



**GRUPO MUTUA PROPIETARIOS**

*Més Protecció*

REF.C.G.M.A.C.004



## Assegurança Mútua Lloguer Confort I Condicions Generals

Especialistes en protecció integral per a propietaris i els seus immobles

## ÍNDEX

- Clàusula preliminar
- Definicions
- Objecte de l'assegurança
- Àmbit geogràfic
- Riscos bàsics coberts per l'assegurança
  - Impagament de lloguers
  - Pèrdues de lloguers per incendi
  - Actes vandàlics al continent
  - Defensa jurídica
  - Serveis tècnics premium
  - Actes vandàlics al contingut
  - Substitució de panys
  - Impagament de subministraments
- Exclusions generals
- Normes aplicables al contracte
  - Normes de valoració i tramitació de sinistres
  - Disposicions legals
  - Informació al prenedor de l'assegurança
  - Vies i procediments de reclamació per al client
  - Condicions de renovació
- Cobertura de riscos extraordinaris coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances
- Condicions especials
  - Assistència
- RGPD – Reglament general de protecció de dades

## CLÀUSULA PRELIMINAR

Aquest contracte d'assegurança es regeix pel que estableix la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança, pel Reial Decret 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Ordenació i Supervisió d'Assegurances Privades i pel seu Reglament de desenvolupament, per les disposicions que actualitzin, complementin o modifiquin les normes esmentades, així com qualsevol altra norma que durant la vigència de la pòlissa pugui ser aplicable.

## DEFINICIONS

- **Assegurador:** l'entitat MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA, a partir d'ara la Mútua, mitjançant el cobrament de la prima i amb els límits pactats, assumeix la cobertura dels riscos que preveu la pòlissa.
  - **Prenedor de l'assegurança:** la persona, física o jurídica, que subscriu el contracte amb l'Assegurador i a qui corresponen les obligacions i els deures que se'n deriven, tret dels que, per les seves característiques, ha de complir l'Assegurat.
  - **Assegurat:** la persona física o jurídica, titular de l'interès assegurat, en la seva qualitat d'arrendador d'un o més immobles destinats a habitatge urbà (regulat per la vigent Llei d'Arrendaments Urbans) de les quals sigui legítim propietari o usufructuari.
  - **Gran tenidor:** té la condició de gran tenidor el titular de més de 10 immobles urbans d'ús residencial, excloent garatges i trasters, o una superfície construïda de més de 1.500 metres quadrats. A les zones de mercat tensionades, la consideració de gran tenidor baixa als titulars de 5 o més habitatges ubicats en una zona tensionada.
  - **Petit tenidor:** té la condició de petit tenidor el titular de 10 o menys immobles urbans d'ús residencial, excloent garatges i trasters, i una superfície construïda de menys de 1.500 metres quadrats. El número d'immobles màxim per ser considerat petit tenidor pot ser inferior si els immobles es troben ubicats a una zona tensionada.
  - **Mutualista:** la condició de mutualista és inseparable de la de prenedor de l'assegurança o d'assegurat. Quan no sigui la mateixa persona el prenedor de l'assegurança i l'assegurat, la condició de mutualista l'adquireix el prenedor, llevat que en la pòlissa de l'assegurança es faci constar que ho ha de ser l'assegurat i aquest manifesti la seva acceptació.
- D'acord amb el que indica l'article 9.2.d del RD legislatiu 6/2004, de 29 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei 30/1995, de 8 de novembre, d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades, es fa constar que: La Mútua està basada en els principis d'associació mútua a prima fixa, sense responsabilitat dels mutualistes pels seus deutes socials (article 11, apartat m, dels estatuts socials).
- **Beneficiari:** la persona física o jurídica a qui correspon el dret a la indemnització per cessió explícita o per designació expressa de l'Assegurat que, si escau, consta en les Condicions Particulars.
  - **Pòlissa:** el document contractual, que es lliura al Prenedor i que conté les condicions reguladores del contracte d'assegurança. Integren la pòlissa: les Condicions Generals, les Condicions Particulars, les Condicions Especials, si n'hi ha, i els Suplements o Apèndixs emesos per complementar o modificar el contracte.

- ▶ **Suma Assegurada:** la quantitat fixada en cadascuna de les garanties de la pòlissa, que constitueix el límit màxim d'indemnització que l'Assegurador ha de pagar per tots els conceptes en cas de sinistre. Les sumes assegurades corresponents a cada garantia que sigui aplicable en un mateix sinistre són acumulables fins als seus respectius límits.
- ▶ **Prima:** el preu de l'assegurança, el pagament de la qual justifica el Prenedor, tret que hi hagi pacte que digui el contrari, per mitjà de la possessió del rebut lliurat per l'Assegurador. El rebut ha de contenir, a més, els impostos i les taxes aplicables legalment.
- ▶ **Franquícia:** la quantitat que es dedueix de la indemnització que l'Assegurador ha de pagar en sinistres relatius a riscos que preveu la pòlissa que tinguin establerta, o pactada específicament, aquesta contribució de l'Assegurat.
- ▶ **Valor de nou:** és el valor d'adquisició en el mercat, en estat de nou, dels béns objecte de l'assegurança, en el moment en què es produeix el sinistre.
- ▶ **Sinistre:** tot fet o esdeveniment imprevist, produït mentre la pòlissa està en vigor, que causi lesió en els interessos de l'Assegurat o modifiqui la seva situació jurídica i doni lloc al compliment de les prestacions garantides.
- ▶ **Unitat de sinistre:** es considera com un sol sinistre el conjunt de reclamacions originades per una mateixa causa o esdeveniment, amb independència que els fets s'hagin pogut produir en dates diferents.
- ▶ **Danys materials:** la destrucció, deterioració o desaparició dels béns objecte de l'assegurança al lloc descrit en la pòlissa.
- ▶ **Assegurança a primer risc:** per aquesta forma d'assegurament es garanteix una quantitat determinada fins a la qual queda cobert el risc, amb independència del valor total, i no s'aplica la Regla Proporcional.
- ▶ **Arrendador:** la persona física o jurídica que cedeix contractualment a una altra el seu dret a l'ús d'un habitatge per un temps i un preu convinguts.
- ▶ **Inquilí o Arrendatari:** la persona que obté la cessió del dret d'ús d'un habitatge aliè a canvi de pagar-ne la renda.
- ▶ **Renda o lloguer:** l'ingrés regular que produeix una propietat llogada, inclosos tots els conceptes que figuren en el rebut.
- ▶ **Judici o desnonament:** el procediment judicial dirigit a obtenir el desallotjament d'un habitatge per part de l'ocupant o el posseïdor d'aquest.
- ▶ **Termini de carència:** és el temps en què, després de la data d'efecte en la pòlissa, el possible sinistre no està garantit.
- ▶ **Mínim litigiós:** és la quantia objecte de litigi per sota de la qual no es garanteix el tràmit.
- ▶ **Continent:** la construcció destinada a habitatge que comprèn els fonaments, estructures, murs o parets de càrrega, envans, sostres, sòls, coberta, portes, finestres, els murs, tanques, tanques de tancament i murs de

contenció o altres elements independents de tancament que siguin d'obra de paleta o d'estructura metàl·lica; incloses les següents instal·lacions fixes: aigua, gas, electricitat i calefacció.

Els elements següents incorporats de manera fixa a l'habitatge assegurat: tendals, persianes, pisa sanitària, reixes i mobles fixos de cuina.

Les dependències i construccions següents situades a la mateixa finca i que siguin propietat privativa de l'Assegurat: trasters i garatge, sempre que aquests estiguin llogats al mateix Arrendatari de l'habitatge objecte de l'assegurança.

- **Deterioraments immobiliari al Continent:** danys, destruccions i alteracions causades al continent de l'habitatge definit més amunt.
- **Robatori del Continent:** la sostracció o apoderament il·legítim dels béns que integren el continent assegurat, definit més amunt, contra la voluntat de l'Assegurat i mitjançant actes que impliquin força o violència en les coses, així com els danys materials causats al continent a conseqüència de robatori o d'intent de robatori.
- **Objectes de valor:** El conjunt de pertinences que, pel seu valor econòmic, no formen part del contingut comú: coberteries de plata, objectes, adorns personals o joies de plata, plata en lingots, catifes amb denominació d'origen, porcellanes artístiques, tapissos, quadres i escultures, obres i objectes d'art, antiguitats superiors a 100 anys, objectes amb catalogació històrica, pells fines o d'abric, instruments musicals, armes de foc, col·leccions filatèliques i numismàtiques i llibres, pel·lícules de vídeo o de cinema, discos i cintes fotogràfiques de valor especial perquè estan catalogades com a obres artístiques o històriques.
- **Contingut:** El conjunt de béns movibles que poden traslladar-se d'una part a una altra sense detriment de l'immoble que els conté, situats dins de les diferents dependències o annexos que constitueixen l'habitatge arrendat i que figurin inventariats en el contracte d'arrendament de l'habitatge descrit en les Condicions Particulars de la pòlissa.  
**En cap cas no es consideren inclosos dins de la definició de Contingut els animals vius, els vehicles de motor, les embarcacions d'esbarjo, els objectes de valor, les joies, els diners en efectiu i vestuari.**
- **Contracte d'arrendament d'habitatge habitual:** Acord entre l'arrendador i l'arrendatari, subjecte a la Llei d'Arrendaments Urbans, en virtut del qual el primer cedeix contractualment al segon el dret d'ús d'un immoble per satisfer la necessitat d'un habitatge permanent per part de l'arrendatari.
- **Contracte d'arrendament de temporada:** Acord entre l'arrendador i l'arrendatari subjecte a la Llei d'Arrendaments Urbans, en virtut del qual el primer cedeix contractualment al segon el dret d'ús d'un immoble per a una finalitat concreta, de manera transitòria, temporal i no permanent. En cap cas es considerarà contracte d'arrendament de temporada aquell en què es cedeixi l'ús de l'immoble per satisfer les necessitats d'habitatge habitual. No es consideren contractes d'arrendament de temporada els contractes turístics.

## OBJECTE DE L'ASSEGURANÇA

La Mútua ha d'indemnitzar d'acord amb els termes i condicions de la pòlissa les despeses i perjudicis econòmics, materials i de defensa jurídica de l'Assegurat, que poden produir-se en aquest com a arrendador d'un habitatge objecte d'assegurança per l'ocurrència de sinistres coberts per alguna de les garanties que constin explícitament contractades o incloses en les Condicions Particulars, amb la cobertura definida i delimitada en les Condicions Particulars i Generals de la pòlissa.

## ÀMBIT GEOGRÀFIC

La cobertura de l'assegurança és aplicable als sinistres produïts a l'Estat espanyol i se sotmet al dret i als tribunals espanyols.

## RISCOS BÀSICS COBERTS PER L'ASSEGURANÇA

### IMPAGAMENT DE LLOGUERS

#### Què es garanteix?

Les rendes impagades per l'Arrendatari com a conseqüència de l'incompliment del contracte d'arrendament corresponent a l'habitatge detallat en la pòlissa, sempre que recaigui sentència judicial ferma o qualsevol altra resolució judicial definitiva en el judici de desnonament i reclamació de rendes instades contra l'arrendatari morós.

- **Ocurrència del sinistre:** per a aquesta garantia s'entén produït el sinistre en el moment en què es va iniciar l'impagament de la renda per part de l'Arrendatari.
- **Inici de la prestació:** aquesta garantia tindrà efecte quan l'Assegurador rebí la declaració d'impagament de rendes feta pel Prenedor o per l'Assegurat.
- **Fi de la prestació:** la meritació de la prestació garantida acaba a partir del mes en què l'Arrendatari aboní les rendes o en reprenguí el pagament, o bé a partir que l'Assegurat pugui tornar a disposar de l'habitatge.
  - a) L'Assegurador ha d'abonar a l'Assegurat l'import total de les rendes vençudes i impagades, **una vegada deduït el temps de la franquícia a càrrec seu i fins als límits garantits**, en el moment en què recaigui sentència ferma o una altra resolució judicial definitiva en el judici de desnonament i reclamació de rendes instada contra l'Arrendatari morós.
  - b) Si, un cop interposada la demanda de desnonament i reclamació de rendes, l'arrendatari lliura la possessió de l'habitatge i lliura les claus, i deixa l'habitatge desocupat i a la disposició de l'Assegurat, l'Assegurador ha d'abonar a l'Assegurat l'import total de les rendes vençudes i impagades, **una vegada deduït el temps de la franquícia a càrrec seu i fins als límits garantits**, en el moment en què recaigui sentència ferma en l'acció judicial de reclamació de quantitats instada contra l'Arrendatari morós.
  - c) En cas que, prèviament a la interposició de la demanda de desnonament, l'Arrendatari lliuri la possessió de l'habitatge i lliuri les claus, i deixi l'habitatge desocupat i a la disposició de l'Assegurat, l'Assegurador ha d'abonar a l'Assegurat les rendes vençudes i impagades **amb un màxim de dues mensualitats de renda, una vegada deduït el temps de franquícia a càrrec seu**, en el moment en què recaigui sentència ferma en el judici de reclamació de quantitats instat contra l'Arrendatari morós.
  - d) Quan l'assegurat tingui la consideració de gran tenidor i de forma prèvia a la presentació de la demanda de desnonament, si en el tràmit de conciliació o intermediació requereix legalment, l'arrendador i l'arrendatari haguessin assolit un acord per escrit, pel qual l'arrendatari ha abandonat l'immoble voluntàriament, lliurant les claus a l'arrendador a canvi de la condonació total o parcial de rendes degudes. El dret de la prestació estarà condicionat al fet que l'acord inclogui la menció que l'arrendador compensarà la fiança i les garanties addicionals que pogués haver sol·licitat amb les rendes mensuals degudes.

