



**Mutua de  
Propietarios**

SEGUROS DESDE 1835  
Medalla de oro al mérito en el seguro

seguro  
**mutua**  
**Alquiler** ➤

Seguridad y tranquilidad  
para el propietario



## Condiciones Generales

REF: C.G.M.A.Q. 003

*Especialistas en comunidades y hogar*

## ■ **ÍNDICE**

**CLÁUSULA PRELIMINAR**

**DEFINICIONES QUE INTERESA CONOCER**

**ARTÍCULOS:**

1. ¿A quién **SE ASEGURA** por esta póliza?

2. ¿Cuál es el **OBJETO** de este seguro?

**GARANTIAS:**

**A) IMPAGO de ALQUILERES**

**B) DEFENSA JURIDICA**

**C) ACTOS VANDÁLICOS**

3. ¿Qué **ALCANCE** tiene el seguro?

4. ¿Qué **CUBRE** la Garantía **B) DEFENSA JURIDICA**?

5. ¿Existe **Mínimo Litigioso**?

6. ¿Cómo se **FORMALIZA** el seguro y qué **INFORMACION** es necesaria sobre el riesgo?

7. ¿Cuándo se **ABONAN** las **PRIMAS**?

8. ¿Qué debe entenderse por **SINIESTRO**?

9. ¿Cuándo se entenderá **PRODUCIDO** un siniestro?

10. ¿Qué **SINIESTROS NO** están **CUBIERTOS**?

11. ¿Cuándo y cómo debe **DECLARARSE** el siniestro?

12. ¿Cómo se **TRAMITA** el siniestro?

13. ¿Qué deberá hacerse en caso de **DESAVENENCIA** sobre el modo de **TRAMITACION**?

14. ¿Cuál es el procedimiento para la **ELECCION** de **ABOGADO** y **PROCURADOR**?

15. ¿Cuál es el **LIMITE** para el **PAGO** de los **HONORARIOS** de abogado y procurador?

16. ¿Puede el Asegurado aceptar **TRANSACCIONES**?

17. ¿Cuál es la **EXTENSION TERRITORIAL** del seguro?

18. ¿Cuál es la **DURACION** del seguro?

19. ¿Cómo se **SOLUCIONAN** los posibles **CONFLICTOS** entre las **PARTES**?

20. ¿Existe **SUBROGACION**?

21. ¿Cómo se efectúan las **COMUNICACIONES** entre las partes?

22. ¿Cuándo **PRESCRIBEN** las **ACCIONES** derivadas del seguro?

23. **REVALORIZACIÓN ANUAL**

24. **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA.**

25. **DEBER** de **INFORMACIÓN** al Tomador del Seguro

26. **DEFENSA DEL CLIENTE**



## **CLÁUSULA PRELIMINAR**

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

## **DEFINICIONES QUE INTERESA CONOCER**

En este contrato se entiende por:

### **Asegurador**

La MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA

### **Tomador del Seguro**

La persona física o jurídica que con la Mutua suscribe este contrato, con las obligaciones y derechos derivados del mismo.

### **Asegurado**

La persona física o jurídica titular del interés asegurado, en su calidad de arrendador de uno o más inmuebles destinados a vivienda.

### **Mutualista**

La condición de mutualista será inseparable de la del tomador del seguro o de asegurado. Cuando no sean la misma persona el tomador del seguro y asegurado, la condición de mutualista la adquirirá el tomador, salvo que en la póliza de seguro se haga constar que debe serlo el asegurado y éste manifieste su aceptación.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 9 punto 2.D de la Ley 30/1995, 8 de Noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, se hace constar que: Los Socios Mutualistas no responderán, en caso de haberlas, de las deudas sociales ( Artículo 12 punto M de los Estatutos sociales).

### **Beneficiario**

La persona física o jurídica a la que corresponde el derecho a la indemnización, por cesión y designación expresa del Asegurado, que en su caso constará en las Condiciones Particulares de la póliza.

### **Póliza**

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del Seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

### **Prima**

El precio del seguro.

