en cualquier soporte informático
Objetos de decoración, espejos, cuadros y lámparas	Objetos y mercancías que formen parte de muestrarios o catálogos o que estén destinados a su venta
Herramientas y materiales para reparaciones domésticas, útiles de bricolaje y jardinería	Animales de cualquier clase
Mobiliario e instrumental profesional*	Joyas, salvo que se contrate la garantía opcional para joyas
Bicicletas, sillas de ruedas y material deportivo	

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 mobiliario y con un límite máximo de 3.000€.

Términos que vamos a usar en su contrato

CAJA FUERTE

Caja 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*, es el constituido por más de 50 viviendas o más de 500 habitantes y 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 euros:

- 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.

Términos que vamos a usar en su contrato

3. Relativos al siniestro

ACCIDENTE

Hecho súbito e imprevisto, ajeno a la voluntad del asegurado, que le origina una lesión corporal o su fallecimiento.

HURTO

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

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:

- 1-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 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.



COBERTURAS

DAÑOS PROPIOS DENTRO DE SU VIVIENDA COBERTURAS PRINCIPALES

1

ROBO



INCENDIO, EXPLOSIÓN
Y CAÍDA DE RAYO



FENÓMENOS
ATMOSFÉRICOS

HURTO



ROTURA
CRISTALES...



AGUA



ACTOS VANDÁLICOS



OTROS DAÑOS



DAÑOS ELÉCTRICOS

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales



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.
- Los gastos para asegurar el salvamento del bien, incluido el transporte.
- Los gastos de demolición y desescombro consecuencia del incendio y transporte de los escombros.

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, quedan excluidos:

- 1. Los daños producidos por almacenar materiales peligrosos.**
- 2. Los daños en objetos por el contacto con aparatos de calefacción, fuego o alumbrado.**
- 3. Quemaduras provocadas por el tabaco, productos similares o cualquier utensilio utilizado para su consumo.**

Límites

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



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 y antenas del asegurado.
- Pedrisco o nieve.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

- Inundación producida por la rotura o desbordamiento de cualquier canal o lago artificial de agua.
- Gastos de desembarre.

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, quedan excluidos:

- 1. Los daños ocasionados por oxidación, humedades, heladas, frío, olas o mareas.**
- 2. Los daños ocasionados por nieve, agua, arena, polvo o barro 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.**

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Fenómenos atmosféricos	100% suma asegurada	100% suma asegurada
Desembarre	4% suma asegurada	4% suma asegurada
Caída de árboles por viento	5% suma asegurada	



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.
 - 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 tiene asegurado el CONTINENTE, le cubrimos los gastos de localización y reparación de la avería en la conducción privativa, siempre que haya daños.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su 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, con un límite de 400 euros, del tramo afectado 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 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, así como los daños debidos a deslizamientos, hundimientos, reblandecimiento del terreno y corrimientos de tierra.

6. Los producidos como consecuencia de trabajos de construcción o reparación de la vivienda asegurada o del edificio.

7. 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



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.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

- Los aparatos eléctricos o electrónicos, si se ha asegurado el CONTENIDO.

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su 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	1.000€ por anualidad	1.000€ por anualidad



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 ha asegurado el CONTINENTE:

- Loza sanitaria (lavabo, bidé, inodoro, etc.).
- Cristales de puertas y ventanas.
- Espejos encastrados.

Si ha asegurado el CONTENIDO:

- Lunas, espejos y cristales.
- 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.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, quedan excluidos:

1. Bombillas, lámparas, aparatos de visión y sonido, como por ejemplo, televisores, proyectores, telescopios, lentes de cámaras, etc.
2. Cualquier objeto que no forme parte fija del mobiliario, como por ejemplo, figuras decorativas, vajillas, copas, gafas, espejos de mano, etc.
3. Ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.
4. Daños producidos en mudanzas o en obras de reparación o instalación.
5. Los grifos y accesorios que formen parte de la loza sanitaria.

