

# Protocolo de comunicaciones de siniestros incorporados a la Bolsa de Alquiler



Agència de l'Habitatge  
de Catalunya



**PRAT ESPAIS**  
Empresa Municipal  
d'habitatge i aparcament del Prat de Llobregat

## ¿Quién lo debe comunicar?

Únicamente el propietario de la vivienda.

## ¿Cuándo lo debe comunicar?

Se debe notificar lo antes posible a Prat Espais en horario laboral al teléfono 93 370 50 54 o al correo electrónico: [habitatge@pratespais.com](mailto:habitatge@pratespais.com).

## ¿Y si el siniestro ocurre fuera del horario laboral y en días festivos?

El propietario debe comunicar los siniestros urgentes al

 **91 590 96 84**, detallando el **nº de póliza 95.689.206**.

Para cualquier duda puede acudir a las oficinas de PRAT ESPAIS:  
Av. Onze de Setembre, 82-84 – Local de El Prat de Llobregat.  
También puede llamar al **93 370 50 54** dentro del horario laboral.

## COBERTURAS DEL SEGURO MULTIRIESGO DEL HOGAR:

### A TENER EN CUENTA:

- ❑ **El seguro Multiriesgo del Hogar, cubre hechos accidentes, imprevistos e imprevisibles. No cubre la falta de mantenimiento o el desgaste por uso o mal uso de una vivienda.**
  
- ❑ **Daños por Aguas:**

Para que haya cobertura por aguas, es preciso que al salir el agua de una tubería empotrada en la pared o depósito produzca el daño.
  
- ❑ **Filtraciones de agua:**

Ésta es una cobertura diferente a los daños por agua. Las filtraciones son siempre desde el exterior del edificio. Primero habrá que reparar lo que causa el daño (comunidad de propietarios) y después, si procede, se cubrirá el daño que haya hecho en el interior.
  
- ❑ **Condensaciones:**

Las condensaciones no están cubiertas por la póliza y se producen por muchas causas:

  - Mala ventilación y exceso de humedad en el ambiente (tender ropa dentro de casa, el uso de estufas de butano, falta de ventilación...)

**Las condensaciones se manifiestan como pequeñas colonias de hongos negros, y las filtraciones por agua, en una especie de mancha uniforme más gris**

## COBERTURAS DEL SEGURO MULTIRIESGO DEL HOGAR:

### ❑ **Rotura de cristales / Porcelana sanitaria:**

La póliza cubre la rotura accidental de cristales privativos de la vivienda, que no sea causada por una falta de mantenimiento (mal estado de la ventana, claraboya o mampara, óxido en el perfil de la ventana, claraboya o mampara, defecto de instalación).

Los espejos se cubrirán siempre y cuando sean fijos del baño.

El vidrio de la vitrocerámica queda cubierto, en caso de que se rompa.

El cristal de la mampara queda cubierto, la estructura de la mampara no queda cubierto.

Queda cubierta la rotura accidental de la porcelana sanitaria que no sea causada por mal uso.

### ❑ **Electrodomésticos:**

Quedan cubiertos los daños en la cocina y la campana, siempre y cuando sean producidos por el agua, una subida de tensión eléctrica o incendio. El resto de situaciones se considerarán mal uso o falta de mantenimiento. En cuanto al calentador, no queda cubierto cuando se estropea, pero si quedan cubiertos los daños por agua que pueda generar. El resto de electrodomésticos (horno, microondas...) son contenido y no quedan cubiertos por esta póliza

### ❑ **Muebles de cocina y baños:**

En cualquier póliza sería considerado contenido, en la nuestra es considerado continente, y por tanto, queda cubiertos los daños a los muebles fijos de cocina y baños, siempre y cuando sean producidos por el agua o fuego. El resto de situaciones se considerarán mal uso o falta de mantenimiento.

## COBERTURAS DEL SEGURO MULTIRIESGO DEL HOGAR:

### ❑ ¿Qué se considera falta de mantenimiento?

Cualquier póliza del mercado cubre accidentes, imprevistos y hechos imprevisibles, no la falta de mantenimiento o el desgaste por el uso o mal uso de la vivienda. Se considera falta de mantenimiento, y por tanto sin cobertura:

- La tubería de agua oxidada.
- La repetición de rotura de una misma tubería (el propietario debe cambiar cuando sabe que está en malas condiciones).
- Condensaciones.
- Carecer de borada en baldosas y sanitarios.
- Suciedad en la vivienda, patios o cubiertos.
- Bajantes, tuberías o cubiertas, donde incluso han crecido plantas.
- Las manijas de las puertas donde el mecanismo no funciona bien.
- Las persianas que no suben y/o descienden o cuando se ha roto la correa.
- Y todos aquéllos causados por el desgaste habitual, incluida la fermentación, oxidación, corrosión.
- En cuanto a toldos, para que queden cubiertos, deben ser de origen.
- El hecho de que se rompa la lona, es acción del uso o acción del sol, y por tanto, no queda cubierto por la póliza.

## COBERTURAS DEL SEGURO MULTIRIESGO DEL HOGAR:

### ❑ **Actos vandálicos vs mal uso:**

La definición de acto vandálico comporta la intención de dañar el objeto asegurado por parte de una tercera persona, en este caso el/la inquilino/a.

- Hay casos muy claros de **mal uso** como son la suciedad acumulada, las paredes sucias o pintadas de colores, manijas de las puertas que no funcionan, agujeros en las paredes para colgar cosas (estantes, cuadros,...).
- También se considera **mal uso** las fechorías hechas por animales domésticos en paredes, puertas y muebles fijos de cocina y baño.
- Como **acto vandálico** tendríamos las puertas rotas por puñetazos, puertas de armarios arrancadas, instalaciones arrancadas...
- Los siniestros por actos vandálicos, siempre deben ir acompañados de una denuncia ante los mossos d'esquadra o policía competente. No se aceptará ningún siniestro sin la denuncia pertinente.
- No se considera acto vandálico el hurto de los bienes asegurados.

En los casos dudosos, el perito se limitará a dejarlo al superior criterio de la aseguradora.

### ❑ **Robo:**

Destrucción o desperfectos de los bienes asegurados. No se aceptará ningún siniestro sin la pertinente denuncia.

## DATOS DE CONTACTO sólo en caso de urgencia:

- ❑ **Fuera de horarios de oficina o durante los fines de semana, se podrá contactar directamente con**

Caser asistencia: 91.590.96.84 (telèfon gratuït)

Póliza: 95.689.206

**NOTA:** La aseguradora dará servicio a todas las llamadas que reciba fuera de horario de oficina o fines de semana, realizará la reparación y finalmente confirmará con la Agencia que la vivienda esté asegurada. Si la vivienda no está asegurada por el motivo que sea, el coste de la reparación se le facturará al propietario.

- ❑ **Las certificaciones del seguro multiriesgo, irán a nombre del propietario, ya sea persona física o jurídica**

**NOTA:** El certificado de seguros irá a nombre del propietario. En los casos que tengan una hipoteca bancaria, el beneficiario será el propietario, y en todo caso, éste deberá llegar a un acuerdo privado con la entidad bancaria.