- e) En cas que, havent finalitzat el contracte d'arrendament, l'arrendatari no tornés les claus a l'assegurat i continués a l'habitatge sense abonar les rendes, l'assegurador abonarà a l'assegurat l'import total de les rendes vençudes i impagades, **una vegada deduït el temps de la franquícia a càrrec seu i fins als límits garantits**, en el moment en què recaigui sentència ferma o qualsevol altra resolució judicial definitiva al judici de desnonament i reclamació de rendes instada contra l'Arrendatari.

En els casos a), b) i e), sempre que l'arrendador hagi començat les accions judicials de desnonament de l'arrendatari per impagament de la renda dins dels tres mesos posteriors, com a màxim, al començament de l'impagament, l'Assegurat pot sol·licitar a l'Assegurador un avançament per totes les rendes impagades fins llavors i que excedeixin aquesta franquícia.

Després d'aquest abonament inicial, l'Assegurador ha de continuar avançant cada mes fins al límit màxim de les mensualitats de renda garantides, l'import de les rendes impagades que es meritin. Les quantitats que l'Assegurat percebi es consideren avançament a compte de la indemnització i es regularitzaran en el moment de la sentència. L'Assegurat queda obligat a retornar les quantitats que corresponguin si l'arrendatari abona les rendes impagades, o una part d'aquestes, o si per qualsevol circumstància aquelles resolucions són desfavorables a l'arrendador.

En els casos detallats als apartats anteriors a), b), c) i e) l'Assegurat, una vegada percebut de l'Assegurador l'import dels lloguers impagats, ha de prestar a aquest tota la col·laboració necessària per reclamar tal import al deutor.

- **Reemborsament:** L'Assegurat ha de reemborsar a l'Assegurador les mensualitats de renda percebudes en virtut d'aquesta garantia, en cas que l'Arrendatari que les devia també les hi aboní després, sigui de manera extrajudicial o de resultes de la seva reclamació judicial.

#### No queden coberts:

- Els sinistres que siguin legitimats per disposició d'una autoritat legal.
- Els sinistres consecutius d'acords de caràcter general adoptats per una assemblea o organisme representatiu dels Arrendataris.
- Els sinistres a conseqüència d'un incendi, explosió, danys per aigua, robatori o qualsevol dany que afecti la solidesa de l'immoble.
- Els sinistres a conseqüència d'un conflicte entre l'Arrendador i l'Arrendatari anterior a l'efecte de l'assegurança.
- Les rendes si el lliurament de claus i/o recuperació de l'habitatge és anterior a la declaració del sinistre.
- Els rebuts impagats amb anterioritat a l'efecte de la pòlissa.

#### Límits d'indemnització:

El límit màxim d'indemnització per als supòsits detallats als apartats a), b) i e) de pagament de prestació de rendes és del **100% de la Renda mensual assegurada amb el límit màxim dels mesos de període de cobertura detallats en les Condicions Particulars**. Per als supòsits prevists als apartats c) i d) de pagament de la prestació de rendes, el límit màxim d'indemnització és de dues mensualitats de rendes.

Són a càrrec de l'Assegurat els mesos establerts com a franquícia per a aquesta garantia en les **Condicions Particulars de la pòlissa**, i és a compte de l'Assegurador l'excés sobre aquesta franquícia fins als límits garantits.

Quan la condició de gran tenidor no sigui declarada a l'Assegurador, el pagament de les despeses garantides es reduirà d'acord amb la regla d'equitat.

## PÈRDUES DE LLOGUERS PER INCENDI

### Definicions:

**Incendi:** la combustió i l'abrasament amb flama, capaç de propagar-se, d'un objecte o objectes que no estaven destinats a ser cremats al lloc i en el moment en què es produeix.

**Explosió:** l'acció sobtada i violenta de la pressió o de la depressió del gas o dels vapors.

**Caiguda de llamp:** la descàrrega violenta produïda per una pertorbació en el camp elèctric de l'atmosfera.

### Què es garanteix?

El perjudici sofert per l'Assegurat derivat de la pèrdua de lloguers de l'habitatge objecte del contracte amb origen en la rescissió forçosa del contracte per inhabilitat total com a conseqüència directa dels danys materials causats per incendi, explosió o caiguda de llamp.

### Occurrència del sinistre:

S'entén produït el sinistre quan, derivat d'un incendi, explosió i caiguda de llamp, s'origini una inhabilitat total del risc assegurat.

### No queden coberts:

**Els perjudicis descrits que subsisteixin amb posterioritat a la data en què l'habitatge hagi quedat reparat.**

### Límit d'indemnització:

El període d'indemnització és com a màxim un any i s'estableix un límit màxim de 6.000 euros.

El període d'inhabilitat es determina per acord entre l'Assegurat i el pèrit de la companyia.

## ACTES VANDÀLICS I APROPIACIÓ INDEGUDA DEL CONTINENT

### Què es garanteix?

Les deterioracions immobiliàries i l'apropiació indeguda del continent de l'habitatge assegurat, causats per l'Arrendatari com a conseqüència d'actes de vandalisme o malintencionats, **quan s'hagi indemnitzat de conformitat amb el que disposen els apartats a), b) i e) de la garantia d'impagament de lloguers.** En aquest cas, així mateix, es garanteixen les despeses ocasionades per la neteja de l'habitatge objecte d'assegurança.

### Occurrència del sinistre:

S'entendrà produït el sinistre durant la possessió de l'Arrendatari de l'habitatge assegurat, prenent com a referència la data en què es va produir el primer impagament de renda mensual, i una vegada l'Assegurat constati l'existència dels danys causats al continent quan recuperi la disponibilitat del seu habitatge.

### No queden coberts:

**Les deterioracions immobiliàries dels béns assegurats, derivats de:**

- L'ús i desgast gradual.
- Defecte propi.
- Vici de construcció.
- Conservació defectuosa.
- Danys o despeses de qualsevol naturalesa produïts a conseqüència de pintades, rascades, esgarrapades, ratllades, raspadures, inscripcions, enganxada de cartells i fets anàlegs.

- Els treballs habitualment necessaris per mantenir en ús els béns.
- El trencament de vidres, miralls i llunes.

No es consideren continent aquells béns que no constin específicament detallats en la definició de continent.

#### Límit d'indemnització:

Per actes vandàlics i apropiació indeguda del continent:

- El límit màxim d'indemnització és el 100% de la Suma Assegurada per a aquesta garantia a valor de nou en les Condicions Particulars.

**En aquesta garantia s'estableix una franquícia a càrrec de l'Assegurat de 300 euros per sinistre, i va a compte de l'Assegurador, fins al límit garantit, l'excés sobre aquesta franquícia.**

Per neteja de l'habitatge en cas de desnonament:

- El límit màxim d'indemnització és de 200 euros. Per al pagament de la prestació serà necessari que l'Assegurat aporti justificació d'haver abonat el servei de neteja de l'immoble.

## DEFENSA JURÍDICA

#### Què es garanteix?

L'Assegurador queda obligat, amb els límits que estableixen les Condicions Particulars de la pòlissa, a fer-se càrrec de les despeses que tingui l'Assegurat a conseqüència de la seva intervenció en un procediment administratiu, judicial o arbitral i a prestar-li els serveis d'assistència jurídica judicial i extrajudicial derivats de la cobertura de l'assegurança segons el detall:

- a) **La Defensa o reclamació** dels drets de l'Assegurat, per via judicial, en els conflictes directament relacionats amb el **Contracte d'Arrendament** en vigor d'algun dels habitatges que es descriuen en la pòlissa i regulats per la Llei d'Arrendaments Urbans. A més, es garanteixen els judicis de desnonament per manca de pagament o per obres no consentides quan l'Assegurat sigui demandant. La reclamació de les rendes impagades queda també garantida, sempre que el deutor no sigui insolvent segons declaració judicial. **No són objecte de reclamació els subministraments que no figurin detallats en el contracte d'arrendament.**

Quan l'assegurat tingui la consideració de gran tenidor, de forma prèvia a la interposició de la demanda de desnonament i en cas que legalment així es requereixi, l'Assegurador efectuarà els tràmits necessaris per poder acreditar si la part demandada es troba o no en situació de vulnerabilitat econòmica. Així mateix, també queden garantides les despeses legals corresponents al procediment de conciliació o intermediació prèvia a la interposició de la demanda de desnonament.

- b) **La Defensa o reclamació** dels interessos de l'Assegurat, tant per via amistosa com judicial, en cas d'incompliment contractual d'altres Asseguradores privades i del Consorci de Compensació d'Assegurances, a fi de fer efectius els drets que en general es deriven de les **pòlisses d'assegurança** en vigor durant el temps de validesa d'aquesta garantia, que tingui concertades o de què sigui beneficiari en relació amb l'habitatge que designa la pòlissa. L'incompliment contractual garantit es produeix no solament per l'actualització expressa de l'Asseguradora, sinó també per l'omissió tàcita de la seva obligació de reparar el dany o d'indemnitzar-ne el valor, en el termini màxim de tres mesos des que s'ha produït el sinistre. En aquest darrer cas l'Assegurador també garanteix la reclamació, després de la justificació documental per part de l'Assegurat d'haver declarat el sinistre dins de termini i haver-ne reclamat, de manera fefaent i sense

resultat satisfactori, els danys. Aquesta cobertura inclou el pagament dels honoraris pels peritatges contradictoris previstos en aquestes pòlisses d'assegurança, en la part que s'hi fixi a càrrec de l'Assegurat.

- c) **La reclamació** al tercer responsable identificable, tant per via amistosa com judicial, **els danys** ocasionats a l'habitatge designat en la pòlissa i a les coses mobles que s'hi situen a dins propietat de l'Assegurat, fins i tot els causats de manera dolosa, sempre que no siguin conseqüència de l'incompliment d'una relació contractual específica entre l'Assegurat i el responsable dels danys, sense perjudici de l'apartat d) de la garantia de Defensa Jurídica.
- d) **La reclamació** per incompliment dels contractes de **serveis de reparació o manteniment de les instal·lacions** de l'habitatge, tant per via amistosa com judicial, quan el pagament d'aquests serveis correspongui íntegrament a l'Assegurat i aquest l'hagi satisfet.
- e) **La Defensa de la Responsabilitat Penal** de l'Assegurat, com a arrendador de l'habitatge descrit en la pòlissa.
- f) La Defensa dels drets de l'Assegurat com a propietari o usufructuari de l'habitatge designat en la pòlissa. Aquesta cobertura inclou:
  - La reclamació als veïns, que visquin a menys de 100 metres, per infracció de normes legals referents a emanacions de fums o gasos, higiene, sorolls continus i activitats molestes, nocives o perilloses.
  - La defensa i reclamació dels seus interessos en els conflictes amb els veïns, que visquin a menys de 100 metres, per qüestions de servitud de pas, llums, vistes, distàncies, termes i parets mitgeres.
  - La defensa i reclamació dels seus interessos davant la comunitat de propietaris de l'immoble en què hi ha l'habitatge, sempre que estigui al corrent del pagament de les quotes acordades legalment.

**S'exclouen de les cobertures e) i f) els fets causats de manera voluntària per l'Assegurat o els fets en què concorri dol o culpa greu de l'Assegurat, segons una sentència judicial ferma.**

- g) Finalment, l'Assegurador posa a disposició de l'Assegurat un advocat perquè l'informi per telèfon, en prevenció de qualsevol litigi, sobre l'abast dels drets que, amb caràcter general, l'assisteixin com a arrendador, així com la forma en què es puguin defensar millor.

Aquesta informació jurídica es presta per mitjà del número de telèfon:

**93 707 97 00 i 91 831 54 96.**

#### **Ocurrència del sinistre:**

S'entén produït el sinistre:

- En litigis sobre matèria contractual, s'entén que s'ha produït el sinistre en el moment en què s'ha iniciat o es pretén que s'iniciï l'incompliment de les normes contractuales.
- En les infraccions penals, en el moment en què s'ha dut a terme o es pretén que s'ha dut a terme el fet punible.
- Finalment, en casos de reclamació per culpa no contractual, en el moment mateix en què s'ha causat el dany.

**En aquesta cobertura, per als casos contractuals, hi ha un termini de carència de tres mesos a comptar de la data d'efecte de la pòlissa. Aquest termini de carència no té efecte en la defensa o reclamació derivades de les cobertures impagament de lloguer i actes vandàlics, ni quan la pòlissa s'emet en substitució d'una assegurança anterior, que hauria garantit el sinistre.**

**La reclamació de les rendes impagades per via amistosa o extrajudicial correspon exclusivament a l'Assegurador.**

🚩 **Abast de la cobertura:**

L'Assegurador assumeix les despeses derivades de la defensa jurídica dels interessos de l'Assegurat. Són despeses garantides les següents:

- Les taxes, els drets i les costes judicials derivats de la tramitació dels procediments coberts.
- Els honoraris i les despeses d'advocat.
- Els drets i els avançaments de procurador, quan la seva intervenció sigui preceptiva.
- Les despeses notariales i d'atorgament de poders per a plets, com també les actes, els requeriments i altres actes necessaris per a la defensa dels interessos de l'Assegurat.
- Els honoraris i les despeses de pèrits necessaris.
- La constitució, en processos penals, de les fiances exigides per aconseguir la llibertat provisional de l'Assegurat, així com per respondre del pagament de les costes judicials, **amb exclusió d'indemnitzacions i multes.**

🚩 **Tria d'advocat i de procurador:**

L'Assegurat té dret a triar lliurement el procurador i advocat que l'han de representar i defensar en tot tipus de procediment.

