

## 1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

MUTUA MADRILEÑA, S.S.A.P.F.  
 Paseo de la Castellana, 33, 28046 Madrid  
 Clave M0083

## 2. NOMBRE DEL PRODUCTO

MM Hogar Global Plus

## 3. TIPOS DE SEGURO

### a) Modalidad de seguro

Multirriesgo hogar

### b) Bienes y pérdidas asegurables

**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	Sin Cédula de habitabilidad
Dependencias anexas (trasteros, garajes, sótanos) con elementos constructivos similares a los de la vivienda	
En caso de propiedad horizontal, la parte del coeficiente de participación de la vivienda siempre que no exista seguro común o si éste resulta insuficiente	
Todos aquellos bienes que no pueden separarse de la vivienda sin producir daños en la misma	

**Contenido:** Los bienes propiedad del Asegurado que se encuentren dentro de la vivienda, que se detallan a continuación.

TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN	NO TIENEN ESTA CONSIDERACIÓN
Ajuar doméstico y personal	Bienes que no se encuentren en el interior de la vivienda asegurada
Comestibles	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 en el importe que supere el 10% de la suma asegurada de mobiliario y con un límite de 6.000€ max 3.000€ por joya unitaria
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€

### c) Suma asegurada

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

**Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza:**

**A 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.

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

## 4. INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

### a) Descripción del riesgo y suma asegurada

**Veracidad de la información:**

- 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.

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.

## Definiciones

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:

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

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

- Cuando el tomador haya aceptado los capitales recomendados por Mutua Madrileña.
  - Cuando la diferencia entre el capital asegurado y el valor del bien no supere el 15%.
- Regla de equidad: se aplica en caso de declaración inexacta del riesgo.

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:

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

- 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€.
- En caso de daños en joyas, si no se aseguran de manera opcional, se indemnizará hasta el límite del 10% de la suma asegurada por mobiliario con un máximo de 6.000€. En todos los casos, el límite será de 3.000€ por joya.

## Prima

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

## 5. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

### En cuanto a la naturaleza y descripción

Mientras el contrato esté en vigor se tiene que comunicar a Mutua Madrileña cualquier circunstancia que modifique el riesgo asegurado.

### En cuanto a los valores asegurables

Se adaptarán 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.

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

### 1. Coberturas

#### COBERTURAS INCLUIDAS Y SUMAS ASEGURADAS

#### MM HOGAR GLOBAL PLUS

DAÑOS PROPIOS DENTRO DE SU VIVIENDA		COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO	
		Incendio, explosión y caída de rayo	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Fenómenos atmosféricos	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Caída de árboles por viento	5% Suma asegurada		
		Desembarre	4% Suma asegurada	4% Suma asegurada	
		Jardín: árboles, arbustos y césped para las coberturas de incendio, explosión y caída del rayo, actos vandálicos u otros daños	5% Suma asegurada		
		Agua	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Daños eléctricos	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Actos vandálicos	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
Robo	Mobiliario			100% Suma asegurada	
	Joyas			10% Suma asegurada (Máx. 6.000€ Máx. Unidad 3.000€)	
	Dinero en efectivo			Hasta 300€ por anualidad	
	Teléfonos Móviles			Hasta 300€ por anualidad	
	Tablets			Hasta 500€ por anualidad	
	Ordenadores portátiles			Hasta 500€ 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€)	
Hurto	Utilización fraudulenta tarjetas de crédito			50€ por tarjeta hasta 300€ por anualidad	
	Mobiliario			10% Suma asegurada	
Mantenimiento	Utilización fraudulenta tarjetas de crédito			50€ por tarjeta hasta 300€ por anualidad	
		100% Suma asegurada		100% Suma asegurada	
Daño Accidental	Daño accidental			Limite conjunto por anualidad de 6.000€	
	Teléfonos Móviles				Hasta 300€ por anualidad
	Tablets				Hasta 500€ por anualidad
	Ordenadores portátiles				Hasta 500€ por anualidad
		Avería de electrodoméstico global		100% Suma asegurada	
		Otros daños	100% Suma asegurada	100% Suma asegurada	
		Daños estéticos	5% Suma asegurada		
		Reposición de llaves y cerraduras		Hasta 400€ por anualidad	
		Inhabitabilidad	100% Suma asegurada. Máx. 1 año de renta	100% Suma asegurada	
		Reconstrucción de documentos		3% Suma asegurada	
		Alimentos frigoríficos		Hasta 300€ por anualidad	

