

|

**SEGURO MULTIRRIESGO DE  
HOGAR.**

**CONDICIONES GENERALES**

**ADAPTADAS AL EXPEDIENTE N° 010SV-  
2018.**

## ÍNDICE

<u>I. PRELIMINAR .....</u>	<u>- 3 -</u>
<u>Artículo 1. Legislación aplicable.....</u>	<u>- 3 -</u>
<u>Artículo 2. Definiciones.....</u>	<u>- 3 -</u>
<u>Artículo 3. Efecto y extinción del contrato.....</u>	<u>- 5 -</u>
<u>Artículo 4. Bases del Seguro .....</u>	<u>- 5 -</u>
<u>Artículo 5. Riesgos no asegurados.....</u>	<u>- 6 -</u>
<u>II. COBERTURAS Y PRESTACIONES.....</u>	<u>- 6 -</u>
<u>III. NORMAS GENERALES.....</u>	<u>- 13 -</u>
<u>Artículo 9. Actuación en caso de siniestro.....</u>	<u>- 13 -</u>
<u>Artículo 11. Importe y pago de las primas y efecto del impago.....</u>	<u>- 16 -</u>
<u>Artículo 12. Prescripción y jurisdicción.....</u>	<u>- 17 -</u>

## I. PRELIMINAR

### Artículo 1. Legislación aplicable.

El presente contrato se rige por lo establecido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales y, salvo pacto en contrario que resulte más beneficioso para el Asegurado, por la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de Octubre), el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre) y el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (Real Decreto 2.486/98, de 20 de Noviembre).

Si el contenido del certificado de seguro difiere del de la solicitud de alta en el Seguro aportada por el tomador o de las cláusulas acordadas, el agente, el asegurado o tomador podrán reclamar a la Compañía en el plazo de un mes, a contar desde la entrega del mismo, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en el certificado.

**El Tomador del Seguro, mediante la firma de las Condiciones Particulares, acepta específicamente las cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado que se resaltan en letra «negrita» en estas Condiciones Generales.**

### Artículo 2. Definiciones.

A efectos del contrato se entenderá, con carácter general, por:

**ASEGURADOR: MAPFRE ESPAÑA**, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en lo sucesivo denominada «La Compañía», que, con sujeción a los términos de la Ley y de este contrato, asume el riesgo contractualmente pactado.

**TOMADOR DEL SEGURO:** La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo derive, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado. En este contrato es:

**Tomador:** Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

**CIF:** S4833001C

**Domicilio:** C/ Donostia-San Sebastian, 1 - 01010 – Vitoria-Gasteiz.

**ASEGURADO:** La persona física o jurídica titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato. En el presente seguro el Arrendador de la vivienda, considerándose como asegurados a quienes tuvieran arrendadas sus viviendas dentro del ámbito del

presente concurso.

Cuando en lo sucesivo se utilice el término "Asegurado", ha de entenderse referido a todas y cada una de las personas que como tal figuren en la póliza.

**BENEFICIARIO:** La persona física o jurídica que por previa designación del Asegurado resulta titular del derecho a la prestación del Asegurador.

**TERCERO:** Cualquier persona, física o jurídica, distinta del Asegurado o El Tomador del Seguro; no obstante, **tampoco se consideran terceros, a efectos de este contrato, las personas que convivan con el tomador, ni los familiares hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad de éste o del Asegurado.**

No obstante lo anterior, los familiares antes mencionados se considerarán terceros respecto a la Cobertura de Responsabilidad Civil, cuando el siniestro se derive:

- De incendio o Daños causados por Agua y produzca daños a viviendas colindantes, cuyo propietario o inquilino sea el familiar del Asegurado. **Para el caso de daños por agua, la causa del siniestro debe ser una de fuga de agua, desajustes de grifos y llaves de paso.**

**PÓLIZA DEL SEGURO:** Conjunto documentos que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las condiciones de contratación, las prescripciones técnicas del pliego, las Condiciones Generales, las Particulares, que individualizan el riesgo, los Suplementos y Apéndices que se anexen a la misma para complementarla o modificarla. No obstante, se entenderán nulas y sin valor ni efecto alguno, cuantas estipulaciones se opongan o contradigan a las Condiciones del contrato y a las prescripciones técnicas del pliego, o no se ajusten al contenido de la Ley 50/1980 de 8 de octubre de Contrato de Seguro, publicada en el B.O.E. nº 250 de fecha 17 de octubre de 1980.

**CERTIFICADO DE PÓLIZA:** documento por el que la aseguradora certifica que el asegurado/arrendador identificado y para la situación del riesgo especificada, queda incorporado en la póliza de seguro, desde la fecha de adhesión expresada en el documento. La suma asegurada será la establecida en las Condiciones Particulares.

**PRIMA:** El precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

**SUMA ASEGURADA:** Cantidad establecida en las Condiciones Particulares o, en su caso, en las Generales de la póliza, que representa el **límite máximo de la indemnización a pagar por la Compañía en cada siniestro.**

**CONCEPTOS ESPECÍFICOS:** Arrendador, Arrendatario o Inquilino, Contrato de Arrendamiento o de Alquiler, Vivienda arrendada o Arrendamiento de

vivienda, que se emplearán para la realización de la póliza son los definidos como tales por las normas legales sobre arrendamientos urbanos y legislación civil general.

**SINIESTRO:** Hecho cuyas consecuencias están total o parcialmente cubiertas por la Póliza. **El conjunto de los daños derivados de una misma causa, acaecidos en la misma fecha, constituyen un solo siniestro.**

### **Artículo 3. Efecto y extinción del contrato.**

La póliza se estipula por el periodo señalado en las Condiciones Particulares con opción a prórroga de 12 meses y entrará en vigor el día y hora señalados en dichas Condiciones Particulares, siempre que estén firmadas y la Compañía haya cobrado la prima del primer recibo.

Una vez extinguido el periodo de señalado, o la prórroga si fuese el caso, el seguro permanecerá en vigor durante 12 meses, para mantener la cobertura hasta los vencimientos individuales de todos los riesgos objeto del presente concurso.

### **Artículo 4. Bases del Seguro**

Las bases que la Compañía ha tenido en cuenta para la valoración del riesgo cubierto por este contrato y, en consecuencia, para la emisión de esta póliza de seguro y fijación de la prima aplicable al mismo, son las siguientes:

1<sup>a</sup> La verificación por parte del Tomador de que, con arreglo a la documentación exigida al inquilino para la valoración del riesgo, en el momento de la firma del contrato de arrendamiento los ingresos anuales ponderados del arrendatario cumple con el mínimo de 12.000 €, y un máximo de 39.000 €, y que la renta de alquiler no supere en ningún caso el 30% de los ingresos brutos anuales del arrendatario, condiciones cuya veracidad y exactitud constituye requisito esencial para la aceptación del riesgo por el Asegurador.

Cualquier cambio de Arrendatario o Inquilino deberá ser comunicado a la Compañía Aseguradora, la cual, en función del tipo de cambio, emitirá el correspondiente suplemento de actualización de póliza o un nuevo certificado, anulando el anterior.

2<sup>a</sup> La existencia de un contrato de arrendamiento de la vivienda propiedad del Asegurado identificada en las Condiciones Particulares de esta póliza, formalizado por escrito entre el Arrendador-Asegurado y el Arrendatario ocupante de la vivienda, y sujeto a la Ley de Arrendamientos Urbanos. Dicho contrato deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones:

- Fecha de puesta a disposición del inmueble a favor del inquilino.
- Pago mensual de la renta de arrendamiento a través de entidad financiera.
- Indicación de las fechas en las que se deberá efectuar el pago de la renta de forma inexcusable.
- Importe de la renta mensual pactada incluidos todos los conceptos.
- Duración del contrato de arrendamiento.
- Fianza de un mes.
- Inventario de los bienes muebles arrendados con la vivienda. Renta de Arrendamiento (incluidas rentas asimiladas que figuren en el recibo y que se hayan establecido por este concepto en el contrato de arrendamiento e incluidas en el recibo de alquiler

**En caso de reserva, inexactitud o declaración intencionadamente falsa por parte del Asegurado en relación con las Bases del Seguro establecidas en este Artículo, la Compañía quedará liberada del pago de las prestaciones e indemnizaciones establecidas en esta Póliza.**

## **II. COBERTURAS Y PRESTACIONES.**

### **Artículo 5. Garantías y Prestaciones**

#### **Riesgos no asegurados.**

Quedan excluidos de todas las coberturas y garantías de la Póliza, además de las limitaciones específicas de cada una de ellas, los siguientes supuestos:

- **Provocación intencionada del siniestro por parte del Asegurado.**
- **Conflictos armados (haya mediado o no declaración oficial de guerra).**
- **Motines y tumultos populares.**
- **Reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva.**
- **Inundaciones extraordinarias, huracanes, tempestades, erupciones volcánicas, movimientos sísmicos y, en general, los hechos que en virtud de su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como «catástrofe o calamidad Nacional».**

**Riesgo a asegurar:** Todas las viviendas en el marco del Programa de intermediación en el mercado del alquiler de vivienda libre, ASAP (Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa)

#### **Resumen de garantías.**

El capital asegurado será el siguiente:

- Continente: 80.000 €. A primer riesgo
- Contenido: 10.000 €. A primer riesgo
- Responsabilidad Civil: 601.020 €.

Cubre las siguientes garantías:

- **Incendio, caída de rayo y explosión**

Incendio: La combustión y el abrasamiento con llama capaz de propagarse de objetos que no estaban destinados a ser quemados en el lugar y momento en que se producen.

Caída de rayo: descarga eléctrica violenta producida por una perturbación en el campo eléctrico de la atmósfera.

Explosión acción súbita y violenta de la presión y/o de la depresión del gas o de los vapores.

Se cubren los daños materiales directos, hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y/o Contenido por:

La acción directa del fuego y las consecuencias inevitables del incendio.

Las explosiones producidas dentro de la vivienda que contiene los bienes asegurados o en sus proximidades.

La acción directa del rayo sobre los bienes garantizados.

- **Gastos de extinción de incendio:** Gastos, hasta el 100% de la Suma Asegurada, sobre Continente y/o Contenido, que se produzcan por la ejecución de las medidas necesarias, adoptadas por la autoridad o el Asegurado, para cortar o extinguir el incendio o impedir su propagación.

- Daños materiales directos que sufran los bienes asegurados como consecuencia de **ASENTAMIENTOS O MOVIMIENTOS DE TIERRA** (hundimientos, corrimientos o desprendimientos) que tengan su causa en obras de construcción o de reforma de construcciones ubicadas en el suelo o en el subsuelo, distintas de las realizadas en la vivienda asegurada o en cualquier elemento, común o privativo, de la Comunidad de Propietarios de la que ésta forme parte, siempre que provoquen daños sobre elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio. Será requisito adicional e indispensable para la cobertura de estos eventos que la autoridad competente declare el desalojo del inmueble.

Se excluyen expresamente:

- Los daños que deriven de asentamiento o movimientos de tierra (hundimientos, corrimientos o desprendimientos) por causas distintas de las anteriormente descritas.
  - Los daños producidos por obras realizadas con anterioridad a la fecha de efecto de esta Póliza, aunque tales daños se manifiesten durante la vigencia de la misma.
  - Daños materiales que no comprometan la seguridad estructural del edificio y no impliquen el desalojo de la construcción.
  - Los daños sufridos por los bienes durante su construcción o montaje.
- **Actos de vandalismo o malintencionados:** Daños materiales directos hasta el 100% de la suma asegurada sobre Continente y/o Contenido, producidos por:

Actos de vandalismo, cometidos individual o colectivamente por personas distintas de las que habiten la vivienda asegurada. También se incluyen los actos de vandalismo cometidos por el inquilino de la vivienda a los bienes asegurados, con un límite máximo de 4.000 euros y con la aplicación de una franquicia de 300 euros.

Manifestaciones y huelgas que hayan sido autorizadas conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes.

- **Lluvia, viento, pedrisco y nieve. Inundación:** Daños materiales directos, hasta el 100% de la Suma Asegurada por Continente y/o Contenido, producidos:
  - Por estos fenómenos meteorológicos, siempre que:
    - La precipitación por lluvia sea superior a 40 litros por metro cuadrado y hora.
    - El viento registre velocidades superiores a 80 Km por hora. La medición de estos fenómenos se acreditará fundamentalmente con los informes expedidos por los organismos oficiales competentes más cercanos, o, en su defecto, mediante aportación de pruebas convincentes cuya apreciación queda al criterio de peritos nombrados de común acuerdo entre la Compañía de Seguros y el asegurado.
    - Los anteriores fenómenos, sea cual sea la medida registrada, siempre que se hayan producido los daños de una forma generalizada en edificios de sólida construcción, situados dentro del radio de 5 km., alrededor de los bienes asegurados.
    - En cuanto a la caída del pedrisco o nieve, cualquiera que sea su intensidad.
  - Por goteras y filtraciones a través de tejados, techos, muros y/o paredes, producidas por los fenómenos anteriores independientemente de la intensidad, excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.
  - Con ocasión o a consecuencia de desbordamiento o desviación accidental del curso normal de corrientes de agua en canales, acequias, arroyos, ramblas u otros cauces o conducciones análogas, siempre que la inundación no sea producida como consecuencia de fenómenos meteorológicos declarados extraordinarios por la Dirección General de Seguros y comprendida, consecuentemente, en las Garantías del consorcio de Compensación de Seguros.
  
- **Daños eléctricos:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada por siniestro, por los daños y pérdidas materiales directas que sufran la instalación eléctrica, aparatos eléctricos y sus accesorios por corrientes anormales, cortocircuitos, propia combustión o causas inherentes a su funcionamiento, siempre que dichos daños sean producidos por la electricidad o por la caída de rayo, aún cuando no se derive incendio. Si el aparato eléctrico tuviera una antigüedad inferior a 10 años la indemnización se realizará a Valor de Nuevo.



- **Daños por humo:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y pérdidas materiales directos producidos por fugas o escapes repentinos y anormales, siempre que se produzcan en hogares de combustión o sistemas de calefacción o de cocción y se encuentren conectados a chimeneas por medio de conducciones adecuadas, tanto de instalaciones propias como colindantes.
- **Choque o impacto de vehículos:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y pérdidas materiales directas producidas por el choque o impacto de vehículos terrestres o de las mercancías por ellos transportadas.
- **Caída de aeronaves:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y pérdidas materiales directas producidas por la caída de aeronaves o astronaves.
- **Ondas sónicas:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y pérdidas materiales directas producidas por las ondas sónicas producidas por aeronaves o astronaves.
- **Derrame o escape de instalaciones automáticas:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido, por los daños y pérdidas materiales directas producidas a consecuencia de la falta de estanqueidad, escape, derrame, fuga rotura, caída, derrumbamiento o fallo en general de cualquiera de los elementos de dicha instalación que utilice agua o cualquier otro agente extintor.
- **Daños por agua:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada para Continente y/o Contenido:
  - Por los daños y/o pérdidas materiales directas producidas por:
    - Escapes accidentales de agua debidos a reventón, rotura o atasco de conducciones de distribución o de bajada de aguas, o de depósitos o de aparatos electrodomésticos de la vivienda asegurada.
    - Escapes de agua accidentales en viviendas contiguas o superiores, así como filtraciones por las cubiertas, techos, muros y/o paredes, cuando las mismas no sean debidas a falta de de reparación o mantenimiento del inmueble, excluyéndose en todo caso la reparación de la causa.
    - La omisión del cierre de grifos y llaves de paso en la vivienda asegurada siempre que no estuviera deshabitada más de cinco días seguidos.
    - La adopción de las medidas para aminorar y limitar las consecuencias del siniestro.
  - En el caso de que se hayan producido los daños anteriores, los gastos derivados:
    - De la búsqueda y localización de la avería.

- De los trabajos de fontanería y materiales necesarios para reparar y reponer las tuberías o depósitos que sean a cargo del asegurado.
  - En el caso de corrosión o deterioro generalizado de las tuberías o conducciones de la vivienda, la obligación de la compañía se limita a indemnizar la reparación del tramo de conducción o tubería causante del daño a la vivienda, con límite por siniestro de 305 euros.  
De producirse siniestros posteriores y no haberse efectuado las reparaciones necesarias, se considerará que el Asegurado ha incurrido en culpa grave, por tanto, la Compañía, quedará desligada de las obligaciones que para ella se derivan de esta garantía.
- **Rotura de cristales, lunas, espejos, metacrilato, loza sanitaria, fregaderos, mármoles, granito y piedra, vitrocerámica:** Gastos de reposición y reparación por resquebrajamiento o fragmentación, y siempre que estuvieran debidamente instalados y con límite por pieza individual de 3.000 euros, de:
  - Cristales, lunas y espejos y metacrilato: 100% de la Suma Asegurada de Continente y/o Contenido.
  - Encimeras fijas de mármol, granito o piedra de cocinas y cuartos de baño. Loza sanitaria, fregaderos, claraboyas y mamparas: 100% de la Suma Asegurada de Continente,
  - Placa vítrea de vitrocerámica. Encimeras, repisas y muebles de metacrilato, mármol granito y piedra: 100% de la Suma Asegurada de Contenido.
- **Robo, hurto y expoliación:**  
 Robo: la sustracción de los bienes asegurados, realizada o intentada por terceros mediante fuerza en las cosas y penetrando en las viviendas a través de:
  - Escalamientos, rompimiento de pared, techo, suelo o fractura de puerta o ventana.
  - Uso de ganzúas u otros instrumentos distintos de las llaves.
  - Utilización de las llaves legítimas previamente sustraídas al asegurado o a los inquilinos.
  - La entrada secreta y clandestina en la casa para cometer el apoderamiento cuando aquella quedara vacía.
 Expoliación (atraco): La sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes mediante actos de intimidación o violencia sobre las personas.  
 Deberá cubrirse:
  - Hasta el 100% del capital asegurado para Continente, por los daños causados en puertas, ventanas, techos o suelos a consecuencia de robo o intento de robo, así como el robo de los elementos del Continente.
  - El 100% del capital asegurado para Mobiliario y Enseres, por el importe de los bienes robados o expoliados y que pertenezcan al mobiliario o ajuar doméstico de la vivienda asegurada y que son propiedad del asegurado.

- **Daños estéticos, con un capital de 3.500 euros**  
 Por siniestro, a primer riesgo, se cubrirán los gastos necesarios para restablecer la composición estética existente antes del siniestro, en cualquier estancia de la vivienda asegurada afectada por éste, con independencia de los daños directos, cuya reparación y reposición se realizará utilizando materiales de características y calidad similares a los originales.  
 Se entenderá por estancia, cada uno de los aposentos en que se divide una vivienda y que su comunicación con otras se realiza por huecos abiertos en los muros o paredes, existan o no puertas de separación.
- **Reposición de cerradura:** A primer riesgo y con una cobertura máxima de 600 euros por siniestro, por los gastos necesarios para la sustitución de la cerradura de la puerta de la vivienda asegurada por otra de similares características como consecuencia de expoliación de las llaves legítimas del inquilino.
- **Gastos de demolición y desescombro:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido en los que, a consecuencia de un siniestro cubierto, se incurra por la demolición y el desescombro de la vivienda siniestrada.
- **Gastos de salvamento:** Hasta el 100% de la Suma Asegurada sobre Continente y Contenido en los que, a consecuencia de un siniestro cubierto, se incurra por las acciones tomadas con el fin de aminorar las consecuencias del siniestro.
- **Pérdida de alquileres:** Se garantizará la pérdida de los ingresos por alquiler a consecuencia de la inhabilitación temporal de la vivienda alquilada con muebles, solamente se tendrá en cuenta a los efectos de esta garantía el precio del alquiler de la vivienda, con exclusión del asignado al mobiliario. Si el contrato de arrendamiento fijase un precio conjunto para el alquiler de la vivienda y el mobiliario, se tomará como alquiler de la vivienda el 100% del precio pactado.
- **Responsabilidad civil General:** La responsabilidad Civil frente a terceros, por los daños corporales y/o materiales involuntariamente causados en la que pueda incurrir siempre que se actúe como Propietario/Inquilino del Continente y Contenido.
  - Por incendio y explosión, salvo la tenencia y usos explosivos.
  - Por derrame accidental e imprevisto de agua, que no sea consecuencia de una avería o defecto advertido previamente por el Asegurado no subsanado.
  - Se incluye la responsabilidad en que pueda incurrir por la realización de reparaciones domésticas o trabajos de conservación de la vivienda asegurada, siempre que tengan la consideración administrativa de obras menores.

Igualmente deberá cubrirse la Responsabilidad Civil que incumba al asegurado en su calidad de copropietario del edificio en que se halle la vivienda asegurada, y en la proporción que le corresponda en la propiedad indivisa, por los daños causados a terceras personas por los elementos comunes de dicho edificio.

- **Responsabilidad Civil Locativa:** Se cubre la Responsabilidad Civil que incumba al arrendatario por los daños que puede sufrir ésta en paredes, ventanas, puertas, suelos o techos, siempre que dichos daños deriven de incendio, explosión o daños por agua.
- **Defensa Judicial y constitución de fianzas:** En cualquier procedimiento judicial que se derive de un siniestro amparado por el contrato, salvo pacto en contrario, la compañía aseguradora asumirá la defensa jurídica frente a las reclamaciones del perjudicado, designando los letrados y procuradores que le defenderán y representarán en las actuaciones judiciales que le siguieren por la reclamación de responsabilidades civiles cubiertas, aún cuando dichas reclamaciones fueran infundadas.
- **Reclamación de daños:** Si el asegurado o cualquiera de las personas que conviven con él, resultara perjudicado como consecuencia de las acciones de un tercero, la compañía aseguradora se obliga a reclamar amistosa o judicialmente contra dicho tercero responsable, por los daños causados.
- **Servicio de asistencia 24 horas:** En caso de que en la vivienda ocurriese un siniestro cubierto por una de las garantías recogidas en el contrato, la compañía facilitará el profesional cualificado para atender los servicios requeridos, que se encuentren incluidos entre los siguientes: fontaneros, electricistas, limpiezas en general, cristaleros, cerrajeros, persianistas, albañiles, pintores, carpintería metálica, carpinteros, escayolistas, enmoquetadores, parquetistas, antenistas, porteros automáticos, tapiceros, limpiacristales, técnicos en T.V. y video, contratistas, barnizadores y técnicos en electrodomésticos.  
La aseguradora asumirá cualquier coste que se origine por el cumplimiento de las prestaciones de dichos profesionales.  
En los supuestos no amparados por el resto de coberturas y para los servicios correspondientes a las actividades de Cerrajería, Cristalería, Electricidad y Fontanería, la Compañía asumirá los costes de desplazamiento y las primeras 3 horas de mano de obra para los casos que requieran reparación urgente; el Asegurado deberá hacerse cargo del coste de los materiales empleados y, en su caso, del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir: tales trabajos y servicios deben referirse a la vivienda asegurada y las personas que vivan en la misma.
  - Urgencia: El concepto de urgencia vendrá determinado por la necesidad de reparar la avería con carácter inmediato y subordinado a los siguientes criterios.

- Cerrajería: Cualquier contingencia que impida el acceso del Asegurado a la vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero, o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas. También estarán cubiertos hasta un máximo de 600 euros por siniestro, los gastos derivados del salvamento de las personas que hubieran quedado en el interior de la vivienda con motivo del bloqueo de puerta de acceso a la misma.
- Cristalería: Rotura de cristales de ventanas o de cualquier superficie acristalada que forme parte del cerramiento de la vivienda, en tanto en cuanto tal rotura determine la falta de protección de la misma frente a fenómenos meteorológicos o actos malintencionados de terceras personas.
- Electricidad: Ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.
- Fontanería: Rotura de instalaciones fijas de la vivienda que produzcan daños, tanto en los bienes del Asegurado como en los de otras personas; las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

- **Servicio de orientación Jurídica,**

La compañía a través del Servicio de Orientación Jurídica, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas que sobre cualquier materia legal en el ámbito del ordenamiento jurídico español, le formule el Asegurado. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la cuestión que se plantee, **sin emitir dictamen escrito.**

### **III. NORMAS GENERALES.**

#### **Artículo 6. Actuación en caso de siniestro.**

##### 6.1. Comunicación.

La notificación puede ser realizada telefónicamente, utilizando el **Centro de Asistencia Telefónica** de la Compañía cuyo número es 902 1 365 24, pero deberá ser ratificada por escrito cuando ésta lo considere necesario para la más correcta tramitación del siniestro.

- El Asegurado y el Tomador del Seguro, según el caso, están obligados a Facilitar a la Compañía cuanta información pueda necesitar respecto de las circunstancias del siniestro, así como a transmitirle cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el siniestro.