### **Suma Asegurada**

La cantidad fijada en cada una de las garantías de la póliza, que constituye el límite máximo de la obligación de pago por parte del Asegurador en caso de siniestro. Las sumas aseguradas correspondientes a cada garantía que sea de aplicación en un mismo siniestro, serán acumulables hasta sus respectivos límites.

### **Valor a Nuevo**

Es el valor de adquisición en el mercado, en estado de nuevo, de los bienes objeto del seguro, en el momento en que se produce el siniestro.

### **Valor de los Bienes Objeto del Seguro**

Es el Valor a Nuevo de tales bienes en el momento del siniestro.

### **Regla Proporcional**

Si en el momento de producirse el siniestro la Suma Asegurada es inferior al Valor de los Bienes Objeto del Seguro, el Asegurado soportará a su cargo y en la misma proporcionalidad resultante, las consecuencias económicas del siniestro.

### **Franquicia**

La cantidad que se deduce de la indemnización a pagar por el Asegurador, cuando expresamente se establece en la póliza, como contribución del Asegurado.

### **Revalorización Automática Anual**

En cada prórroga anual del contrato, la Suma Asegurada, la Prima y las cantidades establecidas como Límite de Cobertura, con excepción del Límite máximo de 12 meses de renta de la garantía Impago de Alquileres, se incrementarán en la misma proporción que lo haga el Índice de Precios al Consumo, que publica el Instituto Nacional de Estadística. La revalorización anual no será aplicable a los Límites de Cobertura Porcentuales ni a las Franquicias.

### **Arrendador**

La persona física o jurídica que cede contractualmente a otra, su derecho al uso de una vivienda, por tiempo y precio convenidos.

### **Inquilino o Arrendatario**

La persona que obtiene la cesión del derecho de uso de una vivienda ajena, a cambio del pago de la renta.

### **Renta o Alquiler**

El ingreso regular que produce una propiedad alquilada, incluidos todos los conceptos que figuran en el recibo.

### **Juicio de Desahucio**

El procedimiento judicial dirigido a obtener el desalojo de una vivienda por parte del ocupante o poseedor de la misma.

### **Plazo de Carencia**

Es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto a la póliza, si se produce un siniestro, no está garantizado.

### **Vivienda o Continente**

La construcción destinada a vivienda comprendiendo los cimientos, estructuras, muros, paredes, cubiertas, techos, suelos, puertas y ventanas; incluidas las siguientes instalaciones fijas: agua, gas, electricidad y calefacción.

Los siguientes elementos incorporados de forma fija a la vivienda asegurada: toldos, persianas, loza sanitaria, rejas y muebles fijos de cocina.

Las siguientes dependencias y construcciones situadas en la misma finca y que sean propiedad privativa del Asegurado: cuartos trasteros, garaje, sótanos, muros, vallas de cerramiento, y muros de contención, siempre que éstos estén alquilados al mismo inquilino de la vivienda objeto del seguro.

## **Deterioros inmobiliarios al Continente**

Daños, destrucciones y alteraciones causadas en el continente de la vivienda, anteriormente definido.

## **Robo del Continente**

La sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes que integran el continente asegurado anteriormente definido, contra la voluntad del Asegurado y mediante actos que impliquen fuerza o violencia en las cosas, así como los daños materiales causados al continente a consecuencia del robo o de su intento.

## **ARTÍCULOS:**

### **1. ¿A quién SE ASEGURA por esta póliza?**

El Asegurador asegura al arrendador, por contrato regulado por la vigente Ley de Arrendamientos Urbanos, de una o más viviendas, de las que sea legítimo propietario o usufructuario y que se detallan en las Condiciones Particulares de este contrato.

### **2. ¿Cuál es el OBJETO de este seguro?**

Esta póliza tiene por objeto resarcir los gastos y perjuicios económicos, materiales y de defensa jurídica del Asegurado, que puedan producirse al mismo como arrendador de una vivienda urbana, mediante la siguiente agrupación de garantías:

## **GARANTIAS:**

### **A) IMPAGO de ALQUILERES**

El Asegurador asumirá **hasta el 100% de la Suma Asegurada y con un límite máximo de 12 meses de renta**, el impago del alquiler por parte del inquilino, correspondiente a la vivienda arrendada e incluida en la póliza.