#### MM HOGAR GLOBAL PLUS

DAÑOS PROPIOS FUERA DE SU VIVIENDA		COBERTURA	CONTINENTE	CONTENIDO
		Utilización fraudulenta tarjetas de crédito		50€ por tarjeta hasta 300€ por anualidad
Atraco	Objetos uso personal			Hasta 700€ por anualidad
	Teléfonos Móviles			Hasta 300€ por anualidad
	Ordenadores portátiles			Hasta 500€ por anualidad
	Tablets			Hasta 500€ por anualidad
	Dinero en efectivo			Hasta 150€ por anualidad
	Gastos de reposición de documentos privados			Hasta 90€ por anualidad
		Desplazamiento por vacaciones		10% Suma asegurada

MM HOGAR GLOBAL PLUS

DAÑOS QUE CAUSE A OTRAS PERSONAS	COBERTURA		CONTINENTE	CONTENIDO
	Responsabilidad Civil		El importe fijado en las Condiciones Particulares	
	Daños por agua		20% del importe fijado en Condiciones Particulares	20% del importe fijado en Condiciones Particulares
	Obras Menores		5% del importe fijado en Condiciones Particulares	
	Daños causados a otras personas		El importe fijado en las Condiciones Particulares	
	Defensa del Asegurado	Abogado y procurador de Mutua Madrileña		Red de abogados Mutua Madrileña: sin límite. Gastos judiciales y extrajudiciales: sin límite. Fianzas judiciales: hasta 6.000€ poder 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		

MM HOGAR GLOBAL PLUS

DEFENSA Y RECLAMACIÓN EN SU NOMBRE	COBERTURA		CONTINENTE	CONTENIDO	
	Protección Legal Plus	Defensa Jurídica		Hasta 6.000€ por siniestro	Límite conjunto por anualidad máx. 6.000€
		Tramites sucesorios		1.500€ por anualidad	
		Separación y divorcio		50% del coste	

MM HOGAR GLOBAL PLUS

ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE	COBERTURA		CONTINENTE	CONTENIDO
	Asistencia en el hogar 24 horas			
	En caso de siniestro:			
	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:			
	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
	Manitas plus		2 visitas por anualidad Máx. 3 horas por visita	
	Asistencia informática		Número de consultas ilimitado	

COBERTURA		CONTINENTE	CONTENIDO		
COBERTURAS DE CONTRATACIÓN OPCIONAL	Joyas y objetos de valor especial	El importe fijado en Condiciones Particulares			
	Asistencia de mascotas	Número de consultas ilimitado			
		Fallecimiento	6.000€ por siniestro		
		Invalidez permanente absoluta	12.000€ por siniestro		
	Accidentes corporales	Asistencia en caso de accidente	Envío de fisioterapeutas, ATS y auxiliares de clínica	1.000€ por anualidad y siniestro	Límite conjunto de 1.500€ por anualidad y siniestro
Limpieza y lavandería			30€ al día hasta 1.000€ por anualidad y siniestro		
Custodia de los hijos del Asegurado menores de 3 años			1.000€ por anualidad y siniestro		
Formación hijo del Asegurado			1.000€ por anualidad y siniestro		