L'Assegurat ha de comunicar a l'Assegurador el nom de l'advocat i del procurador triats abans de nomenar-los. L'Assegurador pot recusar justificadament el professional designat i, en cas que es mantingui la controvèrsia, se sotmetrà a l'arbitratge que preveu el punt "Disconformitat en la tramitació del sinistre".

En cas que l'advocat o procurador triat per l'Assegurat no resideixi en el partit judicial en què s'hagi de substanciar el procediment, són a càrrec de l'Assegurat les despeses i els honoraris pels desplaçaments que el professional inclogui en la minuta.

Els professionals escollits per l'Assegurat gaudeixen de la llibertat més àmplia en la direcció tècnica dels afers encomanats, sense dependre de les instruccions de l'Assegurador, que no respon de l'actuació d'aquests professionals ni del resultat de l'afer o procediment. Això no obstant, els professionals esmentats han d'informar l'asseguradora de l'evolució de les seves actuacions en l'afer en litigi.

Quan hagin d'intervenir amb caràcter urgent l'advocat o el procurador abans de la comunicació del sinistre, l'Assegurador ha de satisfer igualment els honoraris i despeses derivades de la seva actuació, dins els límits de les condicions particulars.

Si es produeix un possible conflicte d'interessos entre les parts, l'Assegurador ha de comunicar-ho a l'Assegurat per tal que aquest pugui decidir sobre la designació de l'advocat o el procurador que cregui convenient per a la defensa dels seus interessos, d'acord amb la llibertat de tria que reconeix aquest article. Malgrat això, aquesta llibertat de tria de l'Assegurat no hi és quan s'exerceixin contra seu accions civils en reclamació de danys i perjudicis, tot i que siguin en procés penal, atès que en aquest cas la defensa de les accions l'ha d'assumir necessàriament el servei jurídic de l'Asseguradora, segons consta en l'article 74 de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, del contracte d'assegurança.

🚩 **Pagament d'honoraris i costes judicials**

L'Assegurador confia la gestió dels sinistres de l'Assegurança de Defensa Jurídica a l'Entitat Onlygal Seguros y Reaseguros, S.A.U..

Els **honoraris** de l'advocat que actuï en defensa de l'Assegurat s'han de satisfer d'acord amb les normes que el Consell General de l'Advocacia Espanyola fixa amb aquesta finalitat, i si no hi ha aquestes normes caldrà atènyer-se al que disposin les dels col·legis respectius. **Les normes orientatives d'honoraris es consideren límit màxim de l'obligació de l'Assegurador.**

Les discrepàncies sobre la interpretació d'aquestes normes s'han de sotmetre a la comissió competent del Col·legi d'Advocats corresponent.

Els drets del procurador, quan la seva intervenció sigui preceptiva, s'han d'abonar d'acord amb l'aranzel o barem.

Acceptat el sinistre, l'Assegurador ha de fer les gestions per aconseguir un acord transaccional que reconegui les pretensions o els drets de l'Assegurat.

Si la via amistosa o extrajudicial no ofereix un resultat positiu acceptat per l'Assegurat, la tramitació s'ha de fer per via judicial, sempre que l'interessat ho sol·liciti i que la seva pretensió no sigui temerària.

En aquest cas, l'Assegurador ha d'informar l'Assegurat del seu dret a la lliure tria de professionals que el representin i el defensin en el litigi corresponent.

En els altres casos, una vegada s'hagi acceptat el sinistre, cal prestar el servei d'acord amb les característiques i les circumstàncies del fet.

#### ► **Mínim litigis per a la garantia de defensa jurídica:**

- Per als supòsits de reclamació de rendes, no queden coberts aquells litigis la quantia dels quals sigui inferior a 300 euros.
- Per als supòsits de reclamació judicial de danys, a falta d'una altra estipulació expressa existeix un mínim litigis de 150 euros.

#### ► **Transaccions**

L'Assegurat pot transigir els assumptes en tràmit, però si això produeix obligacions o pagaments a càrrec de l'Assegurador, tots dos han d'actuar sempre i prèviament de comú acord.

#### ► **Pagaments exclosos:**

En cap cas la pòlissa no cobreix:

- Les indemnitzacions, multes o sancions a què és condemnat l'Assegurat.
- Els impostos o altres pagaments de caràcter fiscal, dimanants de la presentació de documents públics o privats davant els Organismes Oficials.
- Les despeses que procedeixen d'una acumulació o reconvenció judicial, quan es refereixen a matèries no incloses en les cobertures garantides.

#### ► **Límits d'indemnització:**

El límit màxim d'indemnització és el 100% de la Suma Assegurada indicada per a aquesta garantia en les condicions particulars de la pòlissa.

Per al procediment de conciliació o intermediació prèvia a la demanda de desnonament, quan l'assegurat tingui la consideració de gran tenidor, el límit màxim d'indemnització és de 250 euros.

## SERVEIS TÈCNICS PREMIUM

### Què es garanteix?

#### ■ Anàlisi bàsica de la facturació elèctrica

Mutua de Propietarios posa a la disposició de l'Assegurat, per mitjà de BEST TECHNOLOGIES FOR BUILDINGS, SL (a partir d'ara SENSEDI), un servei consistent en l'anàlisi de la tarifa i la facturació elèctrica del subministrament elèctric de baixa tensió per a qualsevol immoble de la seva propietat (local, habitatge, etc.).

Ha d'emetre l'informe un tècnic competent de la societat SENSEDI, i ha d'incloure un seguit de recomanacions i un assessorament professional sobre possibles mesures de millora i estalvi. Per a això l'arrendador ha de facilitar totes les seves dades de contacte i autoritzar Mutua de Propietarios a fer-ne ús.

L'execució d'aquest servei s'ha de sol·licitar per mitjà del web [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es) o bé al telèfon 93.415.30.10 o 91.919.80.25. Cal dur a terme el servei segons les normes següents:

- En un termini raonable després de la sol·licitud, el tècnic de SENSEDI s'ha de posar en contacte amb el SOL·LICITANT per concretar la informació disponible i necessària per elaborar l'anàlisi bàsica de la tarifa i la facturació elèctrica.

El sol·licitant ha de facilitar com a mínim la informació següent:

- Núm. de pòlissa MdP
- Autorització d'ús de dades.
- Últimes factures elèctriques de l'habitatge que continguin:
  - Empresa comercialitzadora.
  - Tipus de tarifa.
  - Potència contractada.
  - Terme de potència.
  - Terme d'energia.
  - Consums facturats.

L'informe de l'anàlisi bàsica de la tarifa, la facturació elèctrica i les possibles propostes d'estalvi s'han d'emetre en un termini no superior a 15 dies naturals des del lliurament de la totalitat de la informació pel sol·licitant.

#### ■ Tarifa elèctrica MdP

Mutua de Propietarios posa a la disposició de l'Assegurat, per mitjà de SENSEDI, un servei que consisteix en la tramitació i contractació entre l'Assegurat i l'empresa comercialitzadora elèctrica FACTOR ENERGIA, SA (o qualsevol altra que la succeeixi), del subministrament elèctric de baixa tensió per a qualsevol immoble de la seva propietat (local, habitatge, etc.) mitjançant la "tarifa MdP". L'Assegurat pot sol·licitar la tramitació de la contractació de la "tarifa MdP" en la tipologia que més s'adeqüi a la seva instal·lació i potència (20A, 20DHA, 3.0A, 3.1A, 2.1DHA i 2.1 A, etc.) i en la modalitat que prefereixi (preu fix o preu indexat).

Amb aquesta finalitat, l'Assegurat pot sol·licitar gratuïtament el servei d'anàlisi bàsica de la facturació elèctrica detallat en la cobertura anterior. Si el resultat d'aquest estudi determina que la "tarifa MdP" és efectivament més econòmica, i l'Assegurat vol canviar de contracte, SENSEDI ha de fer les gestions de canvi de contracte a la "tarifa MdP" de l'empresa comercialitzadora elèctrica FACTOR ENERGIA, SA (o qualsevol altra que la succeeixi).

Aquesta tarifa continua en vigor mentre es mantingui contractada la pòlissa i la garantia de Serveis Tècnics Premium.

**Són a càrrec de l'Assegurat les despeses de gestió per fer el canvi de contracte que s'han d'abonar directament a SENSEDI.**

#### 📌 **Certificat d'eficiència energètica**

Mutua de Propietarios posa a la disposició de l'Assegurat, durant l'últim mes de vigència de les pòlisses de més d'un any de durada, un servei d'anàlisi de l'estat i característiques de l'immoble arrendat respecte a la seva eficiència energètica. Aquest servei es prestarà mitjançant una verificació presencial d'un tècnic de SENSEDI, que portarà a terme una auditoria energètica bàsica i un assessorament professional sobre possibles mesures de millora i estalvi. L'auditoria energètica bàsica, emesa pel tècnic i que té caràcter de certificat, s'ha de dur a terme d'acord amb el Reial Decret RD235/2.013 o la normativa o normatives vigents, i ha d'indicar totes les característiques derivades de la inspecció ocular feta. L'etiqueta d'eficiència energètica ha d'exhibir-se en qualsevol publicitat o informació destinada al lloguer de l'habitatge. El certificat té una vigència de 10 anys.

**Per tenir dret a aquest servei gratuït, l'Assegurat ha d'haver contractat anteriorment una pòlissa d'impagament de lloguer d'aquest habitatge. Aquest habitatge no ha de tenir certificat d'eficiència energètica en vigor, i la pòlissa actual ha d'haver tingut una vigència superior a un any.**

En cas que es compleixin les condicions anteriors, l'Assegurat pot sol·licitar el certificat d'eficiència energètica per mitjà del web [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es) o bé al telèfon 93.415.30.10 o 91.919.80.25, **dins dels últims 30 dies de vigència de la pòlissa.**

Cal dur a terme el servei segons les normes següents:

- En un termini raonable després de la sol·licitud, el tècnic de SENSEDI s'ha de posar en contacte amb l'Assegurat per concertar un dia per fer la visita a l'habitatge, que s'ha de poder fer en un termini no superior a 15 dies naturals des de la sol·licitud.
- El certificat d'eficiència energètica s'ha d'emetre en un termini no superior a 15 dies naturals des de l'execució de la visita a l'immoble. Tot i això, és responsabilitat de l'Assegurat presentar la documentació generada davant l'Administració competent. La garantia cobreix la gestió d'aquesta presentació, amb autorització prèvia de l'Assegurat i pagament previ de qualsevol cost associat al visat, impostos i/o taxes que es meritin.

#### 📌 **Assessorament telefònic tècnic general**

Mutua de Propietarios posa a la disposició de l'Assegurat, de 9.00 a 14.00 h tots els dies feiners, al telèfon 93.415.30.10 o 91.919.80.25, un servei d'Assessorament tècnic general telefònic referent al seu habitatge arrendat sobre les matèries indicades a continuació:

- Assessoria tècnica bàsica sobre manteniments, millores, reparacions i/o rehabilitacions sostenibles, eficients i rendibles.
- Normativa o normatives nacionals i autonòmiques que hi són aplicables: edificació, urbanisme, rehabilitació, etc.
- Assessoria sobre cèdules d'habitabilitat.
- Assessoria sobre certificacions d'eficiència energètica.
- Subvencions: concepte, beneficiaris, quanties, etc.
- Contacte amb organismes oficials i/o administracions.
- Ajudes fiscals vigents i tractament d'IVA per a rehabilitacions i/o obres de millora.
- Llicències d'obres i activitats.

### ► **Garantia de serveis addicionals complementaris**

Contractant aquesta garantia, la Mútua posa a la disposició de l'Assegurat tots els seus tècnics qualificats de SENSEDI, per facilitar-li, amb una simple petició, els serveis indicats a continuació:

- 1.1 Informe d'estat de l'habitatge arrendat
- 1.2 Cèdula d'habitabilitat i anàlisi d'accessibilitat
- 1.3 Auditoria energètica bàsica
- 1.4 Serveis d'enginyeria i d'arquitectura complementaris

**El cost d'aquests serveis és a càrrec de l'Assegurat en condicions beneficioses respecte a la tarifa habitual, i l'Assegurat l'ha d'abonar directament a SENSEDI.**

#### **1.1. Informe d'estat de l'habitatge arrendat.**

Mitjançant la realització de la revisió d'estat de l'habitatge en finalitzar el contracte d'arrendament objecte d'aquesta assegurança, s'executa una anàlisi de les característiques reals de l'habitatge i del seu estat de conservació en el moment de realització del servei. L'informe d'estat de l'habitatge (IEH) s'executa mitjançant una verificació presencial d'un tècnic de SENSEDI, que ha de dur a terme un assessorament professional sobre possibles deficiències observades.

L'IEH, emès pel tècnic i de caràcter informatiu, té un format de fitxa amb camps i fotografies que han de contenir totes les característiques derivades de la inspecció ocular realitzada a l'habitatge, i han de constatar l'estat de conservació i manteniment d'aquests elements, per tal de facilitar les negociacions sobre la fiança quan finalitzi el contracte d'arrendament.

