

CRONO CUMPLIMIENTO

SINIESTROS URGENTES

Se consideran SINIESTROS URGENTES, aquellos ocurridos en el riesgo asegurado que necesariamente requieran de reparación con carácter inmediato, al objeto de minimizar los perjuicios al asegurado y que cumplan los siguientes criterios:

- **Cerrajería.** Cuando el asegurado no puede acceder a la edificación, bien por daños en la cerradura o por robo.
- **Electricidad.** Por falta de energía eléctrica en toda la edificación, siempre que la avería tenga su origen en la instalación comunitaria. Se tendrán en cuenta tanto los siniestros comunitarios, como los privativos, si contrata estos últimos.
- **Fontanería.** Por la rotura de alguna de las conducciones fijas de agua de la edificación que produzca daños a los bienes del asegurado o de terceras personas y, que requiera del cierre de la llave de paso del suministro de agua. Se tendrán en cuenta tanto los siniestros comunitarios, como los privativos, si contrata estos últimos.
- **Cristalería.** La rotura de cristales exteriores que formen parte del cerramiento de la edificación, que provoquen falta de protección frente a algún acto mal intencionado por terceras personas. Están incluidos los cristales exteriores, cristales de ventanas exteriores y balcones privados en fachadas.

CLÁUSULA de PUNTUALIDAD

En aplicación de este acuerdo y siempre que se solicite por parte del mutualista o asegurado, MUTUA DE PROPIETARIOS, en caso de incumplir al menos uno de los siguientes niveles de servicio y condiciones, realizará una devolución al tomador de la póliza del 25% de la prima de la siguiente anualidad, con un máximo de 250€ para siniestros de pólizas de edificios y una devolución de la totalidad de la prima de la póliza, con un máximo de 250€, en caso de siniestros de pólizas de hogar.

NIVELES DE SERVICIO

Siniestros urgentes

En todos los siniestros considerados como urgentes ocurridos en la edificación asegurada que estén cubiertos por la póliza, la aseguradora se compromete, una vez conocida la ocurrencia del siniestro, a:

- **Intervención en 3 horas:** En este plazo máximo, el profesional adecuado se personará en el domicilio del riesgo para solucionar la urgencia, siempre y cuando se encuentre el perjudicado o persona que le permita el acceso a la edificación y salvo que de común acuerdo con la persona de contacto se haya establecido otra fecha posterior.

Siniestros NO urgentes

En todos los siniestros ocurridos en el riesgo asegurado cubiertos por la póliza y que no estén considerados como urgentes, la aseguradora se compromete una vez conocida la ocurrencia del siniestro y estimada necesaria la intervención de un profesional a:

- **Establecimiento de la cita en 12 horas:** En este plazo máximo, el reparador contactará con la persona de contacto para concertar la visita.
 - **Intervención en 24 horas:** En este plazo máximo, el profesional realizará la primera visita, e iniciará el proceso de reparación en los casos que sea necesario, salvo que de común acuerdo con el asegurado se haya establecido otra fecha posterior.
- a) Para los límites de 12 y 24 horas, se computarán las horas de lunes a viernes de laborables con horario de 9h a 21h. Por ejemplo, en un siniestro declarado a las 9h de un lunes, la cita debe establecerse como muy tarde ese mismo día a las 21h y la intervención debe realizarse antes del martes a las 21h.
- b) Los plazos de 12 y 24 horas, se considerarán en días laborables de lunes a viernes, por lo que cuando por medio del plazo haya un día festivo o un fin de semana, el acuerdo continuará el primer día hábil posible.
- c) Estos plazos no serán de aplicación cuando exista una causa de fuerza mayor no imputable a la aseguradora o al reparador.

Operativa y plazos para la solicitud de la compensación

Cuando el mutualista o asegurado, entienda que ha existido un incumplimiento de los niveles de servicio anteriormente descritos (cualquiera de ellos), éste, deberá indicarlo a través de los números de teléfono 931.139.159 o 911.108.327, el cual ha sido habilitado a tal efecto. La solicitud de la compensación deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días naturales, desde el día siguiente a la fecha de incumplimiento del acuerdo. Será necesario el cumplimiento de este plazo para la tramitación de la solicitud de compensación.

Respuesta y resolución

MUTUA DE PROPIETARIOS responderá al asegurado en el plazo máximo de cinco días laborables desde su solicitud. En dicho plazo se indicará si el tomador de la póliza será compensado por el incumplimiento del acuerdo o no. Esta comunicación se realizará telefónicamente.

En caso de que se acepte la solicitud de compensación por incumplimiento de alguno de los niveles de servicio de la Cláusula de Puntualidad, la MUTUA DE PROPIETARIOS realizará una devolución del 25% de la prima de la póliza de la siguiente anualidad, **con un máximo de 250€**. No se acumularán los importes a descontar ni se trasladarán a futuras renovaciones.

Cuando existan modificaciones en las condiciones contractuales de la póliza que supongan un incremento de la próxima anualidad superior al 10%, se descontará únicamente el precio del seguro en el momento en que se produjo la aceptación de compensación debido al incumplimiento.

En caso de que la aceptación de la solicitud por el incumplimiento se realizará una vez emitido el aviso de renovación correspondiente a la próxima anualidad, el beneficio de la compensación no se trasladará a esa anualidad sino a la siguiente.

En caso de incumplimiento de más de uno de los niveles de servicio en la misma anualidad, se aplicará una única compensación por todos ellos.

Si para la solicitud del incumplimiento se utilizara la vía de la reclamación, ésta se gestionará según la legalidad vigente y con los plazos establecidos por Ley. En este caso y cuando la reclamación sea estimada, únicamente se compensará por medio de la Cláusula de Puntualidad, ya que en este caso, entendemos que se darán por atendidas, las obligaciones adquiridas con respecto al incumplimiento de estos niveles de servicio.