## 2. Exclusiones

### EXCLUSIONES APLICABLES A TODAS LAS COBERTURAS

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

# EXCLUSIONES APLICABLES A CADA COBERTURA

MM HOGAR GLOBAL PLUS

Incendio, explosión y caída de rayo	
1. Los daños producidos por almacenar materiales peligrosos.	E
2. Los daños en objetos por el contacto con aparatos de calefacción, fuego o alumbrado.	E
3. Quemaduras provocadas por el tabaco, productos similares o cualquier utensilio utilizado para su consumo.	E
Fenómenos atmosféricos	
1. Los daños producidos por oxidación, humedades, heladas, frío, olas o mareas.	E
2. Los daños en objetos 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.	E
Agua	
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 caso de congelación, si no se han tomado las medidas de precaución necesarias, como por ejemplo el vaciado de la instalación.	E
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.	E
3. Los daños producidos por humedad o condensaciones de agua.	E
4. Los daños que tengan su origen en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas, arquetas y canalizaciones públicas.	E
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.	E
6. Los producidos como consecuencia de trabajos de construcción o reparación de la vivienda asegurada o del edificio.	E
7. La reparación de grifería, aparatos electrodomésticos o depósitos de agua (radiadores, calderas, calentadores, aparatos sanitarios, etc), cuando sean causantes del siniestro.	E
Daños eléctricos	
1. Los daños en bombillas, halógenos, led, lámparas y similares.	E
2. Los daños cubiertos por la garantía del fabricante o del vendedor.	E
3. Los daños producidos por el incumplimiento de la normativa de la instalación eléctrica.	E
4. Los daños producidos en aparatos eléctricos o electrónicos con una antigüedad superior a 15 años desde la fecha de compra.	E
Rotura de cristales, placas vitrocerámicas, mármoles y otros materiales.	
1. Bombillas, lámparas, aparatos de visión y sonido, por ejemplo, televisores, proyectores, telescopios, lentes de cámaras, etc.	E
2. Cualquier objeto que no forme parte fija del mobiliario, por ejemplo figuras decorativas, vajilla, copas, gafas, espejos de mano, etc.	E
3. Ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.	E
4. Daños producidos en mudanzas o en obras de reparación o instalación.	E
5. Los grifos y accesorios que formen parte de la loza sanitaria.	E
Actos vandálicos	
1. Los daños producidos por personas que habiten en la vivienda.	E
2. Los daños producidos por pintadas, inscripciones, carteles o hechos similares en el exterior de la vivienda.	E
3. Los gastos de reparación o desatasco de desagües o tuberías.	E
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.	E
Robo	
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	E
2. Los objetos de valor especial, dinero en efectivo y joyas que se encuentren en las construcciones anexas.	E
3. Los robos en que hayan sido autores o cómplices el tomador, Asegurado, propietario e inquilino; familiares, empleados domésticos o personas que convivan con aquellos.	E
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.	E
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.	E
6. Las joyas, cuando la vivienda quede deshabitada más de treinta días consecutivos, salvo que las mismas estuviesen guardadas en caja fuerte.	E
7. Las pérdidas económicas que sean cubiertas por la entidad bancaria o emisora de las tarjetas de crédito o cheques.	E
8. Cuando se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago.	E
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.	E
10. Cuando el proveedor de servicios de pago no exigiera autenticación reforzada del cliente en las operaciones realizadas con el instrumento de pago.	E
Hurto	
1. El hurto cometido en construcciones anexas, como por ejemplo patios, jardines, terrazas o porches, que no tengan sistema de cierre privativo del Asegurado.	E
2. El hurto si la vivienda asegurada se alquila o queda deshabitada más de treinta días consecutivos.	E
3. Los objetos de valor especial, dinero en efectivo o joyas.	E
4. El hurto en que haya sido autores o cómplices el tomador, el Asegurado, propietario e inquilino; familiares o personas que convivan con aquellos.	E
5. El hurto cometido por empleados domésticos o con su complicidad, cuando no sean despedidos.	E
6. Las pérdidas económicas que sean cubiertas por la entidad bancaria o emisora de las tarjetas de crédito o cheques.	E
7. Cuando se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago.	E
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.	E
9. Cuando el proveedor de servicios de pago no exigiera autenticación reforzada del cliente en las operaciones realizadas con el instrumento de pago.	E
Mantenimiento	
1. Las garantías y prestaciones que no hayan sido autorizadas por Mutua Madrileña.	E
2. La reparación o sustitución de elementos que se encuentren en buen estado de mantenimiento o conservación.	E
3. La reparación de cisternas empotradas o cuando haya que picar en la pared para la ejecución de los trabajos.	E
4. La reparación de persianas automáticas.	E
5. Los atascos en fosas sépticas, cloacas, alcantarillas, arquetas y canalizaciones públicas.	E
Daño Accidental	
1. Los daños causados en bienes cuyo valor de nuevo sea inferior a 150 euros.	E
2. Los daños producidos fuera de la vivienda asegurada, tales como azoteas, patios y jardines.	E
3. El deterioro de la superficie o defecto estético de los bienes, como por ejemplo, raspaduras y arañazos.	E
4. Los daños causados por cualquier animal.	E
5. La rotura o agrietamiento de los elementos estructurales de la vivienda.	E
6. Los daños causados por raíces de árboles, plantas o arbustos.	E
7. Los daños a las bombillas y otros cristales como leds, halógenos y lámparas.	E
8. Los gastos para restablecer la armonía estética entre el bien dañado y el conjunto al que pertenece.	E
9. Las gafas, lentillas, audífonos y material ortopédico.	E
10. La pérdida, desaparición o sustracción de los bienes.	E

