

# GUIA PRACTICA SEGUROS MULTIRRIESGOS DE HOGAR

## 1- DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

**Denominación social:** MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

**Dirección del domicilio social:** Carretera de Pozuelo nº 50, 28022, Majadahonda (Madrid)

**Clave de la entidad:** C0058

## 2- NOMBRE DEL PRODUCTO:

Denominación del producto: Seguro Combinado del Hogar.

## 3. TIPO DE SEGURO

### 1. MODALIDADES DE SEGURO

- Seguro Combinado del Hogar en todas sus modalidades.

### 2. BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

Se aseguran tanto el continente como el contenido de la vivienda y las joyas, dinero y tarjetas de crédito.

Se considera continente el valor de reconstrucción de la vivienda (sin considerar el valor del suelo), forma parte de la vivienda:

- Trasteros, garajes y plazas de aparcamiento, situados en el mismo edificio de la vivienda o adosados a la misma.
- Piscinas e instalaciones recreativas o deportivas, arbolado, jardines, construcciones auxiliares, vallas y muros de cerramiento o de contención, situados en la parcela donde se ubique la vivienda unifamiliar asegurada.
- Instalaciones fijas de agua y gas, de energía eléctrica y solar o similares, de calefacción y refrigeración o climatización, de imagen o sonido, las antenas fijas de televisión o radio, así como los aparatos o elementos fijos necesarios para el funcionamiento de dichas instalaciones, tales como calderas, calentadores, acumuladores, radiadores u otros de similares características y funciones.
- Elementos fijos de decoración, tales como moquetas, parké, persianas, toldos y similares, así como las instalaciones, aparatos o elementos de seguridad. No obstante, las librerías y paramentos fijos de madera o de materiales no constructivos, que se hubieran incorporado a la vivienda sobre las paredes originales, tendrán la consideración de mobiliario a efectos de este contrato.

Se considera contenido o mobiliario, todos los enseres que integran la vivienda, diferenciando los siguientes conceptos:

- **Animales de cualquier clase.**
- **Objetos de especial valor.** Las colecciones, los objetos de valor histórico o artístico, así como las pieles con límites referidos en el Condicionado General.
- **Bienes para uso profesional,** que están dentro de la vivienda asegurada, con límites referidos en el Condicionado General.
- **Objetos en jardines, garajes, trasteros y similares,** con límites referidos en el Condicionado General.
- **Vehículos a motor y embarcaciones, dentro de las instalaciones donde se encuentre la vivienda asegurada,** con límites referidos en el Condicionado General.
- **Propiedades de terceras personas,** con límites referidos en el Condicionado General.

Se consideran joyas, aquellos objetos y/o adornos de uso personal realizados en oro, plata, platino, perlas o piedras preciosas, tanto si están engastadas como si no.

No se consideran joyas los objetos realizados en metales distintos a los que aquí se especifican, aunque estén chapados, bañados o recubiertos con oro, plata o platino.

Siempre y cuando se haya contratado suma asegurada para joyas en condiciones particulares, se entenderán también amparados el dinero y las tarjetas de crédito.

Los límites específicos de cobertura, que afectan a las joyas, se encuentran detalladamente recogidos en el Condicionado General.

### 3. SUMAS ASEGURADAS

#### 3.1 Valoración de los bienes en el momento de contratación de la póliza

✓ **Para el Continente:** La suma asegurada en vivienda se asigna automáticamente como valor de reconstrucción en base a los metros cuadrados construidos, la provincia donde esté sita la vivienda y a la calidad de la construcción. Este valor asignado debe ser confirmado por el cliente, en los términos que se desarrollan en el punto 4.1 Veracidad de la Información.

✓ **Para el Contenido o mobiliario (incluido Joyas),** según el coste de reposición o sustitución por otro nuevo. **Objetos Artísticos o Históricos:** Valor en el mercado de arte especializado

#### 3.2 Formas de aseguramiento

La generalidad al contratar las pólizas de hogar es asegurar la vivienda y el mobiliario a valor total (el alcance del seguro se refiere al 100% del valor de los bienes asegurados).

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

Salvo pacto en contrario, las Joyas es un bien que se asegura a primer riesgo.