L'IEH, a més, ha de contenir un llistat de propostes sobre les mesures que s'han d'emprendre per esmenar les deficiències detectades.

L'execució d'aquest servei es pot sol·licitar per mitjà del web [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es) o bé trucant al 93.415.30.10 o 91.919.80.25. Cal executar el servei segons les normes següents:

- En un termini raonable després de la sol·licitud, el tècnic de SENSEDI s'ha de posar en contacte amb el SOL·LICITANT per concertar un dia per fer la visita a l'immoble, que s'ha de poder fer en un termini no superior a 10 dies naturals des d'aquest contacte.

És responsabilitat de l'Assegurat l'organització del dia de visita i, per tant, garantir l'accés a l'immoble objecte de l'arrendament. La garantia cobreix l'execució de l'IEH mitjançant la visita preceptiva a l'immoble en una sola inspecció i/o dia.

L'informe d'estat de l'habitatge s'ha d'emetre en un termini no superior a 10 dies naturals des de l'execució de la visita.

#### **1.2. Cèdula d'habitabilitat i anàlisi d'accessibilitat.**

Mutua de Propietarios posa a la disposició de l'Assegurat, per mitjà de SENSEDI, un servei consistent en l'anàlisi de l'habitabilitat i accessibilitat de l'habitatge arrendat.

Ha d'emetre l'informe un tècnic competent de la societat SENSEDI, i ha d'incloure, a més, una anàlisi d'accessibilitat de l'edifici i, si escau, el document administratiu que acredita que un habitatge compleix les condicions mínimes d'habitabilitat que preveu la normativa vigent i que és apte com a residència de persones, sense perjudici que s'hi duguin a terme altres activitats autoritzades. Les dades que consten en la cèdula d'habitabilitat són les següents:

- Adreça i ubicació de l'habitatge.
- Superfície útil de l'habitatge i de les habitacions.

- Les habitacions i els espais que componen l'habitatge.
- L'ocupació màxima.
- La identificació i titulació de la persona tècnica que fa el certificat d'habitabilitat.

L'execució d'aquest servei s'ha de sol·licitar per mitjà del web [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es) o bé al telèfon 93.415.30.10 o 91.919.80.25.

Cal dur a terme el servei segons les normes següents:

- a) En un termini raonable després de la sol·licitud, el tècnic de SENSEDI s'ha de posar en contacte amb l'Assegurat per concertar un dia per fer la visita, que s'ha de poder fer en un termini no superior a 30 dies naturals des de la sol·licitud.
- b) La cèdula d'habitabilitat s'ha d'emetre en un termini no superior a 15 dies naturals des de l'execució de la visita. Tot i això, és responsabilitat del propietari presentar la documentació generada davant l'Administració competent. La garantia cobreix la gestió d'aquesta presentació, amb autorització prèvia de l'Assegurat i pagament previ de qualsevol cost associat al visat, impostos i/o taxes que es meritin.

### **1.3. Auditoria energètica bàsica.**

La Mutua posa a la disposició de l'Assegurat un servei consistent en una auditoria energètica bàsica de l'habitatge arrendat.

Aquest servei es prestarà mitjançant una verificació presencial d'un tècnic de SENSEDI, que portarà a terme l'auditoria energètica bàsica i un assessorament professional sobre possibles mesures de millora i estalvi. L'auditoria energètica bàsica ha de contenir els següents aspectes mínims:

- Classificació energètica, que reflecteix el grau d'eficiència energètica de l'habitatge, valorada en una escala de la A la G.
- Propostes de mesures correctores o millores potencials i d'estalvi energètic.
- Planificació de tasques de manteniment i renovació.
- Estimació econòmica de l'estalvi econòmic (electricitat, aigua, climatització, assegurances, etc.).

L'execució d'aquest servei s'ha de sol·licitar per mitjà del web [www.mutuadepropietarios.es](http://www.mutuadepropietarios.es) o bé al telèfon 93.415.30.10 o 91.919.80.25.

Cal dur a terme el servei segons les normes següents:

- a) En un termini raonable després de la sol·licitud, el tècnic de SENSEDI s'ha de posar en contacte amb l'Assegurat per concertar un dia per fer la visita a l'edifici, que s'ha de poder fer en un termini no superior a 30 dies naturals des de la sol·licitud.
- b) L'informe de l'auditoria energètica bàsica s'ha d'emetre en un termini no superior a 15 dies naturals des de l'execució de la visita a l'immoble.

### **1.4. Serveis d'enginyeria i d'arquitectura complementaris**

de manera complementària als serveis descrits anteriorment, la Mútua posa a la disposició de l'Assegurat tots els serveis d'enginyeria i arquitectura oferts per SENSEDI, entre els quals destaquen:

- Elaboració de projectes de millora i/o rehabilitació i redacció de notes tècniques.
- Dossier de l'edifici.
- Direcció d'obres, seguretat i salut i supervisió del control de qualitat.

- Gestió i supervisió de processos de licitació d'obres de millora i/o rehabilitació que afavoreixin importants estalvis respecte de les valoracions originals de projecte.
- Supervisió de contractistes i industrials per garantir la qualitat, el cost i el termini de les actuacions.

## ACTES VANDÀLICS AL CONTINGUT

### Què es garanteix?

Els danys materials directes causats per l'Arrendatari per actes vandàlics al contingut del risc assegurat que figuri inventariat i definit en el contracte d'arrendament, sempre que existeixi sinistre indemnitzat amb càrrec a la garantia d'Impagament de Lloguers **quan s'hagi indemnitzat de conformitat amb el que es disposa als apartats a), b) i e) de la garantia d'Impagament de Lloguers.**

### Ocurrència del sinistre:

S'entendrà produït el sinistre durant la possessió de l'Arrendatari de l'habitatge assegurat, prenent com a referència la data en què es va produir el primer impagament de renda mensual, i una vegada l'Assegurat constati l'existència dels danys causats al contingut quan recuperi la disponibilitat del seu habitatge.

### No queden coberts:

- Danys al contingut que no estiguin inventariats i detallats en contracte d'arrendament remès per a la contractació de la pòlissa.
- Robatori i/o apropiació indeguda dels objectes inventariats.
- Defecte propi o conservació defectuosa.
- Danys o despeses de qualsevol naturalesa ocasionats com a conseqüència de pintades, rascades, esgarrapades, ratllades, raspadures, inscripcions.
- Els treballs habitualment necessaris per mantenir en ús els béns.
- El trencament de vidres, miralls i llunes.

### Límit d'indemnització:

El límit màxim d'indemnització és el 100% de la Suma Assegurada per a aquesta garantia a valor de nou en les Condicions Particulars.

**En aquesta garantia s'estableix una franquícia a càrrec de l'Assegurat de 300 euros per sinistre, i va a compte de l'Assegurador, fins al límit garantit, l'excés sobre aquesta franquícia.**

## SUBSTITUCIÓ DE PANYS

### Què es garanteix?

La substitució del pany de la porta principal d'accés a l'habitatge arrendat objecte d'assegurança, pel valor de compra més el cost de muntatge, en els següents supòsits:

- Una vegada recuperada la possessió de l'habitatge de conformitat amb el que es disposa als apartats a), b) i e) de pagament de la prestació de rendes de la garantia d'Impagament de Lloguers.

- El robatori o intent de robatori a l'habitatge. Cal aportar la denúncia que l'Assegurat hagi efectuat a la policia. La factura per reparació o substitució del pany danyat també ha d'anar a nom de l'Assegurat.

**No queden coberts:**

- El robatori o intent de robatori en els quals no s'aporti denúncia efectuada a la policia.

**Límit d'indemnització:**

El límit màxim d'indemnització és el 100% de la Suma Assegurada detallada per a aquesta garantia en les Condicions Particulars.

## IMPAGAMENT DE SUBMINISTRAMENTS

**Què es garanteix?**

El perjudici sofert per l'Assegurat a conseqüència de l'impagament per part de l'Arrendatari dels subministraments d'aigua, llum i gas, **sempre que existeixi sinistre indemnitzat amb càrrec a la garantia d'Impagament de Lloguers.**

**Occurrència del sinistre:**

S'entén produït el sinistre quan l'Assegurat, una vegada recuperada la possessió de l'habitatge, acrediti el perjudici sofert com a conseqüència de l'impagament de subministraments per part de l'Arrendatari.

**Pagament de la prestació:**

L'Assegurador ha d'abonar la quantitat menor dels imports que resulti entre el deute pendent dels subministraments d'aigua, llum i gas impagats per l'Arrendatari, o el cost del canvi de titularitat o d'una nova alta del contracte de subministrament.

**No queden coberts:**

- Els subministraments que no figurin detallats en el contracte d'arrendament.
- Els subministraments impagats amb anterioritat a la data d'efecte de la pòlissa.
- Els subministraments no detallats en aquesta garantia.

**Límit d'indemnització:**

El límit màxim d'indemnització és el 100% de la Suma Assegurada detallada per a aquesta garantia en les Condicions Particulars.

## EXCLUSIONS GENERALS

Per a tots els riscos que es descriuen en aquestes Condicions Generals, l'Assegurador no assumeix les conseqüències de sinistres deguts a:

- Els sinistres que siguin causats per fets esdeveniments fora del període de vigència de la pòlissa.
- Fets voluntàriament causats per l'Assegurat o en els quals concorri dol o culpa greu per part d'aquest.
- Guerra civil o internacional, amb declaració oficial o sense, invasió, força militar, sedició, motí o aldarull popular, atemptats amb finalitats polítiques o socials, vagues, tancaments patronals, avalots populars i terrorisme.
- Erupció volcànica, terratrèmols, tremolor, assentament, enfonsament, desprendiment o corriments de terres, huracà, tromba, marea, onatge, inundació, contaminació, pol·lució o corrosió, lliscaments o corriments del terreny.
- Reacció o radiació nuclear, alteracions genètiques, contaminació radioactiva, per qualsevol causa, i les pèrdues de valor o d'aprofitament que se'n segueixin, així com les despeses de descontaminació, cerca o recuperació dels isòtops radioactius de qualsevol naturalesa i aplicació, a conseqüència d'un sinistre emparat per la pòlissa.
- Fets que correspongui cobrir al Consorci de Compensació d'Assegurances, fins i tot quan aquest organisme no admeti l'efectivitat del dret de l'Assegurat per incompliment d'alguna de les normes que estableixen el Reglament i les disposicions vigents en la data d'esdeveniment del sinistre.
- Fets qualificats pel Govern de "catàstrofe o calamitat nacional".
- Els danys a béns que siguin a l'aire lliure o continguts a l'interior de construccions obertes.
- Contaminació, pol·lució o corrosió.
- Destrucció, deterioració o desaparició dels béns objecte de l'assegurança fora del lloc indicat o de les situacions que preveu la pòlissa.
- Possibles diferències entre els danys produïts i les quantitats indemnitzades pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Els perjudicis i les pèrdues indirectes de qualsevol tipus que es produeixin arran del sinistre.
- Els contractes d'arrendament següents:
  - a) De locals de negoci.
  - b) Rústics.
  - c) De temporada, a excepció que s'hagi contractat la modalitat d'assegurança de temporada.
  - d) D'habitatges secundaris.
  - e) Sobre immobles que no tinguin les condicions legals d'habitabilitat.
  - f) Subarrendaments.
- Despeses de mudança i guardamobles
- Els sinistres que tinguin l'origen o que estiguin relacionats amb el projecte, la construcció, la transformació o l'enderrocament de l'immoble o les instal·lacions en què estigui situat el risc, com també els originats per pedreres, explotacions mineres i instal·lacions fabrils.
- Els procediments judicials en matèria d'urbanisme, concentració parcel·lària i expropiació.
- Fets declarats passats dos anys des de la data de rescissió o extinció d'aquest contracte i aquells l'origen o la primera manifestació dels quals s'hagi produït abans de la data d'efecte de la pòlissa.
- Qualsevol incompliment de les normes o reglaments vigents.
- L'Assegurador no assumeix els imports de les franquícies per sinistre que s'hagin pactat en les Condicions Particulars o altres documents que formin part de la pòlissa.

## NORMES APLICABLES AL CONTRACTE

### NORMES DE VALORACIÓ I TRAMITACIÓ DE SINISTRES

Les normes de valoració i tramitació de sinistres es regeixen pel que estableixen els articles 38 i 39 de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurances.

#### Declaració de sinistre

El Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat o el Beneficiari han de comunicar a l'Assegurador l'esdeveniment del sinistre en el termini màxim de set dies de tenir-ne esment. En casos d'impagament de lloguers, el termini de la declaració s'amplia a un màxim de 45 dies de la data d'inici de l'impagament.

En cas d'incompliment, l'Assegurador pot reclamar els danys i els perjudicis causats per la manca de declaració. Aquest efecte no es produeix si es prova que l'Assegurador s'ha assabentat del sinistre per un altre mitjà.

El Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat han d'adoptar tots els mitjans que tinguin a l'abast per reduir les conseqüències del sinistre. En cas d'incompliment, l'Assegurador té dret a reduir les seves prestacions en la proporció oportuna, considerant la importància dels danys derivats d'aquesta omisió i el grau de culpa de l'Assegurat.

Si els riscos garantits pel present contracte estan coberts per una altra assegurança, el Prenedor o Assegurat han de comunicar-ho a l'Assegurador en el moment de declarar el sinistre.

A més, el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat han de facilitar a l'Assegurador tota mena d'informacions sobre les circumstàncies i les conseqüències del sinistre.

En cas de violació d'aquests deures, la pèrdua del dret a la indemnització només es produirà en el cas que hi hagi concorregut dol o culpa greu.

#### • Tramitació de sinistres

Una vegada acceptat el sinistre, l'Assegurador ha d'assumir les prestacions garantides i el pagament de les despeses corresponents, d'acord amb la naturalesa i les circumstàncies del sinistre.

En el termini de cinc dies posteriors a la notificació del sinistre, l'Assegurat ha de comunicar per escrit a l'Assegurador la relació dels béns danyats i l'estimació dels danys materials que ha patit.

Amb l'objectiu d'adoptar totes les mesures que siguin raonables per reduir les conseqüències del sinistre, es confereix a l'Assegurador el dret d'accés a les propietat en què s'hagi esdevingut el sinistre.

L'Assegurador s'ha de presentar tan aviat com sigui possible al lloc del sinistre, a través de la persona que designi, per tal de dur a terme les operacions de comprovació necessàries de les causes i la forma d'esdeveniment del sinistre, de les declaracions formulades i contingudes a la pòlissa o la declaració del sinistre i de les pèrdues sofertes pels béns objecte de l'assegurança.

L'Assegurat no pot fer abandonament total o parcial dels béns objecte de l'assegurança, els quals queden a compte i risc seus, incloent-hi els que quedin després del sinistre, no solament els intactes sinó també els deteriorats, com també les restes, i cal que procuri que no es produeixin més destruccions, deterioraments o desaparicions que, si ocorren, són a càrrec a l'Assegurat.

L'Assegurador està obligat a satisfer la prestació garantida a la fi de les investigacions i els peritatges necessaris per establir l'existència del sinistre i cal que anticipi el pagament de l'import mínim dins els quaranta dies següents a la declaració.

Si no hi ha acord sobre l'import i la forma de la indemnització dins els quaranta dies a partir de la recepció de la declaració del sinistre, totes dues parts s'han de sotmetre al judici arbitral de pèrits de la manera en què preveu la llei. El dictamen dels pèrits es pot impugnar dins el termini de trenta dies per part de l'Assegurador i de cent vuitanta dies per part de l'Assegurat.

S'entén que l'Assegurador incorre en mora quan no ha complert la seva prestació en el termini de tres mesos des de l'esdeveniment del sinistre o no ha pagat l'import mínim del que deu dins els quaranta dies a partir de la recepció del sinistre.

La indemnització per mora s'imposa d'ofici per part de l'òrgan judicial i consisteix a pagar un interès anual igual a l'interès legal del diner vigent en el moment que es meriti, augmentat un 50%. Aquests interessos es consideren produïts per dies i no és necessària reclamació judicial. Això no obstant, havent passat dos anys des de l'esdeveniment del sinistre, l'interès anual no pot ser inferior al 20%.

En les garanties DEFENSA JURÍDICA i ACTES VANDÀLICS, quan les circumstàncies del risc siguin diferents de les que coneix l'Assegurador, el pagament de les despeses garantides es redueix d'acord amb la regla d'equitat sempre que la diferència entre l'import real del lloguer de l'habitatge assegurat i el que consta en la pòlissa o rebut de l'últim venciment sigui superior al 10%.

Si l'Assegurat necessita assistència jurídica, l'Assegurador l'ha d'informar del seu dret a la lliure elecció de professionals que el representin i el defensin en el litigi corresponent.

La reclamació per via amistosa o extrajudicial correspon exclusivament a l'Assegurador.

L'Assegurador confia la gestió dels sinistres de la garantia de DEFENSA JURÍDICA a Onlygal Seguros y Reaseguros, S.A.U..

#### • **Disconformitat en la tramitació de sinistres**

Quan l'Assegurador consideri que no és procedent l'inici d'un plet o la tramitació d'un recurs, atès que considera que no hi ha possibilitats raonables d'èxit, ho ha de comunicar a l'Assegurat.

L'Assegurat, amb els límits de la cobertura concertada, té dret al reemborsament de les despeses que hi hagi hagut en els plets i recursos tramitats en discrepància amb l'Assegurador, o fins i tot amb l'arbitratge, quan, pel seu propi compte, hagi obtingut un resultat més beneficiós.

Les diferències que sorgeixin entre l'Assegurat i l'Assegurador sobre la interpretació del Contracte es poden sotmetre a arbitratge privat, i les despeses ocasionades s'han de satisfer a parts iguals entre l'Assegurat i l'Assegurador.

La designació d'Àrbitres no es pot fer abans que sorgeixi la qüestió disputada.

Si alguna de les parts decideix exercitar les seves accions davant els organismes jurisdiccionals, s'ha de recórrer al jutge del domicili de l'Assegurat, únic competent per imperatiu legal. En cas que l'Assegurat visqui a l'estranger, ha de designar un domicili a Espanya.

#### • **Preexistència dels béns assegurats**

Incumbeix a l'Assegurat la prova de la preexistència dels béns assegurats destruïts o danyats en l'esdeveniment del sinistre. Les indicacions que conté la pòlissa només constitueixen una presumpció a favor de l'Assegurat quan raonablement no es puguin aportar proves més eficaces.

#### • Nomenament de pèrits

Si, havent acabat les investigacions i els peritatges necessaris per establir l'existència del sinistre i l'import dels danys que en resultin, l'Assegurador no arriba a un acord amb l'Assegurat, cada part ha de designar un Pèrit perquè en un acta conjunta facin constar les causes del sinistre, la valoració dels danys, les altres circumstàncies que influeixin en la determinació de la indemnització i la proposta de l'import líquid d'aquesta.

#### • Pèrdua del dret a la indemnització

L'Assegurador queda totalment alliberat de l'obligació d'indemnitzar:

- Quan, en les declaracions fetes en el Qüestionari al qual el va sotmetre l'Assegurador abans de contractar la pòlissa, el Prenedor de l'assegurança hagi incorregut en reserva o inexactitud, intervenint-hi dol o culpa greu per part seva. No constitueix reserva o inexactitud tota circumstància que pugui influir en la valoració del risc i que l'Assegurador no hagi inclòs en el Qüestionari.
- Si la primera prima, o la prima única, no s'ha pagat abans que es produeixi el sinistre, tret que s'hagi pactat el contrari.
- Si el sinistre s'esdevé mentre està en suspens la cobertura de l'Assegurador, per manca de pagament d'una de les primes successives.
- Quan, per dol, el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat no hagin comunicat a l'Assegurador l'existència d'altres pòlisses contractades amb diferents Asseguradors que cobreixin els mateixos efectes que un mateix risc pugui produir sobre el mateix interès i durant un temps idèntic, i que, en conjunt, superin notablement el valor dels béns assegurats.
- Si la destrucció, sostracció o deterioració dels béns assegurats es produeix fora del lloc descrit o previst en la pòlissa, tret que el transport, trasllat o canvi d'aquests hagi estat comunicat prèviament per escrit a l'Assegurador i aquest no hagi manifestat disconformitat en el termini de quinze dies.

#### • Abandonament i recuperació

Tret que hi hagi un pacte que digui el contrari, l'Assegurat no pot fer abandonament dels béns assegurats afectats pel sinistre, ha de custodiar els que han quedat després del sinistre, no solament intactes, sinó també deteriorats, així com les seves restes, i ha de mirar que no hi hagi més destruccions, deterioracions ni desaparicions, les quals, si s'esdevenen, són a càrrec de l'Assegurat.

En cas de sinistre per Robatori, si els béns assegurats són recuperats abans del pagament de la indemnització, l'Assegurat els ha de rebre. Si els béns són recuperats després del pagament de la indemnització, l'Assegurat pot optar per retenir la indemnització percebuda i lliurar la propietat dels béns a l'Assegurador, o tornar-los a adquirir mitjançant la restitució de la indemnització que n'ha percebut.

#### • Subrogació i repetició

Una vegada pagada la indemnització, l'Assegurador pot exercitar les accions que corresponguin a l'Assegurat per raó del sinistre davant el seu responsable.

En cas que l'Assegurat tingui garantit el pagament total o parcial de les rendes que li hagin carregat mitjançant un aval bancari establert en el contracte d'arrendament, es compromet a executar aquest aval amb la finalitat de recuperar les rendes degudes per tal de reintegrar-les a l'Assegurador, quan aquest últim n'hagi fet un avançament, d'acord amb la cobertura de la pòlissa, fins al límit satisfet.

## DISPOSICIONS LEGALS

Són aplicables a aquesta pòlissa totes les disposicions generals de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança, relatives al contracte d'assegurança, i especialment les exposades seguidament amb esment de l'articulat d'aquest text legal, així com les que s'inclouen en el Condicionat General, Particular i Especial, si n'hi ha.

### • Bases del contracte

Si el contingut de la pòlissa difereix de la proposició d'assegurança o de les clàusules que s'hagin acordat, el Prenedor de l'assegurança pot reclamar a l'Assegurador, en el termini d'un mes a comptar des del lliurament de la pòlissa, que resolgui la divergència existent. Una vegada transcorregut aquest termini sense haver fet cap reclamació, les parts s'han d'atendre al que disposa la pòlissa (article 8 de la Llei).

El Prenedor de l'assegurança ha de declarar, abans de contractar la pòlissa i segons el qüestionari a què l'Assegurador el sotmeti, totes les circumstàncies que influeixin en la valoració del risc. En cas de reserva o inexactitud en les declaracions, per mitjà de dol o culpa greu del Prenedor de l'assegurança, l'Assegurador queda alliberat del pagament de la prestació del sinistre (article 10 de la Llei).

Així mateix, el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat, durant el curs del contracte i tan aviat com li sigui possible, ha de comunicar a l'Assegurador totes les circumstàncies que agreugin el risc o les que el disminueixin (articles 11, 12 i 13 de la Llei).

### • Primes

El Prenedor de l'assegurança està obligat a pagar la prima d'acord amb les condicions que estableix la pòlissa. Si s'han pactat primes periòdiques, la primera es pot exigir després de signar el contracte. Tret que hi hagi un pacte que digui el contrari, l'impagament de la prima allibera l'Assegurador de les seves obligacions si es produeix el sinistre. La manca de pagament de les primes següents comporta la suspensió de la cobertura de l'Assegurador un mes després del dia del seu venciment (articles 14 i 15 de la Llei).

### • Sinistres

El Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat o el Beneficiari han de comunicar a l'Assegurador l'esdeveniment del sinistre en el termini màxim de set dies de tenir-ne esment. En casos d'impagament de lloguers, el termini de la declaració s'amplia a un màxim de 45 dies de la data d'inici de l'impagament.

En cas d'incompliment, l'Assegurador pot reclamar els danys i els perjudicis causats per la manca de declaració. Aquest efecte no es produeix si es prova que l'Assegurador s'ha assabentat del sinistre per un altre mitjà.

El Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat ha d'utilitzar els mitjans al seu abast per minorar les conseqüències del sinistre i donar a l'Assegurador tota classe d'informacions sobre les circumstàncies i conseqüències del sinistre.

L'incompliment del deure de declaració del sinistre dóna dret a l'Assegurador a reclamar danys i perjudicis, i l'incompliment del deure de reduir les conseqüències del sinistre dóna dret a l'Assegurador a reduir les seves prestacions en la proporció oportuna, atenent la importància dels danys derivats d'aquesta omissió i el grau de culpa de l'Assegurat. Si l'incompliment es produeix amb la intenció palesa de danyar o enganyar l'Assegurador, aquest queda alliberat de tota prestació derivada del sinistre (articles 16 i 17 de la Llei).

### • Indemnitzacions

L'Assegurador està obligat a satisfer la indemnització a la fi de les investigacions i els peritatges necessaris per establir l'existència del sinistre i cal que anticipi el pagament de l'import mínim dins els quaranta dies següents a la declaració. Si, passats tres mesos des de la data del sinistre causat sense mala fe de l'Assegurat, l'Assegurador no ha reparat els béns sinistrats o no n'ha fet reposició, o no ha pagat la indemnització, la indemnització s'incrementa d'acord amb el que estableix la Llei de Contracte d'Assegurança (articles 18, 19 i 20 de la Llei).

### • Valoració dels danys

Si no hi ha acord sobre l'import i la forma de la indemnització dins els quaranta dies a partir de la recepció de la declaració del sinistre, totes dues parts s'han de sotmetre al judici arbitral de Pèrits de la manera que preveu la Llei. El dictamen dels pèrits es pot impugnar dins el termini de trenta dies per a l'Assegurador i de cent vuitanta dies per a l'Assegurat (articles 38 i 39 de la Llei).

#### • Comunicacions

Les comunicacions i el pagament de primes que dugui a terme el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat a un agent exclusiu representant de l'Assegurador tenen el mateix efecte que si s'haguessin fet directament a aquest. Les comunicacions fetes a l'Assegurador per un corredor d'assegurances en nom del Prenedor de l'assegurança tenen els mateixos efectes que si les fes el mateix Prenedor, tret que aquest indiqui el contrari (article 21 de la Llei).

Les comunicacions al Prenedor de l'assegurança o a l'Assegurat s'han de dur a terme a l'adreça que consti en la pòlissa. El Prenedor ha de notificar qualsevol canvi de domicili que es produeixi.

#### • Durada del contracte

La durada del contracte es determina en les Condicions Particulars d'aquesta pòlissa.