Avería de electrodomésticos global		
1. Los electrodomésticos cubiertos por la garantía del fabricante.		E
2. Los electrodomésticos con antigüedad superior a 10 años desde su fabricación.		E
3. Las tareas propias de la conservación y mantenimiento de los aparatos (incluidos desatascos).		E
4. Los daños producidos por mal uso, fuerza mayor o incumplimiento de las condiciones del manual de instrucciones.		E
5. El cambio de las piezas deterioradas por el uso como por ejemplo, gomas o accionadores de puerta.		E
6. El cambio en piezas sin partes mecánicas o eléctricas como por ejemplo carcasas o embellecedores.		E
7. Los defectos estéticos, corrosión u oxidación.		E
8. La reparación y cambio de mandos a distancia.		E
9. El transporte del electrodoméstico al servicio técnico.		E
Otros daños		
1. Los daños producidos por la acción continuada del humo.		E
Daños estéticos		
1. Los daños estéticos del CONTENIDO.		E
2. Los daños estéticos a fachadas o elementos exteriores de la vivienda asegurada.		E
3. Los daños en bañeras, platos de ducha y cualquier elemento accesorio de la loza sanitaria.		E
4. Los daños en materiales adheridos a las paredes y techos, como azulejos o papeles pintados, que tengan más de 15 años o se consideren piezas artísticas o de diseño exclusivo.		E
5. Los daños cuando no exista armonía estética previa al siniestro.		E
6. Ralladuras, desconchados y otros daños estéticos.		E
7. Los daños estéticos producidos por un siniestro cubierto por la cobertura de daño accidental		E
Reposición de llaves y cerraduras		
1. Las exclusiones recogidas en el apartado Exclusiones Generales de su Seguro.		E
Inhabitabilidad		
1. Los daños que únicamente tengan la cobertura de Protección Legal.		E
Reconstrucción de documentos		
1. La reposición de documentos que tengan valor dinerario.		E
2. La reposición de documentos referidos a actividades profesionales o comerciales.		E
Alimentos en frigorífico		
1. Las pérdidas o deterioros producidos en frigoríficos o congeladores con antigüedad superior a 15 años.		E
2. Las pérdidas o deterioros producidos cuando la vivienda asegurada hubiese estado deshabitada más de 10 días.		E

DAÑOS PROPIOS FUERA DE SU VIVIENDA	Utilización fraudulenta de cheques y tarjetas de crédito		
	1. Cuando las pérdidas sean responsabilidad de la entidad bancaria o financiera.		E
	2. Cuando se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago.		E
	3. 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.		E
	4. Cuando el proveedor de servicios de pago no exigiera autenticación reforzada del cliente en las operaciones realizadas con el instrumento de pago.		E
	Atraco		
	1. Los hurtos, apropiaciones indebidas y cualquier otra sustracción, pérdida o extravío que no quede comprendida dentro de la definición de atraco de estas Condiciones Generales.		E
	Desplazamiento por vacaciones		
	1. Las pérdidas por hurto y extravíos.		E
	2. Los viajes o desplazamientos por un período superior a tres meses.		E
3. Las joyas y objetos de valor que no estén guardados en caja fuerte.		E	
4. El dinero en efectivo o cualquier documento con valor económico.		E	
5. El robo de los bienes asegurados que se encuentren en el interior de vehículos y otros medios de transporte; caravanas, remolques, tiendas de campaña o similares.		E	
6. Los hechos ocurridos en campings.		E	