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

### 4.1 Veracidad de la información

Previo a la contratación de un seguro del Hogar, el cliente deberá facilitar a la Compañía las características del riesgo que se pretende asegurar, que serán la base para la valoración del mismo y, en su caso, para el establecimiento de las condiciones económicas y de cobertura. Así deberá facilitar, entre otros, los siguientes datos:

- Situación del riesgo (dirección completa).
- Características de los inmuebles (año de construcción, tipo de construcción, superficie construida, uso al que se destina, régimen de propiedad, planta donde se ubica, etc.).
- Protecciones contra incendios y robo disponibles (extintores, bocas de incendio, protecciones físicas, alarma, etc.).
- Valores para los distintos conceptos asegurados.

La inexactitud en la declaración acerca de las características del riesgo o valores de los bienes, puede dar lugar a la indemnización proporcional por aplicación de la regla de equidad en caso de diferencias en las características del riesgo declaradas respecto a las reales que supongan una agravación del mismo, o de la regla proporcional si las diferencias se traducen en valores declarados de los bienes por debajo de los reales.

### 4.2 Subsanción de diferencias

Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados.

La constante evolución de los riesgos determina que, una vez formalizado el contrato y durante la vigencia de la póliza, se puedan producir variaciones tanto en lo que se refiere a las características del riesgo, mayor o menor agravación, como a los valores asegurados. Así p.e. la implementación de nuevos sistemas de protección contra incendios y robo, determina una minoración del riesgo o la compra de mobiliario determina un incremento de los valores asegurados. En todos estos casos el Asegurado debe comunicar a la Compañía estas modificaciones con el fin de actualizar la póliza y aplicar las condiciones que correspondan a la nueva situación.

En relación a los valores asegurados y siempre que se haya pactado la revalorización automática de las sumas aseguradas, la Compañía renuncia a la aplicación de la regla proporcional cuando éstas no sean inferiores al 75% de los valores de los bienes.

## 5- NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

Ya referido en el punto 4.2

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

### Coberturas, exclusiones, límites y franquicias

El Seguro Combinado del Hogar, en sus diversas modalidades, es un producto diseñado para dar cobertura a los riesgos que pueden ocurrir en el hogar.

Tiene una cobertura principal, **Daños Materiales**, con las garantías de **incendio y otros daños** (incendio, rayo, explosión, humo, actos vandálicos y otros riesgos), **daños por fenómenos atmosféricos**, daños eléctricos, **daños por agua** procedente de las conducciones fijas, **rotura de cristales** con límite económico por pieza. También incluye coberturas de **robo, daños estéticos, todo riesgo, prestaciones especiales y complementarias**. La única garantía obligatoria es la de incendio y otros daños, siendo el resto de contratación opcional.

La cobertura opcional de **Responsabilidad Civil** otorga cobertura para el pago de las indemnizaciones de las que el Asegurado pudiera resultar civilmente responsable, conforme a derecho, por daños corporales o materiales y perjuicios ocasionados a terceros, así como los costes judiciales y gastos que le pudieran ser impuestos, siempre y cuando tales responsabilidades se deriven de los supuestos previstos en esta cobertura y sean consecuencia de actos u omisiones, de carácter culposos o negligentes, que le pudieran ser imputables en base a los mismos.

Por la cobertura opcional de **Asistencia en el Hogar** se pone a disposición del asegurado una serie de coberturas y servicios **con los límites de cobertura detalladamente referidos en el Condicionado General:**

## ASISTENCIA URGENTE Y CONEXIÓN CON PROFESIONALES

- Servicios Urgentes, como consecuencia de un siniestro de incendio, explosión, inundación o robo:
  - ✓ Vigilancia y protección de la vivienda.
  - ✓ Sustitución de aparatos de TV o vídeo.
- Reparaciones, reformas y otros servicios.
- Reparación de urgencia (en casos no amparados por las otras coberturas) de averías de cerrajería, cristalería, electricidad y fontanería. Materiales y exceso de tiempo de mano de obra a cargo del asegurado.
- Salvamento de personas encerradas en la vivienda por averías de cerrajería.
- Profesionales para la realización de reformas y otras reparaciones. Gastos a cargo del asegurado.

## ASISTENCIA EN REPARACIONES Y BRICOLAJE

- Servicio de Reparación de Electrodomésticos con máximo de 3 horas de mano de obra, desplazamientos y piezas. 2 intervenciones por anualidad
- Servicio de Bricolaje en el Hogar con máximo de 3 h. de mano de obra y desplazamientos. Materiales y exceso de tiempo de mano de obra a cargo del asegurado. 2 intervenciones por anualidad.