En cas de pòlissa anual renovable, al primer venciment del contracte, es prorroga per un any, i així successivament, tret que qualsevol de les parts s'oposi a la pròrroga mitjançant una notificació per escrit a l'altra part, efectuada amb un termini de, almenys, un mes d'anticipació a la conclusió del període d'assegurança en curs quan qui s'oposi a la pròrroga sigui el Prenedor, i de dos mesos quan sigui l'Assegurat.

En cas de pòlissa temporal, al venciment del contracte la pòlissa quedarà anul·lada sense efecte.

#### • Jurisdicció

És jutge competent per al coneixement de les accions derivades del contracte el del domicili de l'Assegurat (article 24 de la Llei). En cas que l'Assegurat visqui a l'estranger, ha de designar un domicili a Espanya.

L'Assegurat té dret a sotmetre a arbitratge qualsevol diferència que sorgeixi entre ell i l'Assegurador sobre el contracte d'assegurança.

La designació d'àrbitres no es pot fer abans que sorgeixi la qüestió disputada.

#### • Interès asegurable

El contracte és nul si no hi ha un interès de l'Assegurat en la indemnització del dany (article 25 de la Llei).

#### • Altres assegurances

Si hi ha altres pòlisses per cobrir el mateix risc sobre el mateix interès i durant un període de temps idèntic, el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat, tret que hi hagi pacte que digui el contrari, ho ha de comunicar a l'Assegurador. Si aquesta comunicació s'omet per dol i es produeix el sinistre mentre hi ha sobreassegurança, l'Assegurador no està obligat a pagar la indemnització. En cas de sinistre, el Prenedor de l'assegurança o l'Assegurat ha de comunicar a l'Assegurador el nom dels altres Asseguradors (article 32 de la Llei).

#### • Transmissió dels béns objecte de l'assegurança

En cas de transmissió de l'objecte de l'assegurança, l'Assegurat ha de comunicar a l'adquirent l'existència de la pòlissa i a l'Assegurador el fet de la transmissió (articles 34 i 35 de la Llei).

#### • Preexistència

Incumbeix a l'Assegurat provar la preexistència dels béns assegurats (article 38 de la Llei).

#### • Subrogació

Un vegada pagada la indemnització, l'Assegurador pot exercitar les accions que corresponguin a l'Assegurat per raó del sinistre davant el seu responsable (article 43 de la Llei).

En cas que l'Assegurat tingui garantit el pagament total o parcial de les rendes que li hagin carregat mitjançant un aval bancari establert en el contracte d'arrendament, es compromet a executar aquest aval amb la finalitat de recuperar les rendes degudes per tal de reintegrar-les a l'Assegurador, quan aquest últim n'hagi fet un avançament, d'acord amb la cobertura de la pòlissa, fins al límit satisfet.

#### • Prescripció de les accions derivades del contracte

Les accions que es derivin d'aquest contracte d'assegurança prescriuran en el termini de dos anys a comptar des del moment en què es van poder exercitar.

## INFORMACIÓ AL PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA

Tal com estableix l'article 104 del reglament d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades, aprovat per Reial Decret 2486/1998 de 20 de Novembre, abans de cloure un contracte d'assegurança s'ha d'informar el Prenedor sobre els punts següents:

Que la legislació aplicable al contracte d'assegurança està composta per la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança; per la Llei 30/1995, de 8 de novembre, d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades i pel Reial Decret 2486/1998, de 20 de novembre, que aprova el Reglament d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades.

En compliment del que disposa l'article 60 de la Llei d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades, el Prenedor de l'Assegurança queda informat que l'òrgan de control de l'activitat asseguradora és la Direcció General d'Assegurances del Ministeri d'Economia i Hisenda del Govern del Regne d'Espanya.

El Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat, el Beneficiari i els tercers perjudicats o els drethavents de tots ells tenen dret a acudir als Jutges i Tribunals competents per solucionar els conflictes que puguin sorgir amb l'Entitat derivats del contracte d'assegurança.

La llibertat de contractació i l'equilibri contractual en els contractes subscrits estan garantits pel Ministeri d'Economia i Hisenda del Govern del Regne d'Espanya. La Direcció General d'Assegurances d'aquest és competent per conèixer les denúncies que formulin contra l'Entitat el Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat, el Beneficiari i les terceres persones perjudicades o els drethavents de tots ells, en virtut del contracte subscrit.

Si el contingut de la pòlissa difereix del qüestionari de l'assegurança o de les clàusules que s'hagin acordat, el Prenedor de l'Assegurança pot reclamar a l'Entitat, en el termini d'un mes comptador des del lliurament de la pòlissa, perquè resolgui la divergència existent. Passat aquest termini sense haver fet cap reclamació, cal seguir el que disposa la pòlissa.

## VIES I PROCEDIMENTS DE RECLAMACIÓ PER AL CLIENT

El Prenedor de l'assegurança, els Assegurats, els Beneficiaris, els tercers perjudicats o els drethavents de qualsevol d'ells disposen de dues vies a fi de resoldre els conflictes derivats del contracte.

### 📌 Servei d'Atenció al Client

#### ▪ Adreça:

**SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

**Londres, 29 - 08029 Barcelona**

**sac@mutuadepropietarios.es**

- Davant aquest servei el Client pot presentar una **queixa**.
- **Queixa:** és la manifestació referida a la disconformitat del client amb el servei prestat per nosaltres davant qualsevol actuació o desatenció observada en el funcionament del servei.

🚩 **Defensor del Client**

▪ **Adreça:**

**DEFENSOR DEL CLIENT**

**Apartat de correus 35097 - 08080 Barcelona**

**[defensor.cliente@mutuadepropietarios.es](mailto:defensor.cliente@mutuadepropietarios.es)**

- Davant aquest servei el Client pot presentar una **reclamació**.
- **Reclamació:** és la que pretén la restitució d'un interès o dret que segons el parer del client s'ha perjudicat per incompliment del contracte.
- Correspon al Defensor del Client resoldre les reclamacions inferiors a seixanta mil euros.

🚩 **Termini i forma**

El termini per presentar la queixa o reclamació comença a partir de la data en què l'interessat tingui esment dels fets, i pot tenir lloc en qualsevol moment sempre que no hagi transcorregut el termini de dos anys.

La presentació de la queixa o reclamació es pot fer, personalment o mitjançant representació, en suport de paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

En l'escrit s'han de consignar les seves dades personals, domicili, el número de pòlissa o de sinistre i els fets que motiven la seva queixa o reclamació, el lloc, la data i la signatura. Així mateix ha de constar una declaració expressa que no té esment que la matèria objecte de la queixa o reclamació s'estigui substanciant per mitjà d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

🚩 **Resolució de la reclamació**

La decisió del Servei d'Atenció al Client i/o la del Defensor del Client sempre ha de ser motivada i s'ha de dictar en el termini màxim d'un mes a partir de la data en què la queixa o reclamació s'ha presentat. S'ha de notificar a l'interessat en el termini de deu dies naturals comptadors des de la data de decisió, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin llegir, imprimir i conservar els documents, segons el que hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, fent servir el mateix mitjà amb què s'hauria presentat la queixa o reclamació.

La decisió del Defensor del Client favorable al reclamant vincula l'Entitat. Aquesta vinculació no és obstacle per a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

El reclamant pot acudir, si està disconforme amb el resultat del pronunciament, al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat del Ministeri d'Economia i Hisenda, amb aquesta adreça postal: DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS, Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partípic de Plans de Pensions, Passeig de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Cal esgotar la via del Servei d'Atenció al Client o la del Defensor del Client per formular la queixa o reclamació davant el Comissionat.

► **Altres instàncies de reclamació.**

Els conflictes que puguin sorgir entre el Prenedor de l'assegurança, Assegurats, Beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualsevol d'ells amb l'Assegurador es podran resoldre per jutges i tribunals competents. Així mateix, podran sotmetre voluntàriament les seves divergències a decisió arbitral en els terminis establerts a la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, aprovada per el RDL 1/2007, de 16 de novembre, i sotmetre a arbitratge d'acord amb l'establert a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge. De la mateixa forma, podran sotmetre les seves divergències a un mediador en els terminis prevists a la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils.

## CONDICIONS DE RENOVACIÓ

### Condicions de renovació aplicables a pòlisses anual renovables:

• **Revaloració Automàtica Anual**

En cada pròrroga anual del contracte, la Suma Assegurada, la Prima i les quantitats establertes com a Límit de Cobertura, amb excepció del límit màxim dels mesos de període de cobertura establerts a la garantia d'Impagament de lloguers i el límit màxim de cobertura de la garantia de Substitució de panys, s'incrementen en la mateixa proporció que ho faci l'índex de Preus al Consum, que publica l'Institut Nacional d'Estadística. La revaloració anual no és aplicable als Límits de Cobertura Percentuals ni a les Franquícies.

• **Actualització de les primes**

La prima de cadascun dels períodes successius és la que resulti d'aplicar al risc i la suma assegurada revalorada les tarifes que, d'acord amb l'experiència estadística i criteris actuuarials, tingui vigents l'Assegurador en el moment d'emissió del rebut, tenint en compte, a més, les modificacions de garanties, les característiques particulars del risc i les causes d'agreuament o disminució del risc que s'hagin produït.

• **Bonificació Bonus**

A partir de la segona anualitat sense sinistres s'aplica una bonificació del 5% sobre la prima neta de la tercera anualitat.

A l'efecte del càlcul i aplicació de Bonus Malus no es consideren els sinistres de les garanties de Defensa Jurídica i Assistència, les primes dels quals tampoc s'ajustaran.

## COBERTURA DE RISCOS EXTRAORDINARIS COBERTS PEL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANÇA

**Clàusula d'indemnització pel Consorci de Compensació d'Assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris succeïts a Espanya en assegurances de danys en els béns i en els de responsabilitat civil en vehicles terrestres automòbils.**

D'acord amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, aprovat pel Reial Decret legislatiu 7/2004, de 29 d'octubre, el prenedor d'un contracte d'assegurança que incorpora recàrrec a favor de l'entitat pública empresarial esmentada té la facultat de convenir la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que compleixi les condicions que exigeix la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris ocorreguts a Espanya, i que afectin riscos que s'hi situïn, les ha de pagar el Consorci de Compensació d'Assegurances quan el prenedor hagi satisfet els recàrrecs corresponents a favor seu, i es doni alguna de les situacions següents:

- a) Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'entitat asseguradora.
- b) Que, tot i estar emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no s'hagin pogut complir perquè ha estat declarada judicialment en concurs o perquè està sotmesa a un procediment de liquidació intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d'Assegurances.

El Consorci de Compensació d'Assegurances ha d'ajustar la seva actuació al que estableixen l'Estatut legal esmentat, la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'Assegurança, el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris aprovat pel Reial Decret 300/2004, de 20 de febrer, i les disposicions complementàries.

## Resum de les normes legals

### 1. Esdeveniments extraordinaris coberts:

- a) Els fenòmens naturals següents: terratrèmols i sismes marins, inundacions extraordinàries, incloses les produïdes per embats de mar, erupcions volcàniques, tempesta ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ràfegues superiors a 120 km/h i els tornados) i caigudes de cossos siderals i aeròlits.
- b) Els ocasionats violentament a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- c) Fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces i els Cossos de seguretat en temps de pau.

Els fenòmens atmosfèrics i sísmics, d'erupcions volcàniques i la caiguda de cossos siderals s'han de certificar, a instàncies del Consorci de Compensació d'Assegurances, mitjançant informes expedits per l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), l'Institut Geogràfic Nacional i els altres organismes públics competents. En els casos d'esdeveniments polítics o socials, així com en el cas de danys produïts per fets o actuacions de les Forces Armades o de les forces o cossos de seguretat en temps de pau, el Consorci de Compensació d'Assegurances pot sol·licitar als òrgans jurisdiccionals i administratius competents informació sobre els fets esdeveniments.

### 2. Riscos exclusos.

- a) Els que no donin lloc a cap mena d'indemnització segons la Llei de Contracte d'Assegurança.
- b) Els ocasionats en béns assegurats per un contracte d'assegurança en què no és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d'Assegurances.
- c) Els deguts a vici o defecte propi de la cosa assegurada, o a la manca palesa de manteniment.
- d) Els produïts per conflictes armats, encara que abans no hi hagi hagut una declaració oficial de guerra.
- e) Els derivats de l'energia nuclear, sense perjudici del que estableix la Llei 12/2011, de 27 de maig, sobre responsabilitat civil per danys nuclears o produïts per materials radioactius. No obstant això, sí que s'hi inclouen tots els danys directes produïts en una instal·lació nuclear assegurada, quan siguin conseqüència d'un esdeveniment extraordinari que afecti la mateixa instal·lació.
- f) Els deguts a la mera acció del temps, i en cas de béns totalment o parcialment submergits de manera permanent, els imputables a la mera acció de l'onatge o corrents ordinaris.
- g) Els produïts per fenòmens de la natura diferents dels que assenyala l'apartat 1.a) anterior i, en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, esllavissament o assentament de terrenys, despreniment de roques i fenòmens semblants, tret del cas que aquests siguin ocasionats manifestament per l'acció de l'aigua de pluja que, al seu torn, hagi provocat a la zona una situació d'inundació extraordinària i es produeixin amb caràcter simultani a aquesta inundació.
- h) Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs de reunions i manifestacions portades a terme d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, i durant vagues legals, tret del cas que aquestes actuacions es puguin qualificar d'esdeveniments extraordinaris dels que s'indiquen en l'apartat 1.b) anterior.
- i) Els causats per mala fe de l'assegurat.