**Franquicia:** Será a cargo del Asegurado la primera mensualidad de renta impagada, siendo por cuenta del Asegurador, hasta los límites garantizados, el exceso sobre tal franquicia.

**Pago de la prestación:** El Asegurador abonará al Asegurado el importe total de las rentas vencidas e impagadas, **una vez deducido el tiempo de la franquicia a su cargo y hasta los límites garantizados**, en el momento en que recaiga sentencia firme o cualquier otra resolución judicial definitiva en el juicio de desahucio instado contra el inquilino moroso.

En el caso de que este primer pago no comprendiera la totalidad de 12 meses de renta garantizados, el Asegurador efectuará un segundo pago al Asegurado por los meses de renta restantes hasta completar el total de la cobertura, en el momento en que finalice el período máximo asegurado de 12 meses de rentas impagadas.

En el caso que se haya producido el impago de cuatro rentas mensuales consecutivas por parte del inquilino, el tomador del seguro o el asegurado podrán solicitar del asegurador el adelanto de las rentas impagadas hasta dicho momento, que excedan de la franquicia y hasta el número máximo de rentas aseguradas. Será requisito necesario para acceder al citado adelanto que el arrendador haya ini-

ciado y se hallen en trámite las acciones judiciales de desahucio del inquilino. Las cantidades que el tomador o asegurado perciban tendrán la consideración de adelanto a cuenta de la indemnización que se regularizarán en el momento de la sentencia, quedando obligado el mismo a la devolución de las cantidades que correspondan si el inquilino abona las rentas impagadas, o parte de ellas, o si por cualquier circunstancia aquellas resoluciones son desfavorables al arrendador.

El Asegurado, una vez percibido del Asegurador el importe de los alquileres impagados, deberá prestar al mismo toda la colaboración necesaria para reclamar tal importe al deudor.

**Inicio de la prestación:** Esta garantía tomará efecto al recibirse por el Asegurador la declaración del impago efectuada por el Tomador o Asegurado

**Fin de la prestación:** El devengo de la prestación garantizada finalizará a partir del mes en que el inquilino abone las rentas pendientes o reanude su pago o bien el Asegurado pueda recuperar la disponibilidad de su vivienda.

**Reembolso:** El Asegurado deberá reembolsar al Asegurador las mensualidades de renta percibidas en virtud de esta garantía, de serle también abonadas con posterioridad por el inquilino que las adeudaba, ya sea de forma extrajudicial o a resultas de su reclamación judicial.

**Exclusiones específicas:** Se excluye expresamente de la garantía el impago de alquileres cuando sea:

a) Legitimado por disposición de una autoridad legal.

b) Consecutivo a acuerdos de carácter general adoptados por una asamblea u organismo representativo de los inquilinos.

c) Consecuencia de un incendio, explosión, daños por agua, robo o cualquier daño que afecte a la solidez del inmueble.

d) Consecuencia de un conflicto entre el arrendador y el arrendatario anterior al efecto del seguro.

### **B) DEFENSA JURIDICA**

El Asegurador garantiza **hasta el límite máximo indicado en las Condiciones Particulares de la póliza:**

a) **La Defensa o reclamación** de los derechos del Asegurado, en vía judicial, en los conflictos directamente relacionados con el **Contrato de Arrendamiento** en vigor de alguna de las viviendas descritas en la póliza y regulados por la Ley de Arrendamientos Urbanos. Asimismo, se garantizan los juicios de desahucio por falta de pago o por obras no consentidas cuando el Asegurado sea demandante. La reclamación de las rentas impagadas queda también garantizada, siempre que el deudor no sea insolvente según declaración judicial.

**En cualquier caso, no quedan cubiertos aquellos litigios cuya cuantía sea inferior a 300 Euros.**

b) **La Defensa o reclamación** de los intereses del Asegurado, tanto por vía amistosa como judicial, en caso de incumplimiento contractual de otras Aseguradoras privadas y del Consorcio de Compensación de Seguros, al objeto de hacer efectivos los derechos que en general se derivan de las **pólizas de seguro** en vigor durante el tiempo de validez de la presente garantía, que tenga concertadas o de las que sea beneficiario en relación con la vivienda designada en la póliza. El incumplimiento contractual garantizado se produce no sólo por la actualización expresa de la Aseguradora, sino también por la omisión tácita de su obligación de reparar el daño o indemnizar su valor, en el plazo máximo de tres meses desde la producción del siniestro. En este último supuesto el Asegurador garantiza también la reclamación, previa justificación documental por el Asegurado de haber declarado el siniestro dentro de plazo y haber reclamado, de forma fehaciente y sin resultado satisfactorio, sus daños. Incluye esta cobertura el pago de los honorarios por los peritajes contradictorios previstos en dichas pólizas de seguro, en la parte que en ellas se fije a cargo del Asegurado.

c) La **Defensa de la Responsabilidad Penal** del Asegurado, como arrendador de la vivienda descrita en la póliza.

**Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**

d) **La reclamación** al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, **los daños** ocasionados a la vivienda designada en póliza y a las cosas muebles ubicadas en su interior propiedad del Asegurado, incluso los causados dolosamente, siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños, sin perjuicio del apartado e) de la garantía B) Defensa Jurídica.

e) **La reclamación** por incumplimiento de los contratos de **servicios de reparación o mantenimiento de las instalaciones** de la vivienda, tanto por vía amistosa como judicial, cuando el pago de tales servicios corresponda íntegramente y haya sido satisfecho por el Asegurado.

f) Por último, el Asegurador pondrá a disposición del Asegurado un abogado, para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, le asistan en su calidad de arrendador, así como la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono: 902 101 533.

**En esta cobertura y para los supuestos contractuales, existe un plazo de carencia de tres meses a contar desde la fecha de efecto de la póliza. Este plazo de carencia no tendrá efecto en la defensa o reclamación derivadas de las coberturas impago de alquiler y actos vandálicos, ni cuando la póliza se emita en sustitución de un seguro anterior, que hubiera garantizado el siniestro.**

**La reclamación de las rentas impagadas por vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.**

## C) ACTOS VANDALICOS

El Asegurador asumirá **hasta el 100% de la Suma Asegurada, a Valor de Nuevo**, y siempre que exista un siniestro indemnizado con cargo a la cobertura A) de impago de alquileres, los deterioros inmobiliarios y/o el robo del continente de la vivienda asegurada, causados por el inquilino como consecuencia de actos de vandalismo o malintencionados y que se constaten tras su desalojo o marcha de la vivienda, comparando el estado de la misma con aquel en que se encontraba cuando el inquilino formalizó el contrato de arrendamiento.

**Franquicia:** Se establece en esta garantía una franquicia a cargo del Asegurado de 300 Euros por siniestro, siendo por cuenta del Asegurador, hasta el límite garantizado, el exceso sobre tal franquicia.

**Exclusiones específicas:** Se excluyen expresamente de la garantía los deterioros inmobiliarios de los bienes asegurados, derivados de:

a) Su uso y desgaste paulatino.

b) Defecto propio.

c) Vicio de construcción.

d) Su defectuosa conservación.

e) **Daños o gastos de cualquier naturaleza ocasionados como consecuencia de pintadas, rascadas, arañazos, rayadas, raspaduras, inscripciones, pegado de carteles y hechos análogos.**

f) **También quedan excluidos los trabajos habitualmente necesarios para mantener en uso los bienes.**

g) **La rotura de cristales, espejos y lunas.**

**No se considerará como continente, aquellos bienes que no consten específicamente detallados en la definición de continente.**

### 3. ¿Qué ALCANCE tiene el seguro?

El Asegurador asumirá las prestaciones garantizadas al Asegurado como consecuencia del incumplimiento por parte del inquilino del contrato de arrendamiento de la vivienda asegurada, así como los gastos causados por la intervención del Asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral contra el inquilino por los supuestos objeto del seguro, y prestará al Asegurado los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del contrato, dentro de los límites y hasta la suma asegurada, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.

Los impagos de rentas cubiertos por la garantía A) Impago de alquileres y causados por un mismo inquilino, aunque se produzcan en fechas distintas, serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.

Para la defensa jurídica cubierta por la garantía B) Defensa Jurídica, tratándose de hechos que tengan la misma causa, serán considerados como un siniestro único.



También se considerará como un solo siniestro, a todos los daños por actos vandálicos cubiertos por la garantía C) Actos Vandálicos e imputables a un mismo inquilino, con independencia de que hayan podido causar-se en fechas distintas.

#### **4. ¿Qué CUBRE la Garantía B) DEFENSA JURÍDICA?**

1. El Asegurador asumirá en virtud de la garantía de Defensa Jurídica los gastos siguientes:

a) Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.

b) Los honorarios y gastos de abogado.

c) Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.

d) Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.

e) Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

f) Asimismo, se garantiza la constitución, en los procesos penales amparados por la póliza, de las fianzas exigidas al Asegurado, para:

- Obtener su libertad provisional.

- Responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

**2. En cambio, la garantía de Defensa Jurídica no cubre:**

**a) Las indemnizaciones e intereses de ellas derivados y las multas o sanciones que se impusieran al Asegurado.**

**b) Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos oficiales.**

**c) Los gastos que procedan de una acumulación o reconversión judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

#### **5. ¿Existe Mínimo Litigioso?**

**Mínimo litigioso:** Es aquella cuantía objeto de litigio, por debajo de la cual, el trámite no se halla garantizado.

En la garantía B) Defensa Jurídica, y para los supuestos de reclamación judicial de daños, en defecto de otra estimación expresa, existe un mínimo litigioso de 150 euros.

#### **6. ¿Cómo se FORMALIZA el seguro y qué INFORMACION es necesaria sobre el riesgo?**

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud de seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud del seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes, a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar al Asegurador, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aún sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Tomador deberá comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por aquella en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, al Asegurador puede proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

En caso de que el Tomador no haya declarado el riesgo real o su agravación y se produjera un siniestro, para la garantía B) DEFENSA JURÍDICA y C) ACTOS VANDÁLICOS será de aplicación la correspondiente REGLA DE EQUIDAD, por la que se reducirá el pago de los gastos garantizados proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. De existir mala fe por parte del Tomador, el Asegurador no vendrá obligado a la prestación.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

#### **7. ¿Cuándo se ABONAN las PRIMAS?**

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la prima.

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

## 8. ¿Qué debe entenderse por SINIESTRO?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica y de lugar al cumplimiento de las prestaciones garantizadas, producido estando en vigor la póliza.

## 9. ¿Cuándo se entenderá PRODUCIDO un siniestro?

Depende del caso de que se trate. Así:

Para la garantía A) Impago de alquileres, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició el impago de la renta por parte del inquilino.

Para la garantía B) Defensa Jurídica, se entenderá producido el siniestro:

a) En litigios sobre materia contractual, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se inició o se pretende que se inicie, el incumplimiento de las normas contractuales.

b) En las infracciones penales, en el momento en que se haya realizado o se pretende que se ha realizado el hecho punible.

c) Por último, en los supuestos de reclamación por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

Para la C) Actos Vandálicos, se entenderá producido el siniestro en el momento en que el Asegurado recupere la disponibilidad de su vivienda y constate la existencia de los daños causados en el continente por el inquilino.

## 10. ¿Qué SINIESTROS NO están CUBIERTOS?

Con independencia de las exclusiones específicas de cada garantía, el Asegurador no asumirá los siniestros derivados de:

**1. Hechos voluntariamente causados por el Asegurado o en los que concurra dolo o culpa grave por parte de éste.**

**2. Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, invasión, fuerza militar, sedición, motín o tumulto popular, atentados con fines políticos o sociales, huelgas, cierres patronales, alborotos populares y terrorismo.**

**3. Erupción volcánica, terremotos, temblor, asentamiento, hundimiento, desprendimiento o corrimiento de tierras, huracán, tromba, marea, oleaje, inundación, contaminación, polución o corrosión, deslizamientos o corrimientos del terreno.**

**4. Reacción o radiación nuclear, alteraciones genéticas, contaminación radioactiva, cualquiera que sea la causa que la produzca, y las pérdidas de valor o de aprovechamiento a consecuencia de ello, así como los gastos de descontaminación, búsqueda o recuperación de los isótopos radiactivos de cualquier**

**naturaleza y aplicación, a consecuencia de un siniestro amparado por la póliza.**

**5. Hechos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, aún cuando dicho Organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y disposiciones vigentes en la fecha de ocurrencia del siniestro.**

**6. Hechos calificados por el Gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".**

**7. Posibles diferencias entre los daños producidos y las cantidades indemnizadas por el Consorcio de Compensación de Seguros.**

**8. Los perjuicios y pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro.**

**9. Los contratos de arrendamiento siguientes:**

**a) De locales de negocio.**

**b) Rústicos.**

**c) De temporada.**

**d) De viviendas secundarias.**

**e) Sobre inmuebles que carezcan de las condiciones legales de habitabilidad.**

**f) Subarrendos.**

**10. Gastos de mudanza o guardamuebles.**

**11. Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación o derribo del inmueble o instalaciones donde se halle ubicado el riesgo, así como los originados por canteras, explotaciones mineras e instalaciones fabriles.**

**12. Los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.**

**13. Hechos declarados después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción de este contrato y aquellos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto de la póliza.**

**11. ¿Cuándo y cómo debe DECLARARSE el siniestro?**

El Tomador del seguro o el Asegurado o el Beneficiario deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido. Para los supuestos de impago de alquileres, el plazo de la declaración se amplía a un máximo de 45 días de la fecha de inicio del impago.

En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.



El Tomador del seguro o el Asegurado deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. En caso de incumplimiento, el Asegurador tendrá derecho a reducir sus prestaciones en la proporción oportuna, considerando la importancia de los daños derivados de tal omisión y el grado de culpa del Asegurado.

Si los riesgos garantizados por el presente contrato estuvieran cubiertos por otro seguro, el Tomador o Asegurado deberán comunicarlo al Asegurador en el momento de declarar el siniestro.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

En caso de violación de estos deberes, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

## **12. ¿Cómo se TRAMITA el siniestro?**

Aceptado el siniestro, el Asegurador asumirá las prestaciones garantizadas y el pago de los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En el plazo de cinco días posteriores a la notificación del siniestro, el Asegurado deberá comunicar por escrito al Asegurador la relación de los bienes dañados y la estimación de los daños materiales sufridos.

Con el fin de adoptar cuantas medidas sean razonables para aminorar las consecuencias del siniestro, se confiere al Asegurador el derecho de acceso a las propiedades en que se haya producido el siniestro.

El Asegurador se personará, a la mayor brevedad posible, en el lugar del siniestro, por medio de persona que designe, para llevar a cabo las necesarias operaciones de comprobación de las causas y forma de ocurrencia del siniestro, de las declaraciones formuladas y contenidas en la póliza o la declaración del siniestro y de las pérdidas sufridas por los bienes objeto del seguro.

El Asegurado no podrá hacer abandono total o parcial de los bienes objeto del seguro, los cuales quedan a su cuenta y riesgo, incluyendo los que quedaron después del siniestro, no sólo intactos sino también deteriorados, así como sus restos, y cuidando de que no se produzcan nuevas destrucciones, deterioros o desapariciones que, de ocurrir, quedarían a cargo del Asegurado.

El Asegurador está obligado a satisfacer la prestación garantizada al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro, anticipando el pago del importe mínimo dentro de los cuarenta días siguientes a la declaración.

Si no existe acuerdo acerca del importe y forma de la indemnización dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, ambas partes se someterán al juicio arbitral de Peritos en la forma prevista en la Ley, cuyo dictamen podrá ser impugnado dentro del plazo de treinta días por el Asegurador y de ciento ochenta días por el Asegurado.

Se entenderá que el Asegurador incurre en mora cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiere procedido al pago del importe mínimo de lo que pudiera deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción del siniestro.

La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de su reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

En las garantías B) DEFENSA JURÍDICA y C) ACTOS VANDÁLICOS, cuando las circunstancias del riesgo sean distintas de las conocidas por el Asegurador, el pago de los gastos garantizados se reducirá conforme a la regla de equidad establecida en el artículo 6, siempre que la diferencia entre el importe real del alquiler de la vivienda asegurada y el que consta en la póliza o recibo del último vencimiento sea superior al 10%.

Cuando sea necesaria la asistencia jurídica del Asegurado, el Asegurador le informará de su derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio.

La reclamación por vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.

El Asegurador confía la gestión de los siniestros de la garantía B) DEFENSA JURÍDICA, a ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, la cual es una empresa jurídicamente distinta al Asegurador.

## **13. ¿Qué deberá hacerse en caso de DESAVENENCIA sobre el modo de TRAMITACION?**

Cuando el Asegurador, por considerar que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

En caso de desavenencia sobre el modo de tratar una cuestión litigiosa, el Asegurador informará inmediatamente al Asegurado de su facultad de acogerse al arbitraje previsto en el artículo 19 de estas Condiciones Generales.

El Asegurado tendrá derecho al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

## **14. ¿Cuál es el procedimiento para la ELECCION de ABOGADO y PROCURADOR?**

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará al Asegurador el nombre del abogado y

procurador elegidos. El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 19.

Si el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

El abogado y procurador designados por el Asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, el Asegurador satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, el Asegurador informará inmediatamente al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo

#### **15. ¿Cuál es el LIMITE para el PAGO de los HONORARIOS de abogado y procurador?**

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la garantía B) DEFENSA JURIDICA que se establece en el artículo 3 de estas Condiciones Generales y expresamente en las Condiciones Particulares de la póliza, el Asegurador satisfará los honorarios del abogado que actúe en defensa del Asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. **Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del Asegurador.** Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que, por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un Abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.

Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.

#### **16. ¿Puede el Asegurado aceptar TRANSACCIONES?**

**El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.**

#### **17. ¿Cuál es la EXTENSION TERRITORIAL del seguro?**

La cobertura del seguro será de aplicación a los siniestros producidos en territorio español, con sujeción al derecho y tribunales españoles.

#### **18. ¿Cuál es la DURACION del seguro?**

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente. No obstante, las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación al vencimiento de la póliza.

#### **19. ¿Cómo se SOLUCIONAN los posibles CONFLICTOS entre las PARTES?**

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el presente contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

#### **20. ¿Existe SUBROGACION?**

El Asegurador se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado o a sus herederos legales contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

En el supuesto de que el asegurado tuviese garantizado el pago total o parcial de las rentas que se le adeudasen mediante un aval bancario establecido en el contrato de arrendamiento, se compromete a ejecutar dicho aval con el fin de recuperar las rentas debidas para reintegrarlas al asegurador, cuando este último haya efectuado el adelanto de las mismas de conformidad con la cobertura de la póliza, y hasta el límite satisfecho.

#### **21. ¿Cómo se efectúan las COMUNICACIONES entre las partes?**

Las comunicaciones al Asegurador se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o mediador autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la

póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

## **22. ¿Cuándo PRESCRIBEN las ACCIONES derivadas del seguro?**

**Las acciones derivadas de este contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento que pudieron ejercitarse.**

## **23. REVALORIZACIÓN ANUAL**

1. Se establece que las sumas aseguradas serán objeto de revalorización automática al vencimiento de cada anualidad del seguro, en función de las variaciones que experimente el Índice de Precios al Consumo, que publica el Instituto Nacional de Estadística.

2. El Índice Base es el que corresponde al último publicado por el Instituto Nacional de estadística (con una antelación de tres meses a la fecha de emisión de la Póliza).

3. El Índice de Vencimiento es el último publicado por el citado Organismo (con tres meses de antelación a cada vencimiento anual de la Póliza).

**AUMENTO APLICADO:** Es el tanto por ciento que representa, sobre el Índice Base, la diferencia entre éste y el de Vencimiento, y se indicará en los respectivos recibos anuales.

En cada anualidad se considerará como Índice Base el aplicado como Vencimiento en el cálculo del recibo de la anualidad inmediatamente anterior.

4. Los efectos de la revalorización son aplicables a las Sumas Aseguradas, las primas y a las cantidades fijas establecidas como Límite de Cobertura, con excepción del límite máximo de 12 meses de renta de la garantía de Impago de Alquileres, pero no a los Límites Porcentuales ni a las Franquicias.

## **24. CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA EN SEGUROS DE DAÑOS EN LOS BIENES:**

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho 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, aún estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

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

## **RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES**

### **1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos**

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 Km. /h y los tornados) y caídas de meteoritos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

### **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 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.**

**f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.**

**g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.**

**h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, 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 conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.**

**i) Los causados por mala fe del asegurado.**

**j) Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.**

**k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.**

**l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gas-oil, 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".**

## **2. Franquicia**

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7 por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

## **3. Extensión de la cobertura**

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan esta-

blecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.**

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página "web" del Consorcio ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

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

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

## **25. DEBER de INFORMACIÓN al Tomador del Seguro**

Tal y como se establece en el artículo 104 del reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto 2486/1998 de 20 de Noviembre, antes de celebrar un contrato de seguro se debe informar al tomador sobre los siguientes extremos:

Que la legislación aplicable al contrato de seguro está compuesta por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; por la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, el Tomador del Seguro queda informado que el órgano de control de la actividad aseguradora es la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno del Reino de España.



El Tomador del Seguro, el Asegurado, el Beneficiario y los terceros perjudicados o los derechohabientes de todos ellos, tienen derecho a acudir a los Jueces y Tribunales competentes para solucionar los conflictos que puedan surgir con la Entidad derivados del contrato de seguro.

La libertad de contratación y el equilibrio contractual en los contratos suscritos, están garantizados por el Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno del Reino de España. La Dirección General de Seguros del mismo será competente para conocer de las denuncias que puedan formular, contra la Entidad, el Tomador del Seguro, el Asegurado, el Beneficiario y las terceras personas perjudicadas o los derechohabientes de todos ellos, en virtud del contrato suscrito.

Si el contenido de la póliza difiere del cuestionario de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro podrá reclamar a la Entidad en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

## 26. DEFENSA DEL CLIENTE

De conformidad, con lo dispuesto en la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados 30/95, de 8 de noviembre, sus modificaciones y reglamentos de aplicación, Mutua de Propietarios dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de un Defensor del Cliente para la solución extrajudicial de los conflictos que puedan surgir entre la entidad y los tomadores del seguro, asegurados, sean personas físicas o jurídicas, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de unos y otros, que tenga alguna queja o reclamación contra Mutua de Propietarios por razón de siniestro o por cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguro.

El plazo para presentar la queja o reclamación comienza a contar desde la fecha en la que el interesado tenga conocimiento de los hechos, y podrá tener lugar en cualquier momento siempre que no haya transcurrido el plazo de dos años. No se admitirá por el Servicio de Atención al Cliente ni por el Defensor del Cliente la queja o reclamación transcurrido dicho plazo.

La competencia del Servicio de Atención al Cliente comprende la resolución de todas las quejas o reclamaciones que no sean de la competencia del Defensor del Cliente, correspondiendo a éste último decidir aquellas cuya cuantía no exceda de sesenta mil euros.

Por queja se entiende toda reclamación referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la entidad y representada por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación observada en el funcionamiento de la misma.

Por reclamación se entiende toda aquella que, teniendo por objeto obtener la restitución de un interés o derecho, ponga de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan, para quien la formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento del contrato, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La presentación de la queja o reclamación puede efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para la persona física y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Las direcciones de contacto son:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Londres, 29 - 08029 Barcelona  
sac@mutuadepropietarios.es

DEFENSOR DEL CLIENTE  
Apartado de Correos 35097 - 08080 Barcelona  
defensor.cliente@mutuadepropietarios.es

La decisión del Servicio de Atención al Cliente y/o la del Defensor del Cliente será siempre motivada y se dictará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. Será notificada al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión del Defensor del Cliente favorable al reclamante vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Podrá acudir el reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, al Comisionado para la Defensa del Asegurado del Ministerio de Economía y Hacienda, cuya dirección postal es la siguiente: DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS - Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones - Pº de la Castellana, 44 - 28046 MADRID.

Es preciso agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o la del Defensor del Cliente para formular la queja o reclamación ante el Comisionado.