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales	1.000€ por anualidad	1.000€ por anualidad



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 su 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.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

Límites

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

Tenga 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 causados como consecuencia del robo o atraco 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.
- Las joyas y objetos de valor especial, que se encuentre en el interior de la vivienda y además esté contratada la cobertura opcional.
- El mobiliario que se encuentre en construcciones anexas incluidas en el contrato, con sistema de cierre privativo del asegurado.
- Dinero en efectivo.
- CONTINENTE: Los daños y desperfectos ocasionados durante el robo o intento de robo en puertas, ventanas, paredes, techos o suelos.
- Tarjetas de crédito y cheques del asegurado: se cubre su utilización fraudulenta, siempre que ésta se hubiese efectuado en las 48 horas anteriores a la comunicación del robo a la entidad bancaria.

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su 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 las construcciones 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, cuando la vivienda asegurada no tuviera las medidas de seguridad y protecciones declaradas en las **Condiciones Particulares** o el asegurado no las hubiera puesto en funcionamiento.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

5. El robo de bienes situados en el exterior de la vivienda, como por ejemplo, patios, jardines o en construcciones anexas a las que pueda acceder cualquier persona distinta al asegurado.
6. A efectos de la cobertura opcional, las joyas, cuando la vivienda quede deshabitada más de treinta días consecutivos, salvo que las mismas estuviesen guardadas en caja fuerte.
7. Los daños causados en continente y contenido por ocupantes ilegales de la vivienda, sin vínculo contractual con el asegurado.

En lo referente a la utilización fraudulenta de tarjetas de crédito:

7. Las pérdidas económicas que sean cubiertas por la entidad bancaria o emisora de las tarjetas de crédito o cheques.
8. Cuando se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago.
9. Cuando la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hubiesen externalizado actividades.
10. Cuando el proveedor de servicios de pago no exigiera autenticación reforzada del cliente en las operaciones realizadas con el instrumento de pago.

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Mobiliario		100% suma asegurada
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€)
Utilización fraudulenta tarjetas de crédito		50€ por tarjeta hasta 300€ por anualidad

Tenga 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.



¿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.
- Tarjetas de crédito y cheques del asegurado: se cubre su utilización fraudulenta, siempre que ésta se hubiese efectuado en las 48 horas anteriores a la comunicación del hurto a la entidad bancaria.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, quedan excluidos:

1. El hurto cometido en construcciones anexas, como por ejemplo, patios, jardines, terrazas o porches, que no tengan sistema de cierre privativo del asegurado.
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 haya 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.

En lo referente a la utilización fraudulenta de tarjetas de crédito:

6. Las pérdidas económicas que sean cubiertas por la entidad bancaria o emisora de las tarjetas de crédito o cheques.
7. Cuando se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago.
8. Cuando la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hubiesen externalizado actividades.
9. Cuando el proveedor de servicios de pago no exigiera autenticación reforzada del cliente en las operaciones realizadas con el instrumento de pago.

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Mobiliario		1.000€ por anualidad
Utilización fraudulenta tarjetas de crédito		50€ por tarjeta hasta 300€ por anualidad

Tenga 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.



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.

1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

- Humo como consecuencia de fugas o escapes accidentales.

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su 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	



COBERTURAS QUE
COMPLEMENTAN A LAS PRINCIPALES

1

RECONSTRUCCIÓN
DOCUMENTOS



REPOSICIÓN LLAVES
Y CERRADURAS

1. Coberturas que complementan a las principales



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 su Seguro**.

Límites

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

Tenga en cuenta en caso de siniestro

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.



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.

1. Coberturas que complementan a las principales

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, quedan excluidos:

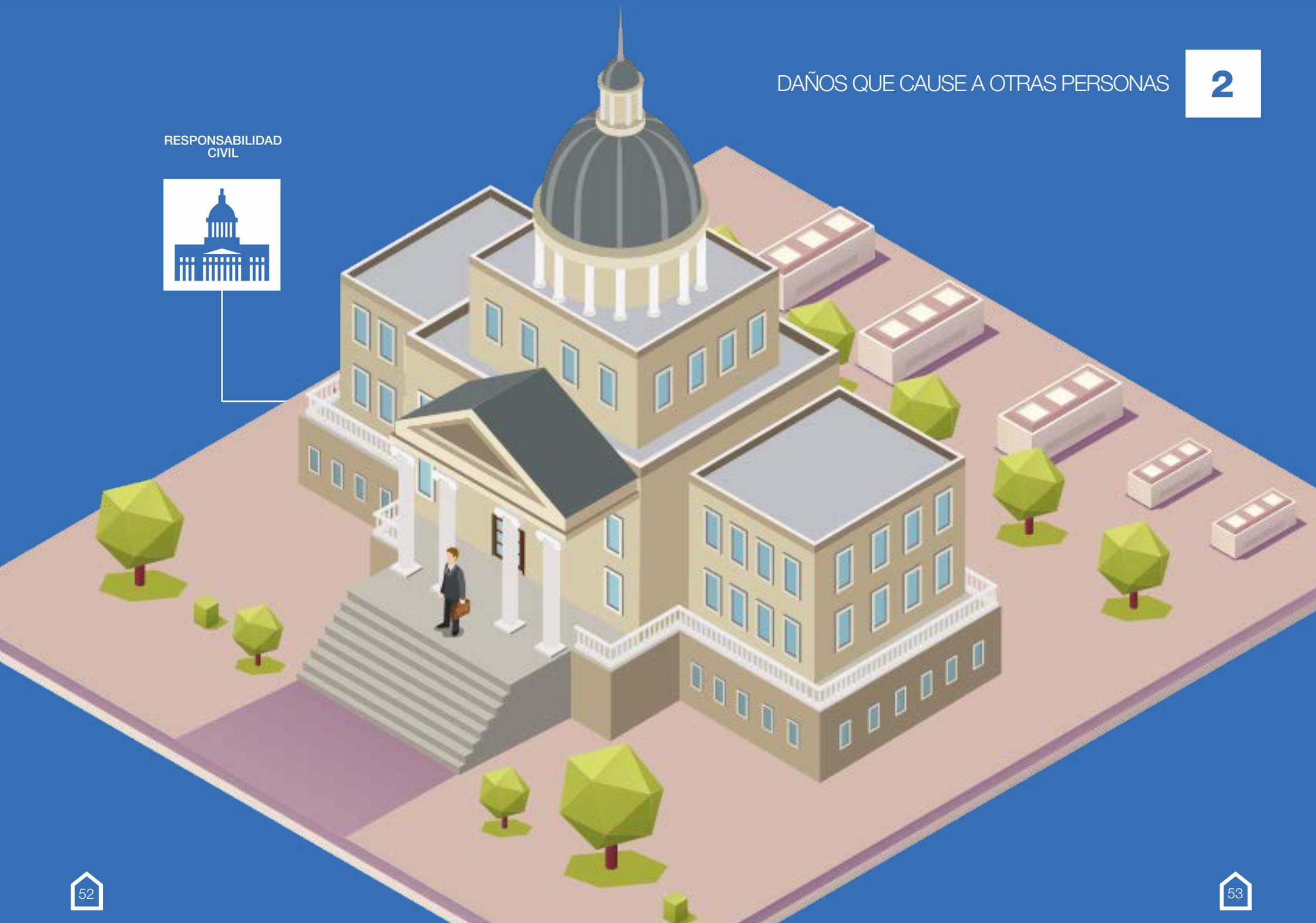
1. La reposición de documentos que tengan valor dinerario.
2. La reposición de documentos referidos a actividades profesionales o comerciales.

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Reconstrucción de documentos		Hasta 600€ por anualidad



RESPONSABILIDAD
CIVIL



2. Daños que cause a otras personas



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 se consideran terceros los padres, cónyuges e hijos del asegurado, ni las personas que con él convivan o estén a su servicio.

Si tiene asegurado solo el CONTINENTE, se cubren los siguientes daños:

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

Si tiene asegurado el CONTENIDO quedan cubiertos:

Los daños causados a terceros:

- Por el asegurado.
- Por el cónyuge e hijos que convivan de forma continuada en la vivienda (más de 180 días al año).

- Los perros del asegurado que residan en la vivienda asegurada que no tengan la consideración de raza peligrosa. 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.

- También incluye, en siniestros cubiertos por este contrato y 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.
- Solo se cubre la responsabilidad civil extracontractual, es decir, cuando no hay relación contractual entre el perjudicado y el asegurado que causa el daño.

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 su Seguro, quedan excluidos:

1. La responsabilidad profesional, laboral o patronal.
2. Las sanciones económicas o multas.

2. Daños que cause a otras personas

3. La responsabilidad que deba ser cubierta por un seguro obligatorio (como por ejemplo, el seguro de automóviles, razas de perros peligrosos, del cazador, etc.).
4. La responsabilidad por los daños causados a bienes de terceros cuando estén custodiados por el asegurado.
5. La responsabilidad derivada de las operaciones que el asegurado pueda realizar en Internet.
6. La responsabilidad por la participación en riñas y actos delictivos.
7. La responsabilidad por la participación en entrenamientos o competiciones oficiales de cualquier clase de deporte.
8. 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.

Tenga 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*.**

Límites

COBERTURA		CONTINENTE	CONTENIDO
Responsabilidad Civil	Responsabilidad Civil	El importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>	
	Daños por agua	20% del importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>	20% del importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>
	Obras menores	5% del importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>	
	Daños causados a terceros		El importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>
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	
	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	

ASISTENCIA EN EL HOGAR



3. Asistencia para lo que necesite en su hogar



Asistencia en el hogar

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

¿Qué cubre?

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 hotel, restaurante y lavandería.

Mutua Madrileña cubrirá los gastos de:

- I. Alojamiento en un hotel, si la vivienda quedara inhabitable.
- II. Restaurante, si la cocina no pudiera utilizarse.
- III. 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 su 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 y siempre que sea posible, Mutua Madrileña le facilitará los servicios de una amplia red de profesionales cualificados para la reparación o reformas en su vivienda.

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

Podrá consultar los profesionales que Mutua Madrileña pone a su disposición y solicitar los servicios en www.mmhogarteayuda.es o en el teléfono 91 555 55 55.

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*:

3. Asistencia para lo que necesite en su hogar

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 su 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.**

3. Asistencia para lo que necesite en su hogar

En caso de siniestro:

Límites

COBERTURA		CONTINENTE/ CONTENIDO
Gastos	Hotel	Hasta 350€ por siniestro
	Restaurante	Hasta 180€ por siniestro
	Lavandería	Hasta 180€ por siniestro
Vigilancia	Inhabitabilidad	Máx. 72 horas por siniestro
	Robo/incendio/inundación	Máx. 24 horas por siniestro
Reposición de televisión, vídeo y DVD		Máx. 15 días por siniestro

En caso de No siniestro:

Límites

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

COBERTURAS DE CONTRATACIÓN OPCIONAL

4

JOYAS Y OBJETOS DE VALOR ESPECIAL



AVERÍA DE ELECTRODOMÉSTICOS GLOBAL



PROTECCIÓN LEGAL



ASISTENCIA INFORMÁTICA



ASISTENCIA DE MASCOTAS Y ANIMALES DOMÉSTICOS



4. Coberturas de contratación opcional



Protección legal

Defensa jurídica

Con Mutua Madrileña tendrá la ayuda legal que necesite en las actividades de su 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 haya relación contractual entre éste y el asegurado, por los siguientes conceptos:

- La indemnización por lesiones o fallecimiento del asegurado.
- Los daños materiales causados a la vivienda o mobiliario asegurados.

3. Otras reclamaciones relacionadas con la vivienda.

La protección de sus 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 estuviese 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.

4. Coberturas de contratación opcional

- 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 su Seguro, quedan excluidos:

1. Los gastos y honorarios por la intervención de peritos no autorizados por la compañía.
2. Las 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 su libre elección, cuando no hubiera 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.

8. 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 6.000€ por siniestro	

4. Coberturas de contratación opcional

Tenga 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 le satisface, puede proseguir por su cuenta la reclamación y le reembolsaremos los gastos hasta el límite fijado en *Condiciones Particulares*, siempre que obtenga 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 opta por un abogado o procurador de su libre elección, deberá comunicarlo a Mutua Madrileña por escrito, indicando el nombre de los profesionales elegidos y siempre antes del inicio de su intervención.
- Si ha optado por acudir por su cuenta a la vía judicial y, si obtiene un resultado más favorable, le 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 de 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 su disposición un equipo de abogados que:

De forma telefónica resolverá las dudas legales que le 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.

4. Coberturas de contratación opcional

- 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 asesorarle, 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 su disposición una Red de Abogados para otros asuntos privados diferentes de los cubiertos en Defensa Jurídica:

- Podrá 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

Tenga 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.

4. Coberturas de contratación opcional



Joyas y objetos de valor especial

¿Qué cubre?

Esta cobertura es complementaria de las establecidas para el CONTENIDO y por eso cubre la indemnización correspondiente a joyas y objetos de valor especial, que exceda de las cuantías que se incluyen dentro de la contratación de CONTENIDO, hasta los límites establecidos en las *Condiciones Particulares*.

Es necesario:

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

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su Seguro, se aplican:

1. Las Exclusiones contempladas para el CONTENIDO incluidas en las coberturas de daños propios dentro de su vivienda.

Límites

COBERTURAS	CONTINENTE	CONTENIDO
Joyas y objetos de valor especial		El importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>



Avería de electrodomésticos global

¿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

4. Coberturas de contratación opcional

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 su Seguro, quedan excluidos:

1. Los electrodomésticos cubiertos 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, carcasas o embellecedores.
7. Los defectos estéticos, corrosión u oxidación.
8. La reparación y cambio de mandos a distancia.
9. El transporte del electrodoméstico al servicio técnico.

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Avería de electrodomésticos		100% suma asegurada



Asistencia informática

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.

4. Coberturas de contratación opcional

¿Qué no cubre?

Además de las Exclusiones Generales de su 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 su 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.

4. Coberturas de contratación opcional

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.

Tenga en cuenta en caso de siniestro

- Tiene que autorizar por escrito la realización de los trámites necesarios.
- Debe indicar los lugares en los que desea cancelar sus datos.
- Tiene que adjuntar copia de su DNI.

- De no ser posible la cancelación de los datos, se indicará las instancias de reclamación a las que puede dirigirse.

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.

4. Coberturas de contratación opcional

Tenga 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 su Seguro, quedan excluidas:

1. Las asistencias para los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

Tenga 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)

4. Coberturas de contratación opcional

- 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.

4. Coberturas de contratación opcional

Límites

COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
Asistencia informática		Número de consultas ilimitado



Asistencia mascotas y animales de compañía

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 su 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 su 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



**APLICABLE
A TODAS LAS COBERTURAS**



Legislación que aplica a su 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, que pueden ser consultados en la página **www.mutua.es**:

- 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 enumeradas.

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

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

Qué le interesa saber de su contrato...

1. 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.
- Tiene que devolver el contrato a Mutua Madrileña firmado.
- Este contrato entra en vigor en el día y hora reflejados en las *Condiciones Particulares*.
- Para que este contrato tenga efecto, el recibo de la prima debe haber sido pagado.

2. 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.

3. 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, surtirá efecto en la Unión Europea la Responsabilidad Civil (ver países en www.mutua.es).

4. Préstamo hipotecario

Cuando exista sobre la vivienda asegurada un préstamo hipotecario, será de aplicación lo establecido en art 40-42 de la Ley de contrato de seguro.

Como tomador su obligación es...

1. Pago de la prima

- Deberá pagar el importe de la prima a través de domiciliación bancaria o cualquiera de las formas de pago que Mutua Madrileña tenga disponibles. Mutua Madrileña pondrá a disposición del tomador, tanto en el área privada como en la App, un justificante de pago que también podrá solicitar en papel.
- Deberá facilitar a Mutua Madrileña los datos de su 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:
 - 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*.
 - Criterios técnico actuariales.
 - Modificaciones de garantías u otros elementos del contrato (características de la vivienda, domicilio, etc.) que supongan la agravación o disminución del riesgo.

a. Sistemas 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 solicite y Mutua Madrileña acepte.
- Mutua Madrileña podrá denegar este sistema de pago en cualquiera de las prórrogas del contrato y se 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 se lo notificará, permitiéndole pagar el importe del recibo impagado en el plazo que se le comunique e indicándole que, de no efectuar el pago, el contrato quedará automáticamente resuelto.
- El impago de cualquiera de los recibos paraliza la emisión del siguiente recibo.

Como tomador su obligación es...

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:

- 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).
- 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

2. Declaración exacta del riesgo

- El contrato se ha realizado de acuerdo con su 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 será indemnizado en caso de siniestro.
- Su 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 olvide que...

1. Plazo para comunicar el siniestro

- Deberá comunicar el siniestro a Mutua Madrileña dentro del plazo máximo de 7 días desde que supo de su ocurrencia.
- Mutua Madrileña le 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.**

2.

- Deberá emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.
- Deberá 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.
- Deberá colaborar con los peritos y demás profesionales de Mutua Madrileña durante la tramitación del siniestro.
- Deberá 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 podrá negociar, admitir, ni rechazar reclamaciones de terceros perjudicados relativas al siniestro sin la autorización expresa de Mutua Madrileña.
- Si después de un siniestro fuera indemnizado por un tercero o se recuperase el bien asegurado, está 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 (ver www.mutua.es) 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.
- 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:

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

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%.

Cómo se indemniza un siniestro

- **Regla de equidad:** se aplica en caso de declaración inexacta del riesgo (ver apartado “Como tomador su 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:

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

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.

La vivienda se suele asegurar por la comunidad de propietarios según el coeficiente de participación del propietario en la misma.

- 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.
- En caso de daños en objetos de valor especial, si no se aseguran de manera opcional, se indemnizará por un importe máximo de 1.800€.

Este seguro no cubre...

Exclusiones Generales:

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.
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.

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.
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.
6. Los daños causados por ocupantes ilegales de la vivienda, sin vínculo contractual con el asegurado.

Protección al asegurado ante quejas y reclamaciones

Protección del asegurado

Si durante la prestación de un servicio por parte del Grupo Mutua Madrileña desea trasladarnos alguna incidencia, queja o reclamación, podrá hacerlo llamando al teléfono 91 555 55 55, dirigiéndose al correo electrónico reclamaciones@mutua.es, registrando la misma en el Área Personal (<https://www.mutua.es/area-privada/reclamaciones>) de la web Mutua, presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas o por correo postal a la dirección Pº de la Castellana nº 33 (28046 Madrid).

¿Quién puede hacerlo?

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

¿Qué sucede después?

El departamento donde se ha originado la incidencia, la estudiará en detalle y contactará con usted para darle una respuesta.

Si la respuesta proporcionada por el Área no resulta de su conformidad, usted tiene la posibilidad de dirigirse al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, por escrito, a la dirección de correo postal Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid; al Fax: 91 592 26 66 o al email asinf@mutua.es. Este Departamento procederá a emitir una resolución en el plazo de un mes.

En caso de que persista su disconformidad, podrá acudir al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente. Para ello, previamente tiene que haber una resolución del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Puede dirigir su escrito a nombre del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, en la dirección Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid o al email defensor@mutua.es. El Defensor dispone de un plazo de dos meses para dictar su resolución.

Asimismo, le informamos que podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid (página web: www.mineco.es), o al de la CNMV, Calle Edison 4, 28006 Madrid (página web www.cnmv.es), después de recibir la resolución del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

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

Le 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.

Qué cubre 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

Qué cubre el Consorcio de Compensación de Seguros

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 siete por ciento 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

Qué cubre el Consorcio de Compensación de Seguros

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.

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**.

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.





MUTUAMADRILEÑA

Hogar

Para cualquier gestión con su seguro de hogar, contacte con nosotros a través de:



Teléfono:

Siniestros Hogar:

91 555 55 55

Horario de atención: Disponible las 24 horas y los 365 días del año.

Gestión de Póliza:

91 555 55 55

Horario de atención: L-V de 8:30h a 21:00h y sábados de 9:00h a 13:00h.



Internet:

Entre en la pagina www.mutua.es y rellene el formulario de contacto.

Envíenos un email a las siguientes direcciones:

Modificación y gestión de póliza: hogar@mutua.es

Gestión de siniestros: documentacion@mutua.es



Oficinas:

Consulte nuestro mapa de oficinas en www.mutua.es/seguros/delegaciones