- j) Els derivats de sinistres per fenòmens naturals que causin danys als béns o pèrdues pecuniàries quan la data d'emissió de la pòlissa o d'efecte, si és posterior, no precedeixi set dies naturals el dia en què s'ha esdevingut el sinistre, tret que es demostrï la impossibilitat de contractació anterior de l'assegurança per inexistència d'interès asegurable. Aquest període de carència no és aplicable en cas de reemplaçament o substitució de la pòlissa, en la mateixa entitat o en una altra, sense solució de continuïtat, excepte en la part que sigui objecte d'augment o nova cobertura. Tampoc no és aplicable a la part de les sumes assegurades que resulti de la revaloració automàtica que preveu la pòlissa.
- k) Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, d'acord amb el que estableix la Llei de Contracte d'Assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances estigui suspesa o l'assegurança quedi extingida per manca de pagament de les primes.
- l) Els indirectes o pèrdues derivades de danys directes o indirectes, diferents de les pèrdues pecuniàries delimitades com a indemnitzables en el Reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris. En particular, no s'inclouen en aquesta cobertura els danys o pèrdues patits a conseqüència de tall o alteració del subministrament exterior d'energia elèctrica, gasos combustibles, fuel, gasoil o altres fluids, ni qualsevol altre dany o pèrdua indirecta que no sigui cap dels esmentats en el paràgraf anterior, encara que aquestes alteracions es derivin d'una causa inclosa en la cobertura de riscos extraordinaris.
- m) Els sinistres que per la magnitud i la gravetat el Govern els qualifiqui de catàstrofe o calamitat nacional.

### 3. Franquícia

La franquícia a càrrec de l'assegurat és:

- a) En cas de danys directes, en les assegurances contra danys en les coses, la franquícia a càrrec de l'assegurat és del set per cent de la quantia dels danys indemnitzables produïts pel sinistre. Malgrat això, no es fa cap deducció per franquícia als danys que afectin habitatges, comunitats de propietaris d'habitatges ni vehicles que estiguin assegurats per una pòlissa d'assegurança d'automòbils.
- b) En cas de pèrdua de beneficis, la franquícia a càrrec de l'assegurat és la mateixa que preveu la pòlissa en temps o en quantia, per a danys que siguin conseqüència de sinistres ordinaris de pèrdua de beneficis. Si hi concorren diverses franquícies per a la cobertura de sinistres ordinaris de pèrdua de beneficis, són aplicables les que es preveuen per a la cobertura principal.
- c) Quan en una pòlissa s'estableixi una franquícia combinada per a danys i pèrdua de beneficis, el Consorci de Compensació d'Assegurances ha de liquidar els danys materials amb deducció de la franquícia que correspongui per aplicació del que preveu l'apartat a) anterior, i la pèrdua de beneficis produïda amb deducció de la franquícia que estableix la pòlissa per a la cobertura principal, minorada en la franquícia aplicada a la liquidació dels danys materials.

### 4. Extensió de la cobertura

1. La cobertura dels riscos extraordinaris cobreix els mateixos béns, així com les mateixes sumes assegurades que s'hagin establert en les pòlisses d'assegurança a l'efecte de la cobertura dels riscos ordinaris.
2. No obstant això:
  - a) En les pòlisses que cobreixin danys propis als vehicles de motor, la cobertura de riscos extraordinaris pel Consorci de Compensació d'Assegurances garanteix la totalitat de l'interès asegurable tot i que la pòlissa ordinària només ho faci parcialment.
  - b) Quan els vehicles solament tinguin una pòlissa de responsabilitat civil en vehicles terrestres automòbils, la cobertura de riscos extraordinaris pel Consorci de Compensació d'Assegurances garanteix el valor del vehicle en l'estat en què estigui en el moment immediatament anterior al sinistre segons els preus de compra d'acceptació general en el mercat.

### Comunicació de danys al Consorci de Compensació d'Assegurances

1. La sol·licitud d'indemnització de danys la cobertura dels quals correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances s'ha de fer mitjançant una comunicació al Consorci duta a terme pel prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari de la pòlissa, o per qui actuï per compte i nom dels anteriors, o per l'entitat asseguradora o el mediador d'assegurances amb la intervenció del qual es gestioni l'assegurança.
2. La comunicació dels danys i l'obtenció de qualsevol informació relativa al procediment i a l'estat de tramitació dels sinistres es pot fer:
  - Mitjançant trucada al Centre de Atenció Telefónica del Consorci de Compensació d'Assegurances (952 367 042 o 900 222 665).
  - A través de la pàgina web del Consorci de Compensació d'Assegurances ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).
3. Valoració dels danys: La valoració dels danys que siguin indemnitzables d'acord amb la legislació d'assegurances i amb el contingut de la pòlissa d'assegurança l'ha de fer el Consorci de Compensació d'Assegurances, sense que aquest quedi vinculat per les valoracions que, si escau, hagi fet l'entitat asseguradora que cobreix els riscos ordinaris.
4. Abonament de la indemnització: El Consorci de Compensació d'Assegurances ha de pagar la indemnització al beneficiari de l'assegurança per mitjà d'una transferència bancària.

## CONDICIONS ESPECIALS

Les garanties següents són objecte de cobertura sempre que s'indiquin com a contractades en les Condicions Particulars de la pòlissa.

### ASSISTÈNCIA

Són aplicables a aquesta garantia les Condicions Especials següents així com les que s'indiquen en l'assegurança Mútua Lloguer Confort, mentre no s'oposin a les que s'estipulen a continuació:

#### ■ Definicions

Assegurat: La persona física o jurídica, titular de l'interès assegurat, en la seva qualitat d'arrendador d'un o més immobles destinats a habitatge.

#### ■ Àmbit geogràfic temporal:

Les cobertures incloses en aquest contracte són aplicables a fets esdevinguts a l'Estat espanyol i amb subjecció al Dret i Tribunals espanyols.

Són objecte de cobertura els fets produïts durant el període de vigència de la pòlissa.

#### 📌 Tràmits en cas de sinistre:

Qualsevol fet que pugui motivar les prestacions d'aquest contracte ha de ser declarat pel Prenedor o l'Assegurat en el termini màxim de set dies de tenir-ne esment, tret que hi hagi un pacte exprés que digui el contrari en les Condicions Particulars.

En cas d'incompliment d'aquest termini, sempre que l'Assegurador no hagi tingut esment del sinistre per un altre mitjà, l'Assegurador pot reclamar els danys i perjudicis causats per la no declaració.

**L'Assegurador confia la gestió dels sinistres i la prestació del servei d'Assistència a l'Entitat ON RED ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A..**

**L'Assegurador confia la gestió dels sinistres i la prestació del servei d'Assessorament fiscal a l'Entitat Onlygal Seguros y Reaseguros, S.A.U..**

Els Assegurats han de sol·licitar la prestació de les garanties emparades per aquest contracte trucant als telèfons 93 707 93 60 i 91 831 40 18. Així s'iniciarà la gestió i tramitació de l'expedient corresponent.

**L'Assegurador no respon de la veracitat de les dades esmentades i, per tant, no assumeix cap responsabilitat en cas que siguin inexactes i/o no estiguin actualitzades. En cas que la informació no sigui exacta i que se'n derivin perjudicis per a l'Assegurador, aquest pot exigir a l'Assegurat la reparació dels perjudicis. Per al reemborsament de qualsevol despesa és indispensable presentar les factures i els justificants originals.**

#### 📌 Legislació i jurisdicció:

L'Assegurat i l'Assegurador se sotmeten a la legislació i jurisdicció espanyola a l'efecte d'aquest contracte. És jutge competent per al reconeixement de les accions derivades del contracte el del domicili habitual de l'Assegurat.

#### Què es garanteix?

##### **LAMPISTERIA, ELECTRICITAT I SERRALLERIA D'URGÈNCIA**

#### 📌 Contingut del servei

##### • **Lampista d'urgència.**

Quan es produeixin trencaments de les conduccions fixes d'aigua a l'habitatge objecte del contracte, ON RED ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A. ha d'enviar com més aviat millor un operari per fer la reparació d'urgència necessària per reparar l'avaria.

En aquest cas, els costos de desplaçament i mà d'obra (com a màxim 2 hores) de la reparació d'urgència són gratuïts per a l'Assegurat, el qual solament ha d'abonar el cost dels materials o l'excés de mà d'obra, si cal utilitzar-ne i/o substituir-la.

Com a motiu d'enviament de l'operari, queden excloses les reparacions d'avaries pròpies d'aixetes, cisternes, dipòsits i, en general, de qualsevol element aliè a les conduccions d'aigua pròpies de l'habitatge objecte del contracte. També queden excloses les reparacions d'avaries que derivin d'humitats o filtracions d'aigua de l'exterior.

- **Electricista d'urgència**

Quan, a conseqüència d'una avaria en les instal·lacions particulars de l'habitatge objecte del contracte, es produeixi una falta d'energia elèctrica en tot l'habitatge o en alguna de les dependències, ON RED ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A. ha d'enviar al més aviat possible un operari per fer la reparació d'urgència necessària a fi d'establir el subministrament de fluid elèctric, sempre que ho permeti l'estat de la instal·lació.

En aquest cas, els costos de desplaçament i mà d'obra (com a màxim 2 hores) de la reparació d'urgència són gratuïts per a l'Assegurat, el qual solament ha d'abonar el cost dels materials o l'excés de mà d'obra, si cal utilitzar-ne i/o substituir-la.

Com a causa de l'enviament de l'operari, queden excloses les reparacions d'avaries pròpies de mecanismes com ara endolls, conductors, interruptors, etc. Així mateix, queden excloses les pròpies d'aparells de calefacció, electrodomèstics i, en general, qualsevol avaria pròpia d'un aparell que funcioni per subministrament elèctric.

- **Manya d'urgència**

Quan, a conseqüència d'un robatori o intent de robatori, calgui restablir el tancament de l'habitatge objecte del contracte mitjançant la reparació o substitució del pany corresponent, ON RED ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A. ha d'enviar com més aviat millor un manyà per fer la reparació d'urgència necessària per instaurar-ne el pany.

En aquest cas, els costos de desplaçament i mà d'obra (com a màxim 2 hores) de la reparació d'urgència són gratuïts per al client, el qual solament ha d'abonar el cost dels materials o l'excés de mà d'obra, si cal utilitzar-ne i/o substituir-la.

## **NETEJA D'HABITATGE PER FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE D'ARRENDAMENT**

### **Contingut del servei**

Enviament de professionals per netejar l'habitatge a la finalització del contracte d'arrendament.

A sol·licitud de l'Assegurat, ON RED ASISTENCIA Y REPARACIONES, S.A. ha de posar a la seva disposició diferents professionals de neteja per a ajuda a domicili, neteja i ordre, i rentat de la roba que indiqui l'Assegurat a la rentadora de l'habitatge.

Queda cobert el desplaçament del professional i 5 hores de mà d'obra.

Aquest servei es presta de 9 a 19 hores, de dilluns a divendres, excepte festius.

El present servei es pot sol·licitar com a màxim dins de 30 dies naturals des de la data de finalització del contracte d'arrendament.

## CONNEXIÓ AMB PROFESSIONALS

### Contingut del servei

Aquest servei té per objecte facilitar, al domicili de l'Assegurat, el professional qualificat per atendre els serveis que es relacionen a continuació, **i el cost tant del servei com del desplaçament són a càrrec de l'Assegurat:**

- Polidors
- Guixaires.
- Lampistes\*
- Paletes
- Netejavidres
- Jardiners
- Neteja general
- Antenistes.
- Mudances
- Guarda de seguretat\*
- Parqueters.
- Envernissadors.
- Persianistes
- Fusters
- Pintors.
- Tancaments metàl·lics.
- Tapissers.
- Manyans\*
- Tècnics d'electrodomèstics (\*\*)
- Vidriers\*
- Tècnics en TV/vídeo
- Electricistes\*
- Tècnics en porters automàtics
- Emmoquetadors.

\*Els serveis urgents dels professionals assenyalats amb asterisc estan disponibles les 24 hores dels 365 dies de l'any. És recomanable que la resta dels serveis se sol·licitin entres les 9: 00 i les 18:00 hores en dies laborables.

(\*\*) No s'hi inclouen forns microones, plaques vitroceràmiques ni calderes o escalfadors individuals.

## Cobertura opcional de la Garantia d'Assistència:

### ASSESSORAMENT FISCAL

#### Contingut del servei

Aquest servei proporciona una ajuda professional a qualsevol consulta de caràcter fiscal plantejada per l'Assegurat referent al seu àmbit personal i circumscrita a la legislació espanyola.

El servei es presta verbalment i telefònicament, i se n'exclou la redacció d'informes o dictàmens, en horari de consulta de 9 a 18, de dilluns a divendres, excepte festius. Existeix un termini màxim de resposta de 24 hores (excepte festius i caps de setmana) i aquesta és sempre telefònica.

Les consultes que es poden fer, entre d'altres, són les següents:

- La Llei general tributària.
- Procediments tributaris i sancions.
- Informació fiscal general i informació sobre novetats legislatives en matèria fiscal.
- Calendari del contribuent en l'àmbit dels Impostos Estatals.

