

MM Hogar Fácil  
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 N° 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: HF2406

## INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué cubre el Seguro de MM Hogar Fácil?.....	Pág.9
Resumen de Coberturas.....	Pág.10
Términos que vamos a usar en su contrato.....	Pág.13

## COBERTURAS

### 1

#### DAÑOS PROPIOS DENTRO DE SU VIVIENDA COBERTURAS PRINCIPALES

Incendio, explosión y caída de rayo.....	Pág.22
Fenómenos atmosféricos.....	Pág.24
Agua.....	Pág.26
Actos Vandálicos.....	Pág.28
Otros daños.....	Pág.30

### 2

#### DAÑOS QUE CAUSE A OTRAS PERSONAS

Responsabilidad Civil.....	Pág.34
----------------------------	--------

### 3

#### ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE EN SU HOGAR

Asistencia en el hogar.....	Pág.40
-----------------------------	--------

## APLICABLE A TODAS LAS COBERTURAS

Legislación que aplica a su contrato.....	Pág.49
¿Qué le interesa saber de su contrato?.....	Pág.50
Como tomador su obligación es .....	Pág.52
En caso de siniestro no olvide que.....	Pág.56
Cómo se valora el siniestro.....	Pág.59
Cómo se indemniza el siniestro.....	Pág.61
Este seguro no cubre.....	Pág.64
Protección al asegurado ante quejas y reclamaciones.....	Pág.67
Qué cubre el Consorcio de Compensación de Seguros.....	Pág.69



INFORMACIÓN GENERAL

## ¿Qué cubre el Seguro de MM Hogar Fácil?

Los principales daños ocasionados en su vivienda sobre el continente. Como por ejemplo:



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



**Los daños materiales 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.

# Resumen de Coberturas del Seguro MM Hogar Fácil

COBERTURAS	¿QUÉ CUBRE?	A TENER EN CUENTA...
<b>COBERTURAS PRINCIPALES</b>	 <b>Incendio, explosión y caída de rayo</b> Los daños materiales producidos por incendio, explosión o caída de rayo.	Además están cubiertos los gastos ocasionados para la extinción, demolición y desescombro.
	 <b>Fenómenos atmosféricos</b> Los daños materiales causados por lluvia, viento, pedrisco, inundación o nieve y gastos de desbarre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lluvia deberá ser superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.</li> <li>• El viento deberá tener una velocidad que esté entre 80 y 120 kilómetros por hora.</li> </ul>
	 <b>Agua</b> Los daños materiales causados por: - 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"> <li>- Conducciones privativas de agua.</li> <li>- Aparatos de uso doméstico conectados a ellas.</li> <li>- Instalaciones de calefacción o aire acondicionado.</li> <li>- Depósitos fijos.</li> </ul>
	 <b>Actos vandálicos</b> 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.
	 <b>Otros daños</b> 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.
<b>DAÑOS QUE CAUSE A TERCERAS PERSONAS</b>	 <b>Responsabilidad Civil</b> 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"> <li>• Se cubrirán los daños como propietario de la vivienda (por ejemplo, daños por agua al vecino)</li> <li>• Facilite toda la información y colabore con Mutua Madrileña. Nosotros nos encargamos de todo.</li> </ul>
<b>ASISTENCIA PARA LO QUE NECESITE EN SU HOGAR</b>	 <b>Asistencia en el hogar</b> La prestación de la asistencia necesaria en caso de tener dificultades en su vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cubren las emergencias del hogar.</li> <li>• Y además, si necesita alguna reparación o reforma en su vivienda, contacte con nosotros en el teléfono: 91 555 55 55 y en <a href="http://www.mmhogarteayuda.es">www.mmhogarteayuda.es</a>.</li> </ul>

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

# 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 periodo 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	

### 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.

### 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.

---

### 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.

---

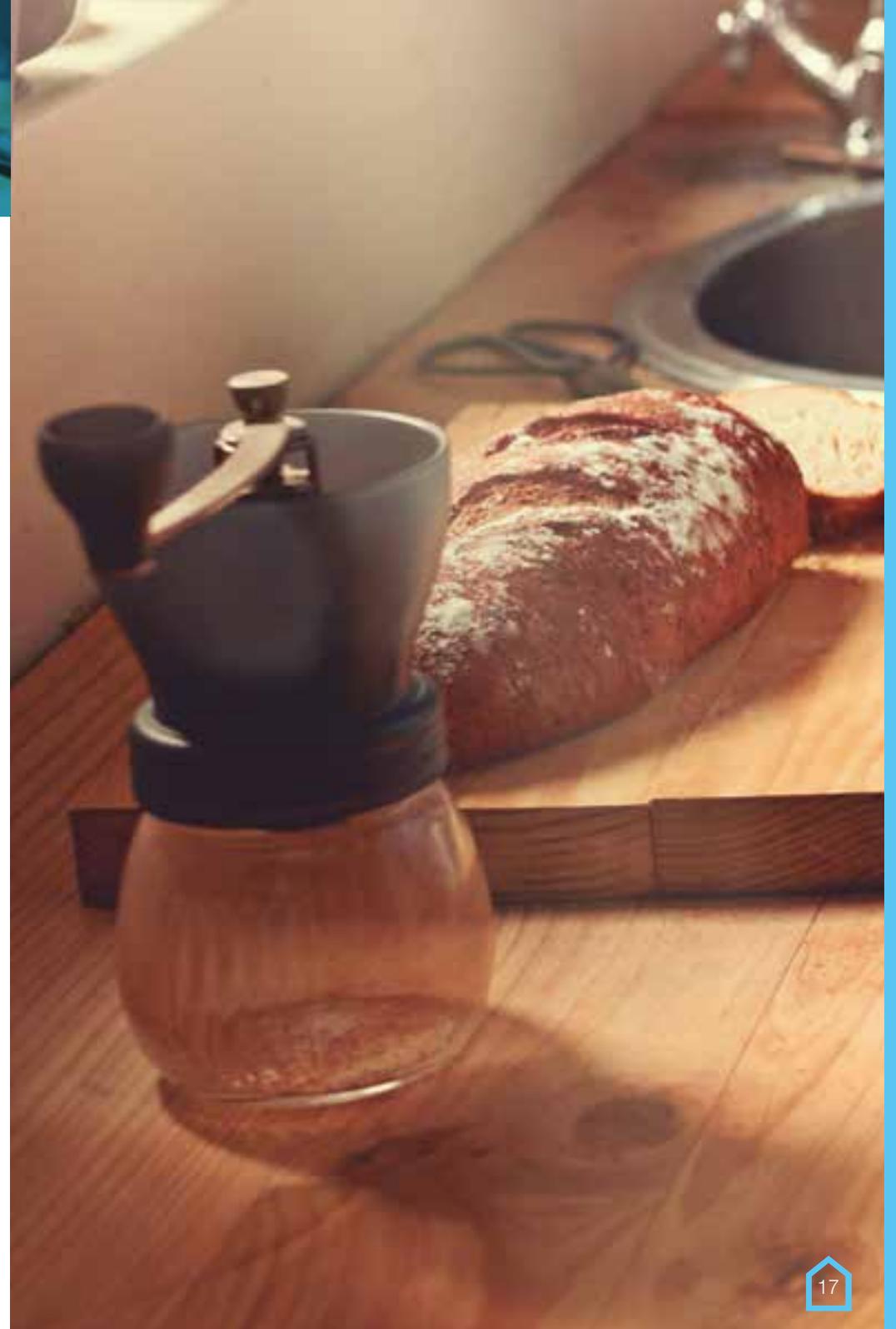
### VALOR REAL

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

---

### INCENDIO

Los daños materiales producidos en los bienes asegurados como consecuencia directa de una combustión y abrasamiento, ambos con llama, que se haya propagado a los objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se produce.





**COBERTURAS**

# DAÑOS PROPIOS DENTRO DE SU VIVIENDA COBERTURAS PRINCIPALES

1

INCENDIO, EXPLOSIÓN  
Y CAÍDA DE RAYO



FENÓMENOS  
ATMOSFÉRICOS



AGUA



ACTOS VANDÁLICOS



OTROS DAÑOS

# 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, explosivos u otras sustancias inflamables no idóneas para el uso doméstico.
2. Los daños y quemaduras en objetos causados por la sola acción del calor y por el contacto directo o indirecto con elementos o sustancias incandescentes, con aparatos de alumbrado, de calefacción, de cocción e instalaciones que desprenden fuego (braseros, chimeneas, barbacoas, etc.).

3. Las quemaduras y el ennegrecimiento en objetos e instalaciones provocados por el tabaco, el incienso, las velas, el carbón, la leña o productos similares a los anteriores.

4. Daños en mobiliario que caiga accidentalmente al fuego.

### Límites

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

# 1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales



## 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.
- 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.

### Límites

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

# 1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales



## 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.

En Mutua Madrileña le cubrimos los gastos de localización y reparación de la avería en la conducción privativa, siempre que haya daños.

### ¿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.

# 1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

## Límites

COBERTURA	CONTINENTE
Agua	100% suma asegurada



## 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.
5. Los daños causados por plantaciones de sustancias Psicotrópicas.

## Límites

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

# 1. Daños propios dentro de su vivienda. Coberturas principales

## 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.



## Otros daños

## ¿Qué cubre?

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

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

## ¿Qué no cubre?

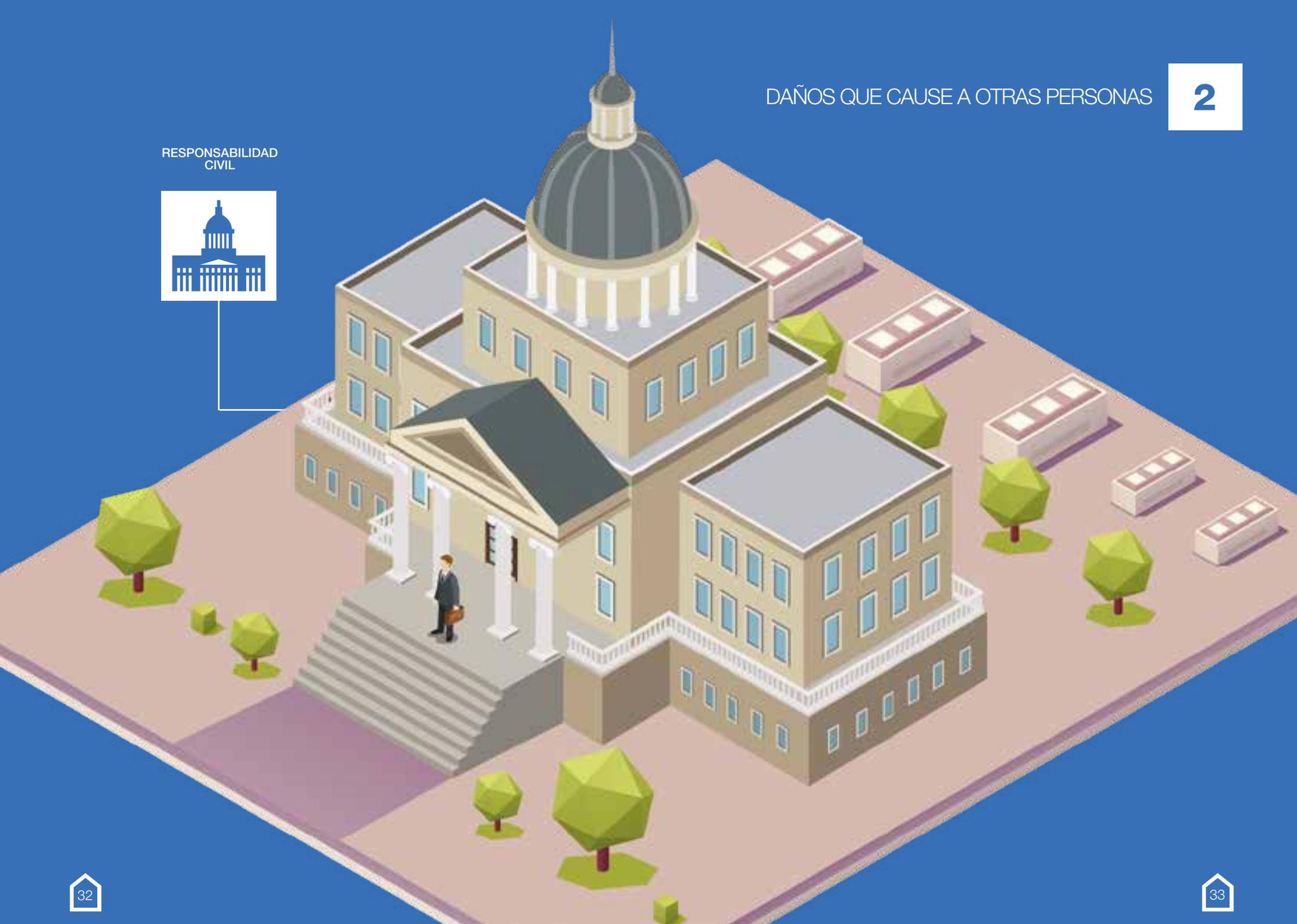
Además de las **Exclusiones Generales de su Seguro**, quedan **excluidos**:

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

## Límites

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

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*.
- No se consideran terceros los padres, cónyuges e hijos del asegurado, y las personas que con él convivan o estén a su servicio.

#### 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).
- 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, 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.**
- 3. La responsabilidad que deba ser cubierta por un seguro obligatorio (como por ejemplo, el seguro de automóviles).**
- 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.**

## 2. Daños que cause a otras personas

### 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
Responsabilidad Civil		Responsabilidad Civil	El importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>
		Daños por agua	<b>20%</b> del importe fijado en <i>Condiciones Particulares</i>
		Obras Menores	<b>5%</b> del 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: <b>hasta 6.000€</b> por procedimiento
		Abogado y Procurador de libre elección	Todos los gastos judiciales y extrajudiciales <b>hasta 3.000€</b> por procedimiento (incluido abogado y procurador). Fianzas judiciales: <b>Hasta 6.000€</b> 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, Mutua Madrileña le facilitará los servicios de una amplia red de profesionales cualificados para la reparación o reformas en su vivienda (sujeto a disponibilidad de red).

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

Podrá consultar los profesionales que Mutua Madrileña pone a su disposición y solicitar los servicios en [www.mmhogarteayuda.es](http://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	<b>Hasta 350€</b> por siniestro
	Restaurante	<b>Hasta 180€</b> por siniestro
	Lavandería	<b>Hasta 180€</b> por siniestro
Vigilancia	Inhabitabilidad	<b>Máx. 72 horas</b> por siniestro
	Robo/incendio/inundación	<b>Máx. 24 horas</b> por siniestro
Reposición de televisión, vídeo y DVD		<b>Máx. 15 días</b> por siniestro

## En caso de No siniestro:

### Límites

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



**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](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.

Podrá consultar el informe sobre la situación financiera y de solvencia de 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.**

# 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.

## 4. Préstamo hipotecario

Cuando exista sobre la vivienda asegurada un préstamo hipotecario, será de aplicación lo est

# Como tomador su obligación es...

## 1. Pago de la prima

- Deberá pagar el importe de la prima, mediante tarjeta, domiciliación bancaria o cualquiera de las formas de pago que Mutua Madrileña tenga disponibles.
- 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.

## a. Sistemas de pago

### A 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.

## 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).

# Como tomador su obligación es...

- 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. Facilitar información y colaborar con Mutua Madrileña

- 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.**

**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](http://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. Solo se abonará el IVA con la aportación previa de una factura.
- Los capitales asegurados establecidos en las *Condiciones Particulares*.
- Los límites de indemnización establecidos en las *Condiciones Particulares*.

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

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

**Fórmula a aplicar:**

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

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

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

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

# 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 m<sup>2</sup>, que se corresponde con una prima de 150€, y los metros reales de la vivienda son 100 m<sup>2</sup>, 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

# 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. Igualmente y en los mismos términos quedan excluidos los daños causados por dolor o culpa grave de los responsables de los animales titularidad del asegurado.
6. Originados por la mala instalación o montaje de los bienes asegurados.
7. Producidos durante la realización de obras de reparación, remodelación o reconstrucción de la vivienda que requieran licencia administrativa (por ejemplo, licencia de obra).
8. Los daños debidos a deslizamientos, hundimientos, reblandecimiento del terreno y corrimientos de tierra.
9. Los daños causados por ocupantes ilegales de la vivienda.
10. Causados por el estado ruinoso del inmueble o debidos a su falta de mantenimiento.
11. Los que tengan su causa en vicios ocultos o defectos de fabricación o construcción de cualquiera de los elementos de la vivienda.
12. Producidos por termitas, polillas, gusanos, roedores o cualquier clase de plagas o insectos.
13. Producidos por el desgaste normal del bien asegurado.
14. Los daños causados en continente y contenido 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://www.mineco.es)), o al de la CNMV, Calle Edison 4, 28006 Madrid (página web [www.cnmv.es](http://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](http://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](http://www.mutua.es) y rellene el formulario de contacto.

Envíenos un email a las siguientes direcciones:

Modificación y gestión de póliza: [hogar@mutua.es](mailto:hogar@mutua.es)

Gestión de siniestros: [documentacion@mutua.es](mailto:documentacion@mutua.es)



### Oficinas:

Consulte nuestro mapa de oficinas en [www.mutua.es/seguros/delegaciones](http://www.mutua.es/seguros/delegaciones)