DAÑOS QUE CAUSE A OTRAS PERSONAS	Responsabilidad civil		
	1. La responsabilidad profesional, laboral o patronal.		E
	2. Las sanciones económicas o multas.		E
	3. La responsabilidad que deba ser cubierta por un seguro obligatorio (como por ejemplo el seguro de automóvil).		E
	4. La responsabilidad por daños causados a bienes de terceros cuando estén custodiados por el Asegurado.		E
	5. La responsabilidad derivada de las operaciones que el Asegurado pueda realizar en Internet.		E
	6. La responsabilidad por la participación en riñas y actos delictivos.		E
	7. La responsabilidad por la participación en entrenamientos o competiciones oficiales de cualquier clase de deporte.		E
8. La responsabilidad por la práctica de los siguientes deportes de riesgo: aeronáuticos, práctica de tiro, espeleología, submarinismo a más de 20 metros, equitación con salto, boxeo, lucha, karate, judo, deportes aéreos, saltos de esquí, escalada, etc.		E	



DEFENSA Y RECLAMACIÓN EN SU NOMBRE	Protección Legal Plus	
	<b>Defensa jurídica</b>	
	1. Los gastos y honorarios por la intervención de peritos no autorizados por la compañía.	E
	2. Las multas y sanciones que fueran impuestas directamente al Asegurado.	E
	3. Los hechos relacionados con la actividad profesional del Asegurado.	E
	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.	E
	5. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal, derivados de la presentación de documentos públicos o privados.	E
	6. Las reclamaciones que puedan formular los Asegurados de una misma póliza ente sí o por cualquiera de éstos contra Mutua Madrileña.	E
	7. Las reclamaciones que se presenten transcurrido un año desde la extinción de este contrato.	E
	8. Las reclamaciones derivadas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los vehículos automóviles a motor, aeronaves o embarcaciones de los que el Asegurado ostente la condición de propietario, conductor u ocupante.</li> <li>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.</li> </ul>	E
	9. En defensa fiscal, y defensa laboral para funcionarios, queda excluida la vía contencioso-administrativa.	E
	10. En trámites sucesorios se excluyen los procesos testamentarios en los que se produzca un conflicto de intereses entre los beneficiarios, así como todos aquellos en los que sea preciso iniciar un procedimiento judicial, a excepción de la solicitud de nombramiento de defensor judicial, o declaración de herederos colaterales. En caso de conflicto de intereses se limitará el servicio a la prestación de asesoramiento telefónico feneal a todos los beneficiarios del procedimiento sucesorio.	E
	11. Dentro del proceso de separación y divorcio quedan excluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La disolución o liquidación del régimen económico matrimonial.</li> <li>b. Los procedimientos para la modificación de medidas adaptadas por la autoridad judicial.</li> </ul>	E
<b>Asesoramiento legal</b>		
1. La confección y presentación de la declaración en la que se hayan realizado en el año 2 o más transmisiones de bienes (por Asegurado y cónyuge en conjunto).	E	
2. Las sanciones o liquidaciones paralelas que le practiquen al Asegurado con motivo de la realización y presentación de la declaración.	E	

ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE	Asistencia en el hogar	
	1. En fontanía de emergencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La reparación de averías de grifos, cisternas y depósitos así como cualquier conducción no privativa de la vivienda.</li> <li>b. La reparación de las averías que deriven de humedades o filtraciones.</li> </ul>	E
	2. En Electricidad de emergencia, la reparación de averías en enchufes, interruptores, elementos de iluminación y cualquier otro que funcione con suministro eléctrico.	E
	3. En traslado en ambulancia: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los traslados a hospitales que estén a más de 50 kms de la vivienda asegurada.</li> <li>b. Los que tenga cubierto el Asegurado por la Seguridad Social o por cualquier otro seguro.</li> </ul>	E
	<b>Servicio Manitas Plus</b>	
	1. En general, cualquier trabajo no descrito arriba o que tengan que realizarse fuera de la vivienda asegurada.	E
	2. Electricista: instalación de lámparas, apliques o plataformas necesitando realizar nuevo punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.	E
	3. Persianista: Reparaciones de persianas (incluye cambio de cinta y lamas) con mecanismo de cuerda, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas (cierre de comercio).	E
	4. Carpintero o albañil: instalación de zócalos.	E
	5. Cristalero: insatallación o cambio de cristales.	E
	6. Albañil: dar lechadas. Tapado de calas.	E
	7. Carpintero o carpintero de aluminio: cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.	E
	8. Carpintero: Cepillado de puertas.	E
9. Técnico de electrodomésticos: limpieza de filtros y desagües de cualquier tipo de electrodomésticos (incluido aire acondicionado).	E	
10. Cerrajero: soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).	E	
11. Fontanero: cualquier reparación de tubería, cubierta o no por la póliza de seguro de hogar.	E	
<b>Asistencia informática</b>		
<b>Telefónica y remota</b>		
1. Traslado del técnico al domicilio.	E	
2. Sustitución de piezas, equipos informáticos y software para actualizaciones.	E	
<b>Recuperación de datos</b>		
1. Los supuestos en los que técnicamente no es factible la recuperación total o parcial del soporte.	E	
2. Soportes de almacenamiento para uso profesional.	E	
3. Soportes manipulados antes de solicitar asistencia.	E	
4. Soportes dañados con ácidos o productos similares.	E	
5. Soportes con sobre-escritura o pérdida de la película magnética (Head-Crash).	E	
6. La recuperación de materiales originales como por ejemplo películas, juegos, música, etc.	E	
<b>Manitas Tecnológico</b>		
1. Las asistencias para los dispositivos tecnológicos de uso profesional.	E	

COBERTURAS DE CONTRATACION OPCIONAL	Joyas y objetos de valor especial	
	1. Las exclusiones contempladas para el CONTENIDO incluidas en las coberturas de daños propios tanto dentro como fuera de la vivienda.	E
	<b>Asistencia mascotas</b>	
	<b>Servicio telefónico de orientación veterinaria</b>	
	1. Los trámites distintos a las consultas telefónicas.	E
	2. Las consultas sobre animales distintos de los mencionados.	E
	<b>Sacrificio e incineración</b>	
	1. El coste del traslado del animal.	E
	2. Los gastos de la incineración o entierro.	E
	<b>Accidentes corporales</b>	
	1. Los mayores de 70 años.	E
	2. El fallecimiento de menores de 14 años o declarados incapaces.	E
	3. Los accidentes ocasionados por la participación en riñas, delitos, en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes. Se considera que hay embriaguez cuando la tasa de alcoholemia supere las tasas permitidas en la legislación sobre tráfico y seguridad vial.	E
4. Los accidentes ocurridos en el ejercicio de cualquier actividad profesional.	E	
5. Los accidentes ocasionados por la práctica de deportes de riesgo tales como: aeronáuticos, práctica del tiro, espeleología, submarinismo a mas de 20 metros, equitación con salto, boxeo, lucha, karate, judo, deportes aéreos, saltos de esquí, escalada, etc.	E	
6. El fallecimiento por lesiones provocadas intencionadamente por el Asegurado y el suicidio.	E	
7. Los servicios de asistencia no solicitados y no autorizados por Mutua Madrileña.	E	

### 3. Riesgos extraordinarios

#### Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios ocurridos en España en seguros de daños en los bienes.

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, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, 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 serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

1. 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.
2. Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto Legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

#### RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES, ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS CUBIERTOS

- a. Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 kms/hora, y los tornados) y caídas de meteoritos.
- 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.

#### RIESGOS EXCLUIDOS

- a. Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b. Los ocasionados en personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquéllos 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 de 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 25/1964, de 29 de Abril, sobre energía nuclear. 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 artículo 1 del Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios, 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 estos 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, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- i. Los causados por mala fe del Asegurado.
- j. Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento de Seguros de Riesgos Extraordinarios.
- 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. Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada 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.

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO

En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la Delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto en la página web del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños o lesiones, se requiera. Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro, para la actuación pericial y en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías o actas notariales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios 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.

**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.**

## 7. EL SINIESTRO

### Procedimiento para la declaración del siniestro

- a. Plazo: Deberá comunicar el siniestro a Mutua Madrileña dentro del plazo máximo de siete días desde que supo de su ocurrencia.
- b. Forma de realizarse: La declaración del parte podrá realizarse telefónicamente, en nuestras oficinas, por email o en nuestra web.

### Concurrencia de seguros

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.

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

### Liquidación del siniestro al Asegurado

Declarado el siniestro y finalizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para determinar la existencia de cobertura y la valoración del daño, Mutua Madrileña indemnizará en el menor plazo de tiempo posible, los daños garantizados en la póliza suscrita. Cuando la naturaleza del daño lo permita y el Asegurado lo acepte, Mutua Madrileña podrá proceder a su reparación.

En cualquier caso, Mutua Madrileña, dentro de los 40 días siguientes a la declaración del siniestro, efectuará el pago del importe mínimo conocido o iniciará la reparación, debiéndose efectuar la prestación total en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la declaración del siniestro, excepto causa justificada no imputable a Mutua Madrileña. En caso de incumplimiento, ésta abonará al Asegurado los intereses de demora correspondientes sobre la indemnización, sin necesidad de reclamación judicial (arts. 18, 19 y 20 de la Ley de Contrato de Seguro).

Mutua Madrileña comunicará al Asegurado telefónicamente el importe de la indemnización. En el caso de que ésta se haya visto reducida, deberá explicar de forma clara al Asegurado los motivos que sustentan su decisión. Con independencia de poder iniciar una reclamación a las instancias mencionadas en el punto 9, el Asegurado podrá designar un perito según lo establecido en el art. 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

### Rechazo del siniestro al Asegurado

En caso de rechazo del siniestro por Mutua Madrileña, se comunicará al Asegurado, telefónicamente y mediante el envío de una carta si así lo solicita, los motivos y bases legales de su decisión, en un plazo no superior a tres meses desde la declaración del siniestro.

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

## 8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PRIMAS.

### Periodo de vigencia del seguro y la prima

- 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.
- Deberá pagar el importe de la prima, que se hará por domiciliación bancaria salvo que en las Condiciones Particulares se establezca otro procedimiento.
- Deberá facilitar a Mutua Madrileña los datos de su cuenta bancaria 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 se podrá actualizar 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.

### Fraccionamiento de la prima

#### Pago Anual

- La prima se pagará en la fecha de vencimiento del recibo.
- Si la entidad bancaria devolviera el recibo, Mutua Madrileña le notificará el impago indicándole que, de no pagar la prima, el contrato quedará automáticamente resuelto y la vivienda quedará sin cobertura alguna.

#### Pago Aplazado

- Disponemos también de un sistema de pago aplazado en tres recibos, que se girarán en los plazos que se indican más adelante, y 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 dos recibos siguientes serán del mismo importe e incluirán la fracción de prima y los impuestos que resten:
  - Primer recibo: se emitirá indicando la fecha de efecto del contrato. Antes de esta fecha no hay cobertura.
  - Segundo recibo: se emitirá a los 45 días a contar desde la fecha de efecto del contrato.
  - Tercer recibo: se emitirá a los 90 días a contar desde la fecha de efecto del contrato.
- En caso de impago de cualquiera de los recibos, Mutua Madrileña se lo notificará, permitiéndole pagar el importe del recibo impagado antes de que transcurran 45 días a contar desde su fecha de efecto, 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.

## 9. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

### Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones

Si tiene alguna queja o reclamación podrá presentarla directamente a Mutua Madrileña y será respondida inicialmente por el departamento correspondiente.

#### ¿Quién puede hacerlo?

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

#### ¿Cómo hacerlo?

- Teléfono: 91 557 83 83
- Correo electrónico: [reclamaciones@mutua.es](mailto:reclamaciones@mutua.es)
- Web: [www.mutua.es](http://www.mutua.es) (una vez registrado como usuario en el Área Personal a través de la sección "reclamaciones")
- Correo: Paseo de la Castellana 33; 28046 Madrid.
- En cualquiera de nuestras oficinas, presencialmente.

Una vez contestada la solicitud, podrá dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, a través de la dirección de correo postal Paseo de la Castellana 33, 2ª planta, 28046 Madrid; al Fax: 91 592 26 66 o al email [asinf@mutua.es](mailto:asinf@mutua.es), que resolverá la reclamación en el plazo de un mes.

Para poder acudir al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, tiene que haber resolución previa del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista. Puede dirigir escrito a Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, en Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid o al email [defensor@mutua.es](mailto:defensor@mutua.es). El Defensor dispone de un plazo de dos meses para dictar su resolución.

Agotada esta vía, en función de la materia que se trate, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o a través de la página Web: [www.mineco.es](http://www.mineco.es), o al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, calle Miguel Ángel 11, 28010 Madrid, o a través de la página Web: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

## 10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este contrato está 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](http://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.
- Aquellas normas que en el futuro sustituyan o modifiquen las enumeradas.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Podrá consultar el informe sobre la situación financiera y de solvencia del Grupo Mutua Madrileña en [www.grupomutua.es/corporativa/informes-regulatorios.jsp](http://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.