- Informació sobre exempcions, deduccions i bonificacions fiscals i liquidacions d'Impostos de Societats, IRPF, Patrimoni i IVA.
- Declaració de l'Impost sobre la Renda de les Persones.
- Informació general sobre impostos: IAE (Impostos sobre Activitats Econòmiques), IBI (Impostos sobre Béns Immobles), INR (Impost sobre la Renda de No Residents), IP (Impost sobre Patrimoni), IRPF (Impost sobre la Renda de les Persones Físiques), IS (Impostos de Societats), ISD (Impostos sobre Successions i Donacions), ITP i AJD (Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats), IVA (Impostos sobre el Valor Afegit), IVTM (Impostos sobre Vehicles de Tracció Mecànica).

## RGPD – REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓ DE DADES

Mitjançant aquesta clàusula, l'informem sobre la recopilació, tractament i ús de les seves dades personals.

### 1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

|                                                         |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Identitat del responsable</b>                        | Mutua de Propietarios Seguros y Reaseguros a Prima Fija (MDP), amb CIF G-08171332. |
| <b>Adreça</b>                                           | Mutua de Propietarios, carrer de Londres, 29, 08029, Barcelona (Espanya).          |
| <b>Correu</b>                                           | lopdp@mutuadepropietarios.es                                                       |
| <b>Contacte del Delegat de Protecció de Dades (DPD)</b> | dpd@mutuadepropietarios.es                                                         |

### 2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

A MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA tractem les dades personals que ens faciliti, amb les finalitats principals següents:

- a. Gestionar, mantenir i desenvolupar la relació contractual que es formalitzi amb la contractació de la pòlissa d'assegurança.
- b. Tenir un control de qualitat sobre els productes i serveis contractats.
- c. Unificar la política comercial del Grup MDP i millorar la qualitat i l'eficiència de l'atenció al client.
- d. Facilitar-li informació relativa a les novetats del sector de l'assegurança que el puguin afectar.
- e. Compliment de les obligacions legals en matèria d'assegurances.
- f. Fer enquestes d'opinió i estudis de mercat amb finalitats estadístiques.
- g. Atendre les seves consultes i sol·licituds.
- h. Enviar-li informació relativa a productes, serveis i esdeveniments de MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA semblants als que hagi contractat prèviament. Així mateix, si ho vol, es pot oposar a l'enviament d'aquesta informació en qualsevol moment.
- i. Control i Prevenció de Fraus.

Així mateix, solament en cas que ho hagi consentit en cada cas, tractarem les seves dades també per a les finalitats addicionals següents:

- Rebre informació sobre els nostres descomptes, novetats, productes i serveis relatius al sector de l'assegurança, per mitjans impresos, electrònics o telefònics, tot i que aquesta informació no estigui relacionada directament amb els productes o serveis que tingui contractats o hagi contractat prèviament.
- Oferir descomptes, novetats, productes i serveis ajustats a les seves necessitats i preferències. Per fer-ho avaluarem el seu perfil i enriqueirem les seves dades amb fonts internes i ocasionalment externes.

Per acabar, MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA podrà comunicar les dades de sinistralitat relacionades amb la seva assegurança o el seu sinistre al Sistema d'Informació de Prevenció del Fraude en Assegurances de Rams Diversos (d'ara endavant, *SIPFSRD*), entre les quals hi ha l'assegurança que ha contractat i el sinistre en què està implicat, i té la condició de corresponsable del tractament del sistema esmentat. Les dades que s'inclouran al *SIPFSRD* podran ser les següents: dades de la pòlissa que empara el sinistre, dades relatives a la situació de la pòlissa, dades del prenedor, dades de l'assegurat, risc assegurat, dades relatives a la descripció i situació del sinistre i dades del perceptor de la indemnització.

L'informem que el tractament de les dades personals incloses al *SIPFSRD* es duu a terme de conformitat amb el que s'estableix en el Codi de Conducta Regulador del Tractament de Dades Personals en els Sistemes Comuns d'Informació del Sector Assegurador, promogut per UNESPA. Aquest codi va ser aprovat pel Comitè Executiu d'UNESPA en la reunió de 5 de desembre de 2019 i es va inscriure en el Registre General de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

**CORRESPONSABLES DEL TRACTAMENT:** les dades personals incloses al *SIPFSRD* seran tractades, en règim de corresponsabilitat, per totes les Entitats Asseguradores adherides als Sistemes. Pot consultar el llistat complet d'aquestes entitats, juntament amb les dades de contacte dels seus respectius Delegats de Protecció de Dades, a [www.unespa.es](http://www.unespa.es) i [www.tirea.es](http://www.tirea.es).

Igualment, l'informem que Tecnológicas de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras, SA (a partir d'ara, *TIREA*), té la condició d'encarregada del tractament.

La seva finalitat és la prevenció i detecció del frau, prevenint l'entitat asseguradora una vegada emesa la pòlissa o detectant el frau ja comès en els sinistres declarats. Així mateix, la seva finalitat serà cooperar amb les Forces i Cossos de Seguretat per facilitar la investigació en possibles delictes de robatori i estafa, entre d'altres, relacionats amb els béns assegurats. Per exercir els drets de protecció de dades es pot adreçar a *TIREA*, carretera Las Rozas a El Escorial km 0,3, Las Rozas 28231 MADRID.

Podrà consultar la resta d'informació de protecció de dades als llocs web d'UNESPA ([www.unespa.es](http://www.unespa.es)) i *TIREA* ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)).

### 3. Quina és la legitimació per al tractament de les seves dades?

La base legal per al tractament de les seves dades és, per a les finalitats *a* i *b*, l'execució d'un contracte, per a la finalitat *c*, l'interès legítim de MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA d'unificar la política comercial del Grup, així com oferir una atenció al client més completa i eficient. Per a la finalitat *d*, l'interès legítim de MUTUA DE PROPIETARIOS SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA de facilitar-li la informació relativa a les notícies del sector de l'assegurança que el puguin afectar. Per a la finalitat *e*, el compliment d'obligacions legals aplicables, així com per a les finalitats *f* i *g*, el consentiment que ens ha prestat. El tractament de les seves dades per a la finalitat *h* és legítim, si escau, pel fet d'haver-hi una relació contractual prèvia amb vostè.

El tractament de les seves dades per a la finalitat i, de control de frau, que justifica i permet el tractament de les dades personals incloses al SIPFSRD és el compliment de les obligacions legals de detecció, prevenció i persecució del frau en l'assegurança que s'estableixen en l'article 100 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.

El tractament de les seves dades per a les finalitats addicionals es basa en el consentiment específic prestat per vostè per a cadascuna de les finalitats. Tanmateix, pot retirar el consentiment en qualsevol moment per a qualsevol o totes les finalitats addicionals, sense que en cap cas la retirada d'aquests consentiments condicioni la gestió i administració del seu contracte, ni afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada.

#### **4. Quant de temps conservarem les seves dades?**

Conservarem les seves dades personals mentre siguin necessàries per a la gestió i administració de la relació contractual i per a la gestió dels consentiments que ha atorgat al tractament de les seves dades personals, i en tot cas mentre no en sol·liciti la supressió, així com el temps necessari per complir les obligacions legals que en cada cas corresponguin d'acord amb cada tipologia de dades.

Les dades contingudes en el SIPFSRD es conservaran durant un període de cinc anys des de la data del sinistre. És a dir, en cap cas aquests sistemes no contindran dades referides a sinistres ni a les pòlisses que hi estiguin associades d'una antiguitat superior a cinc anys. Transcorregut aquest termini, les dades es conservaran, degudament blocades, durant el termini de prescripció de les accions derivades dels contractes i posteriorment se suprimiran completament.

#### **5. A quins destinataris es comunicaran les dades?**

Les seves dades es poden comunicar a les entitats següents del Grup MUTUA: Sensedi i Fundació Mutua de Propietarios, per facilitar-li una gestió integral dels serveis contractats per mitjà de la seva pòlissa d'assegurança.

Així mateix, també es poden comunicar a aquestes entitats del Grup MUTUA per unificar la política comercial del Grup, així com per oferir una atenció al client més completa i eficient.

Les seves dades també s'han de comunicar a entitats financeres, per a la gestió de cobraments i pagaments i a fitxers comuns als quals Mutua de Propietarios s'hagi adherit per a la gestió de liquidació de sinistres i col·laboració estadísticoactuarial i per permetre la tarificació/selecció de riscos per elaborar estudis de tècnica asseguradora, així com amb finalitats de prevenció del frau.

Les dades personals contingudes al SIPFSRD es podran comunicar a les Entitats Asseguradores que hi estan adherides sempre que mantinguin amb vostè una relació contractual o vostè els hagi sol·licitat un contracte d'assegurança, així com a l'entitat a la qual s'hagi notificat la condició de potencial perceptor de la indemnització. Pot consultar la llista d'entitats adherides a [www.unespa.es](http://www.unespa.es) i [www.tirea.es](http://www.tirea.es). Així mateix, les dades incloses en el SIPFSRD es podran comunicar, d'acord amb el que s'estableix en el Codi de Conducta, a la Secretaria d'Estat de Seguretat, a les Forces i Cossos de Seguretat i als òrgans judicials, quan ho requereixin.

## 6. Quins són els seus drets com a titular de les dades?

| Dret                                                                                                                                                                                                                                                   | Contingut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Canals d'atenció                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accés                                                                                                                                                                                                                                                  | Pot obtenir confirmació de si tractem les seves dades personals, i pot consultar les seves dades personals incloses en els nostres fitxers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pot exercir els seus drets enviant un correu electrònic a <a href="mailto:lopdp@mutuadepropietarios.es">lopdp@mutuadepropietarios.es</a> . |
| Rectificació                                                                                                                                                                                                                                           | Pot modificar les dades personals quan siguin inexactes, així com completar les que siguin incompletes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |
| Supressió                                                                                                                                                                                                                                              | Pot sol·licitar que eliminin les seves dades personals quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals s'han obtingut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                            |
| Oposició                                                                                                                                                                                                                                               | Pot sol·licitar que no es tractin les seves dades personals. Mutua de Propietarios deixarà de tractar les dades, excepte per motius legítims imperiosos, o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                            |
| Limitació del tractament                                                                                                                                                                                                                               | Pot sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades en els casos següents: <ul style="list-style-type: none"><li>- Mentre es comprovi la impugnació de l'exactitud de les seves dades.</li><li>- Quan el tractament sigui il·lícit, s'oposi a la supressió de les seves dades i sol·liciti la limitació del seu ús.</li><li>- Quan Mutua de Propietarios no necessiti tractar les seves dades però vostè les necessiti per a l'exercici o la defensa de reclamacions.</li><li>- Quan s'hagi oposat al tractament de les seves dades per al compliment d'una missió d'interès públic o per satisfer un interès legítim, mentre es verifica si els motius legítims per al tractament prevalen sobre els seus.</li></ul> |                                                                                                                                            |
| Portabilitat                                                                                                                                                                                                                                           | Pot rebre, en format electrònic, les dades personals que ens hagi facilitat i les que s'han obtingut de la seva relació contractual amb Mutua de Propietarios, així com transmetre-les a una altra entitat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
| Si considera que Mutua de Propietarios no ha tractat les seves dades personals d'acord amb la normativa aplicable, pot presentar una reclamació davant de l'autoritat de control competent, al lloc web <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |

En relació amb el tractament de comunicació de les dades de sinistralitat relacionades amb la seva assegurança i/o el seu sinistre al SIPFSRD, pot exercir els drets esmentats dirigint-se per escrit a TIREA a l'adreça postal de carretera Las Rozas a El Escorial, km 0,3, CP 28231, Las Rozas (Madrid), o a l'adreça de correu electrònic [centro.operaciones@tirea.es](mailto:centro.operaciones@tirea.es) i indicant el nom i els cognoms. Així mateix, l'informem que, com que el tractament de les dades es basa en el compliment d'una obligació legal, no és possible l'exercici d'oposició i portabilitat.

Per acabar, l'informem que, en cas que consideri que s'ha produït una vulneració de la normativa de protecció de dades o del Codi de Conducta o en cas de no estar conforme amb la resposta rebuda després d'exercitar un dret, pot presentar una reclamació davant l'Organisme de Control del Codi de Conducta que regula el tractament de les dades incloses al SIPFSRD. Per fer-ho haurà de trametre l'escrit de reclamació a l'adreça indicada anteriorment o per mitjà de l'adreça de correu electrònic [centro.operaciones@tirea.es](mailto:centro.operaciones@tirea.es). En l'escrit haurà d'indicar que l'objecte és la presentació d'una reclamació davant l'Òrgan de Control del Codi de Conducta, exposar les causes per les quals s'oposa a la decisió de l'entitat i aportar tots els documents que avalin la seva pretensió. En aquest sentit, pot fer ús dels formularis que UNESPA i TIREA posen a la seva disposició als llocs web [www.unespa.es](http://www.unespa.es) i [www.tirea.es](http://www.tirea.es), respectivament.

MUTUA DE PROPIETARIOS, SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA  
CIF G-08171332

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, foli 47 i 53, tom 20323 d'entitats i persones, full B-4816, Inscripció 13a i 14a

FONS MUTUAL: 5.000.000 €

Estat membre de l'Espai Econòmic Europeu d'Origen i Prestació de Serveis: ESPANYA

AUTORITAT DE CONTROL: DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES DEL MINISTERI D'ECONOMIA.

REGISTRADA AMB EL NÚM. M-0199

Londres, 29, 08029 Barcelona  
Centre de Serveis al Client  
(+34) 934 873 020 - (+34) 918 264 004  
[www.mutuadepropietarios.com](http://www.mutuadepropietarios.com)