- En los casos de robo, hurto y apropiación indebida debe presentarse la correspondiente denuncia, en la cual debe hacerse referencia a la Compañía y el número de póliza bajo la que están asegurados los bienes.
- El asegurado y el Tomador del Seguro o el inquilino, según el caso, están obligados a:
  - Facilitar a la Compañía cuanta información pueda necesitar respecto a las circunstancias del siniestro.
  - Transmitir a la Compañía, en el plazo más breve posible, cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su conocimiento y esté relacionada con el siniestro.

**En ningún caso deberán negociar, admitir o rechazar reclamaciones de terceros relativas al siniestro, salvo con autorización expresa de la Compañía.**

- Notificar a la Compañía, cuando el siniestro afecte a la Cobertura de Robo, la posible recuperación de los bienes sustraídos. **Si aparecieran antes de que transcurran 60 días desde que fueron robados, el Asegurado, salvo pacto en contrario, estará obligado a recibirlos y, en su caso, devolver la compensación percibida.**
- La Compañía, en los siniestros de daños o robo, deberá personarse en el plazo más breve posible en el lugar del siniestro por medio de su perito o representante, para dar principio a las operaciones de tasación y a las comprobaciones oportunas sobre las causas y consecuencias del siniestro. Si las partes, o bien el perjudicado y la Compañía, se pusiesen de acuerdo en cualquier momento sobre el importe y la forma de la indemnización, la Compañía deberá pagar la suma convenida o realizar las operaciones necesarias para reemplazar el objeto asegurado o dañado, si su naturaleza así lo permitiera. Si no se lograra el acuerdo dentro de los cuarenta días siguientes a la declaración del siniestro, se aplicarán las normas siguientes:
  - Cada parte designará un perito, debiendo constar por escrito la aceptación de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la que hubiera designado el suyo; de no hacerlo en este plazo, se entenderá que acepta el dictamen que emita el perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.

Si los peritos llegan a un acuerdo, se reflejará en un acta conjunta, en la que se harán constar las causas del siniestro, la valoración de los daños, las demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización y la propuesta del importe líquido de ésta.
  - Cuando no haya acuerdo entre los peritos, ambas partes designarán de conformidad, un tercer perito. De no existir tal

designación, se hará por el Juez de Primera Instancia del lugar en que se hallaren los bienes, en acto de jurisdicción voluntaria y por los trámites previstos para la insaculación de peritos en la Ley de Enjuiciamiento Civil. En este caso el dictamen pericial se emitirá en el plazo que señalen las partes o, en su defecto, en el de treinta días a partir de la aceptación de su nombramiento por el perito tercero.

- El dictamen de los peritos, por unanimidad o por mayoría, se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstas, salvo que se impugne judicialmente por alguna de las partes, dentro del plazo de treinta días en el caso de la Compañía y ciento ochenta en el del Asegurado, computándose ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiese en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.
- Si el dictamen de los peritos fuese impugnado, la Compañía deberá abonar el importe mínimo de lo que pueda deber según las circunstancias que conozca, y si no lo fuera, abonará en un plazo de cinco días el importe de la indemnización señalada por los peritos.
- Si la Compañía demorase el pago de la indemnización devenida inatacable y el Asegurado se viera obligado a reclamarla judicialmente, la indemnización correspondiente se verá incrementada con el interés moratorio establecido en la Ley, que empezará a devengarse desde que la valoración devino inatacable para la Compañía y, en todo caso, con el importe de los gastos originados al Asegurado por el proceso.

Cada parte satisfará los honorarios de su perito. Los del perito tercero y demás gastos que ocasione la tasación pericial serán de cuenta y cargo por mitad del Asegurado y de la Compañía. No obstante, si cuales quiera de las partes hubieran hecho necesaria la peritación por haber mantenido una valoración del daño manifiestamente desproporcionada, será ella la única responsable de dichos gastos.

La Compañía y los peritos tendrán derecho a penetrar en las propiedades en que haya ocurrido el siniestro, comprobar libros y documentos y aquélla podrá adoptar cuantas medidas sean razonables en defensa de sus intereses.

- La Compañía está obligada a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, la Compañía deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la

declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que pueda deber según las circunstancias por ella conocidas.

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el Asegurado lo consienta, la Compañía podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o reposición del objeto siniestrado.

Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, la Compañía no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará con el interés mora torio establecido en la Ley.

- **Cuando en las Condiciones Particulares se haya pactado alguna franquicia, la Compañía asumirá el pago de los siniestros en exceso de la misma y hasta el límite de la suma asegurada.** Si la compañía hubiera realizado la reparación de los daños o sustituido los bienes siniestrados, presentará al Asegurado, a tal efecto, el correspondiente recibo de recobro o, previo consentimiento del mismo, efectuará un **cargo en la cuenta bancaria en la que se hubiera domiciliado el pago de los recibos de primas o en la que éste designe a tal efecto.**

## 6.2. Pago de indemnizaciones.

**Las indemnizaciones correspondientes serán satisfechas en España y en euros.**

### **Artículo 7. Importe y pago de las primas y efecto del impago.**

El Tomador del Seguro está obligado al pago de la prima de acuerdo con lo previsto en las Condiciones Generales y Particulares. En ausencia de pacto, respecto del lugar de pago, la Compañía presentará los recibos en el último domicilio que el Tomador del Seguro le haya facilitado.

- **Prima.**

La prima total (impuestos incluidos) se establece en 100 euros por cada vivienda.

Mensualmente La Compañía recibirá listado actualizado de viviendas incorporadas durante el mes anterior que forman parte del programa y emitirá un certificado de cobertura anual que se remitirá al domicilio del Asegurado y del inquilino generándose cada mes un recibo que corresponde al importe anualizado de las altas del primer año de seguro. Transcurrido el primer año de seguro el recibo mensual se generará por el importe de la comunicación de incorporaciones del mes anterior más los del mismo mes



del año anterior que se mantengan en el programa sin aplicación de revalorización.

Las comunicaciones de baja en el programa, se realizarán con el mismo procedimiento que las altas, generando importes negativos, que minorarán el importe del recibo.

Según se vayan generando las primas, se irán liquidando a la compañía por el importe anual de prima y con periodicidad mensual. A mes vencido, se liquidarán las pólizas contratadas el mes anterior por su prima anual.

**El impago de las primas libera a La Compañía de sus obligaciones.**

### **PAGO DURANTE LA SUSPENSIÓN DEL SEGURO.**

Si el contrato no hubiera sido resuelto o extinguido conforme a los apartados anteriores, la cobertura volverá a tener efecto a las 24 horas del día en que el Tomador del Seguro pague la prima.

### **Artículo 8. Prescripción y jurisdicción.**

El presente contrato queda sometido a la jurisdicción española, siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del Asegurado, a cuyos efectos éste designará un domicilio en España, en caso de que el suyo estuviese situado en el extranjero.

Conforme a la normativa establecida para la protección de los usuarios de los servicios financieros (Orden Eco 734/2004 de 11 de marzo; RD 303/2004, de 20 de febrero), en el caso de que se suscite controversia en la interpretación o ejecución del presente contrato de seguro, el Tomador del seguro, el Asegurado, los beneficiarios y los terceros perjudicados o sus derechohabientes podrán formular reclamación ante la Dirección de Reclamaciones de MAPFRE por carta (Apartado de Correos 281-28220 Majadahonda, Madrid) o por correo electrónico (reclamaciones@mapfre.com), de conformidad con el Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo MAPFRE y los usuarios de sus servicios financieros, que puede consultarse en la página Web “mapfre.com”, y a las normas de actuación que lo resumen y que se facilitan al Tomador junto con este contrato.

Asimismo, podrán formular reclamaciones y quejas los clientes de la Compañía, así como sus derechohabientes, en relación con la actuación de sus agentes de seguros y operadoras de banca seguros, de conformidad con el Reglamento y el procedimiento antes citados.

La reclamación podrá realizarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, conforme a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, funciones asumidas por 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@meh.es,Oficinavirtual:www.dgsfp.es).

Sólo con la expresa conformidad de las partes, podrán someterse las diferencias derivadas de la interpretación y cumplimiento de este contrato de seguro al juicio de árbitros, de acuerdo con la legislación vigente.

Las acciones que se deriven de este contrato prescribirán en el término de dos años, excepto las correspondientes a prestaciones de daños personales, en cuyo caso el plazo de prescripción será de cinco años.