## ASISTENCIA FAMILIAR

- Asistencia Familiar, a causa de accidentes ocurridos en la vivienda:
  - Personal sanitario a domicilio.
  - Personal doméstico a domicilio.
  - Personal docente a domicilio.
- Servicio informativo sobre animales.
- Servicio de orientación médica telefónica.
- Servicio de asistencia informática.
- Protección Digital.

La cobertura opcional de **Defensa Jurídica** y hasta la suma asegurada, garantiza los gastos y costes en que pueda incurrir el asegurado por su intervención en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral como parte en los procedimientos citados a continuación.

- Reclamación de daños por culpa o negligencia extracontractual.
- Reclamación de daños por culpa o negligencia contractual.
- Defensa Penal.
- Reclamaciones Laborales o expedientes seguidos contra él por su personal doméstico.

El seguro también dispone de una cobertura opcional para **Animales de Compañía**, que incluye indemnización por daños accidentales que puedan sufrir el animal o gastos veterinarios derivados del mismo, así como otras contingencias cubiertas.

Por último el seguro también dispone de posibilidad de contratar una cobertura de **Asistencia en viaje** con prestaciones o servicios que pueden necesitarse durante un desplazamiento de los asegurados.

## 7- EL SINIESTRO

### 7.1 PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DEL SINIESTRO

#### 1. Procedimiento para la declaración del siniestro

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

La notificación puede ser realizada por teléfono utilizando el Centro de Servicios de la Compañía, pero deberá ser ratificada por escrito cuando ésta lo considere necesario para la más correcta tramitación del siniestro.

En los casos de robo, hurto o malquerencia de terceros, debe presentarse la correspondiente denuncia ante la Autoridad Policial o Judicial del lugar donde haya ocurrido el siniestro, indicando la existencia del seguro, debiendo remitir a la Compañía el justificante de la denuncia.

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

En aras a la mejor tramitación del siniestro, el Asegurado debe colaborar con la Compañía:

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

### 7.2 CONCURRENCIA DE SEGUROS

Si la vivienda asegurada formara parte de una comunidad de propietarios, ésta será considerada como tercero en cuanto a los daños que nuestro cliente pudiera ocasionar a los elementos y zonas comunes de la misma.

También estará asegurada la cuota proporcional que corresponda a éste en función de su porcentaje de copropiedad, como consecuencia de los daños causados a terceros por las partes comunes del edificio; no obstante, cuando en un siniestro se produzca una concurrencia de varios copropietarios asegurados individualmente por la compañía, la responsabilidad máxima de ésta será la suma asegurada en sus respectivos contratos.

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

### 8.1 PERIODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA.

Excepto si se trata de pólizas temporales, las pólizas tienen una vigencia anual desde el momento de la contratación, pudiendo prorrogarse, si no se oponen las partes, por periodos de igual duración. Se podrá fraccionar la prima anual, generando recibos trimestrales o semestrales.

### 8.2 CONCEPTOS INTEGRADOS EN LA PRIMA

La prima del seguro se compone de la prima de la compañía, los impuestos que giran en torno a la anterior y el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros por la cobertura de Riesgos Extraordinarios por la cobertura de Riesgos Extraordinarios.

## 9. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

### 1. Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones.

El Tomador del Seguro, el Asegurado, los Beneficiarios y los terceros perjudicados o sus derechohabientes, podrán formular reclamación mediante escrito dirigido a la Dirección de Reclamaciones de Mapfre por carta (**Apartado de correos 281 – 28220. Majadahonda. Madrid**), por correo electrónico (**reclamaciones@mapfre.com**), o en el teléfono **900205009** de conformidad con el Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo Mapfre y los usuarios de sus servicios financieros, que puede consultarse en la página web "**www.mapfre.es**".

Desestimada dicha reclamación o transcurrido el plazo de dos meses a contar desde la fecha en que el reclamante la haya presentado, podrá éste formular reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (**Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid**); correo electrónico: **reclamaciones.seguros@mineco.es**, Oficina virtual: **oficina virtual.dgsfp@mineco.es**).

### 2. Jurisdicción aplicable.

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

## 10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones de la póliza están sujetas a la:

- Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre).
- Ley de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio).