

GUÍA PARA LA PROTECCIÓN DE LA HOSTELERÍA

# PROTEGE TU RESTAURANTE, BAR O CAFETERÍA, CON MAPFRE



**MAPFRE**

Cuidamos lo que te importa



# La gastronomía es tu pasión. Protegerla, la nuestra.

**Con MAPFRE dispones del asesoramiento más completo en materia de Seguros para Restaurantes, Bares y Cafeterías**

El objetivo principal es proporcionar a quienes gestionan el negocio de restauración, que no son especialistas en seguros, el asesoramiento necesario sobre los riesgos a los que están sometidos sus negocios, informándoles del alcance de las coberturas con ejemplos muy sencillos y proporcionándoles los mejores consejos para garantizar la continuidad de sus negocios, todo ello con un lenguaje muy sencillo y cercano.

---

## ÍNDICE

- Responsabilidad Civil
- Zonas recreativas e infantiles
- Cobertura de Robo
- Cobertura de Incendios
- Daños por Agua
- Roturas
- Fenómenos Atmosféricos
- Daños Eléctricos y Cobertura de Bienes Refrigerados
- Pérdida de Explotación
- Riesgos Cibernéticos
- Cobertura de Defensa Jurídica y Reclamación de Impagados
- Propuesta de Valor MAPFRE
- Servicios más demandados por nuestros clientes
- Coberturas para tiempos de COVID
- Cobertura de Bricomercio
- Servicios de comercio sostenible
- Alarma de Securitas Direct

# Garantizamos la continuidad de lo que más importa: tu negocio

Descubre cuáles son los riesgos más significativos para Hoteles, Restaurantes, Bares y Cafeterías, según el estudio realizado por MAPFRE.

## COLECTIVO HORECA



• **420.000**  
TOTAL Colectivo HORECA  
(Hoteles, Restaurantes y Cafeterías)

• **50.000**  
Clientes MAPFRE

## SINIESTROS MÁS HABITUALES EN EL SECTOR HORECA



**20%**  
Robo

**26%**  
Daños por Agua



**10%**  
Daños por fenómenos atmosféricos

**20%**  
Roturas



El **70%** de los **ciberataques** los sufren las pymes y los pequeños negocios. Muchos de ellos **desaparecen** por no poder soportar las pérdidas económicas derivadas.







# RESPONSABILIDAD CIVIL

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

“Como restauradores, nos preocupa mucho saber si las personas que trabajan en nuestros establecimientos tienen protección de Responsabilidad Civil.”

- **¿Tenemos cubiertos a nuestros familiares, aunque no tengan contrato laboral?**  
Sí, MAPFRE te lo cubre.
- **¿Están aseguradas las personas que trabajan en prácticas, pero con las que no hay relación laboral formal?**  
Sí, MAPFRE te cubre las reclamaciones que se produzcan, como por ejemplo quemaduras, cortes y fracturas por un resbalón.
- **¿Tenemos cubierta la Responsabilidad Civil por intoxicaciones o envenenamientos causados por productos alimenticios o bebidas suministradas en nuestro establecimiento?**  
Sí, MAPFRE te lo cubre. Incluso en comidas para llevar y catering.
- **¿Si se cae un cliente en mi local y me reclama algún daño, que pasaría?**  
MAPFRE te lo cubre. Pero no solo cubre las lesiones de tu cliente, sino que, además, te asesoramos y defendemos legalmente.
- **¿Y si un camarero mancha o salpica a un cliente?**  
MAPFRE te lo cubre.
- **¿Y si un niño tiene un accidente en la zona de juegos?**  
MAPFRE te lo cubre, porque estas instalaciones también están aseguradas.
- **¿Y si un vehículo impacta contra el mobiliario que tengo en la terraza?**  
MAPFRE te lo cubre, porque el mobiliario de tu terraza también está asegurado.

## **CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE**

**Las soluciones para la Responsabilidad Civil frente a terceros que ofrece MAPFRE son unas de las más completas del mercado, ya que se da cobertura a la totalidad de riesgos frecuentes.**

Te recomendamos que contrates los capitales adecuados, porque el importe de los siniestros puede ser muy elevado. En MAPFRE recomendamos contratar como mínimo 600.000€.



## **DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL (R. C.)**

La cobertura de Responsabilidad Civil es una de las más complejas del seguro. Por eso es difícil entender su alcance.

En MAPFRE hacemos el esfuerzo de transformar esa complejidad en ejemplos sencillos que nos ayuden a entender qué es lo que cubren:



<b>Definiciones de la cobertura de Responsabilidad Civil ( R. C. )</b>	<b>Ejemplos</b>
<p><b>R. C. General o Básica</b>  Cubre todos los daños a terceros como consecuencia de la actividad.</p> <p><b>En MAPFRE tenemos la cobertura de RC más amplia del mercado, incluyendo desde el primer momento la RC Patronal, la RC Productos y la RC Profesional.</b></p>	<p>Caída de cliente en el suelo del local.</p> <p>Intoxicación alimentaria.</p>
<p><b>R. C. Patronal o de Accidentes de Trabajo</b>  Cubre los daños sufridos por los empleados o dependientes (ya que el patrono ha de velar por la seguridad de los empleados).</p>	<p>Lesiones sufridas por un empleado a consecuencia de un atraco, de una explosión de sifón de nitrógeno, cortes, quemaduras, fracturas de empleados, personal en prácticas y familiares, con o sin contrato.</p>
<p><b>R. C. de Trabajos fuera del local o de instaladores</b>  Cubre los daños producidos en instalaciones de terceros a consecuencia de la actividad.</p>	<p>Daños a las instalaciones y bienes del cliente, como consecuencia de servicios de catering a domicilio en viviendas o empresas.</p>
<p><b>R. C. de Productos</b>  Cubre los daños producidos por productos suministrados por el asegurado fuera de su control o vigilancia.</p>	<p>Intoxicación sufrida por unos clientes al consumir en su domicilio comida suministrada por el establecimiento (restaurante, bar y cafetería).</p>
<p><b>Daños al local como inquilino</b>  MAPFRE cubre los daños al inmueble alquilado sin las limitaciones de la R. C. Locativa.</p>	<p>Incendio de la cocina, cubriendo el 100% del valor del local.</p>
<p><b>R. C. por Bienes Confiados</b>  Cubre los daños a los bienes confiados.</p>	<p>Daños en prendas depositadas en el guardarropas.</p>

# COBERTURA PARA ZONAS RECREATIVAS, INSTALACIONES INFANTILES Y PISCINAS

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **Estoy muy preocupado por los accidentes que se han producido al volcar un castillo hinchable. ¿Estoy asegurado si tengo un accidente de esta naturaleza?**  
Sí, puedes estar tranquilo porque MAPFRE te lo cubre por Responsabilidad Civil, a través de la cláusula especial CV21 para zonas recreativas, castillos hinchables, instalaciones infantiles y piscinas.
- **¿De qué suma asegurada dispongo para proteger a los niños que juegan en la instalación infantil que he montado en mi establecimiento?**  
Con MAPFRE dispones de un capital de 60.000 € por víctima para atender un accidente en la zona recreativa.
- **En ocasiones hay muchos niños jugando en el castillo hinchable ¿están todos asegurados?**  
Sí, no te preocupes, porque con MAPFRE pueden jugar hasta 15 niños a la vez.





## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Muchos de los establecimientos dedicados a la hostelería y restauración disponen de zonas recreativas, instalaciones infantiles, castillos hinchables, piscinas de bolas y laberintos, para que los más pequeños puedan disfrutar, haciendo así más atractivo el establecimiento. Sin embargo, en alguna ocasión se han producido accidentes con graves consecuencias.

Por eso, para proteger a los más pequeños, nuestra recomendación es que dispongas de un **Seguro Multirriesgo de Comercios, con cobertura de Responsabilidad Civil**, en la que incluyas la cláusula específica (CV21) para zonas recreativas, castillos hinchables, instalaciones infantiles y piscinas.

**Para que dispongas de cobertura es muy importante que, además, tengas en cuenta lo siguiente:**

- Las zonas recreativas deben ser una actividad complementaria y no la principal.
- Las instalaciones no deben estar atendidas por el personal del establecimiento, ni habrá custodia de menores.
- Debes disponer de autorización municipal para explotar la instalación, en aquellas localidades en que exista regulación municipal al respecto.

**Debes tener mucho cuidado, porque en ningún caso tienes cubiertas atracciones mecánicas, camas elásticas, juegos de agua, e instalaciones que requieran de pago para su acceso o uso, pero consulta con tu Oficina MAPFRE más próxima para estudiar tu caso concreto.**

# COBERTURA DE ROBO

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **¿Si me roban el dinero que tengo en la caja registradora o la dañan o, incluso, si se la llevan, está cubierto?**

SÍ, MAPFRE te lo cubre. Además no tienes límite anual por siniestros.

- **Tengo seguro si me roban el dinero de la máquina de juego o de la máquina expendedora de tabaco? ¿Y si la dañan o se la llevan?**

SÍ, MAPFRE te lo cubre. Además no tienes límite anual por siniestros. Incluso estás cubierto si te roban el tabaco.

- **¿Pero es que las máquinas no son mías, también me las cubren?**

SÍ, MAPFRE te cubre todas las máquinas que tengas.

- **¿Si me dañan las cerraduras o los cierres por un robo o intento de robo? ¿Y si pierdo las llaves?**

SÍ, MAPFRE te lo cubre.

- **¿Y si me atracan en el local?**

SÍ, MAPFRE te lo cubre. Además no tienes límite anual por siniestros.

- **¿Y si me roban el móvil, la tablet, las PDAs de las comandas?**

SÍ, MAPFRE te lo cubre, hasta 200€ por terminal.



## ¿Sabías que...?

20 de cada 100 clientes tienen un incidente de robo cada año.



## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Una de las preocupaciones más importantes que tienes en tu negocio de restauración es que te roben, especialmente donde hay dinero como en las cajas registradoras, las máquinas de juego y las máquinas expendedoras.

Por eso la cobertura que ofrece MAPFRE es muy amplia, para que tengas total tranquilidad, porque tienes cubiertos casi todos los incidentes que se puedan producir.

En MAPFRE te recomendamos que contrates la **cobertura de robo ampliada**, que también te cubre el **robo de efectivo, e incluso el atraco de dinero hasta 3.600€**.

La prevención frente al robo es muy importante para ti. Por eso es muy aconsejable que dispongas de medidas de protección que impidan el acceso a tu negocio, incluso que se detecte antes de que se produzca. Por eso te recomendamos que instales una alarma de seguridad, como las **Alarmas de SEGURMAP-SECURITAS DIRECT**, que son las únicas del mercado inmunes a la inhibición, con un **descuento especial para clientes MAPFRE**.



## TEST DE NIVEL DE PROTECCIÓN FRENTE AL ROBO

Es muy posible que te hayas preguntado si tu negocio dispone de la protección física adecuada frente al riesgo de robo. Para ello, te ofrecemos la posibilidad de descubrir de una manera muy sencilla, cuál es el nivel de seguridad que sería aconsejable.

Sólo tienes que ir puntuando en función del lugar donde tienes el negocio y de cuánto dinero en efectivo dispones habitualmente.

<b>Actividad</b>	<b>Autoservicios, bares, cafeterías, restaurantes, farmacias</b>		
	<b>1 punto</b>		
<b>Lugar</b>	Casco urbano <b>0 puntos</b>	En polígono comercial o industrial <b>1 punto</b>	Aislado <b>1 punto</b>
<b>Efectivo disponible</b>	Hasta 10.000€ <b>1 punto</b>	Más de 10.000€ <b>2 puntos</b>	

**Puntúa el nivel de riesgo de tu negocio:** \_\_\_\_\_ puntos

### Comprueba el nivel de seguridad de tu negocio, ¿Estás bien protegido?

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Soluciones aconsejadas por MAPFRE</b>
<b>1 punto</b>	Alarma o cierre de cualquier tipo.
<b>de 2 a 3 puntos</b>	Alarma y cierre en todos los huecos. Caja anclada de más de 100 kilos.
<b>más de 3 puntos</b>	Cierre de acero, alarma y bolardos anti alunizajes, pulsadores anti atraco. Caja con apertura retardada y sensor de alarma.



## ¿Sabías que...?

Aunque el local no sea de tu propiedad, MAPFRE te cubre los daños igual que si fueras el propietario.

# COBERTURA DE INCENDIOS

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **Si se produce un incendio en mi local al quemarse mi cocina por una sobretensión en los enchufes o por un despiste al echar a la basura residuos, aceite o la sartén muy caliente, ¿qué pasaría?**

MAPFRE te lo cubre. Pero no solo lo quemado, sino también el daño por humo y los daños estéticos para dejar las paredes y el suelo estéticamente igual que antes del siniestro, aun sin estar dañados.

- **¿Y si se me quema el local porque unos profesionales externos están cortando metal o están soldando?**

MAPFRE te lo cubre, incluso si el causante no tiene seguro.

- **¿Y si un vecino tiene un incendio y afecta a mi local quemándolo?**

MAPFRE te lo cubre, incluso si tu vecino no tiene seguro.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

**Los incendios**, aunque afortunadamente no son muy frecuentes, producen **pérdidas muy elevadas**. Cuando tienes un incendio no solo se te quema el local, además **se paraliza tu negocio y pierdes todos los ingresos** e, incluso, puedes causar daños importantes a tus vecinos.

**Es muy frecuente que no sepamos valorar adecuadamente los bienes asegurados**, por eso MAPFRE te orienta en el cálculo, para que dispongas de la cobertura que necesitas.

Para evitar incidentes, te aconsejamos mantener en buen estado la instalación eléctrica y no abusar de los enchufes para aparatos de alto consumo. Es importante mantener el orden y limpieza de extractores, campanas y filtros, ya que muchos incendios comienzan por ahí. Vigila los trabajos de soldadura, al menos durante 40 minutos después de realizados.

Siempre es **recomendable disponer de extintores y detectores de incendio**.

# DAÑOS POR AGUA

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **¿Qué sucedería si un vecino tiene una rotura de una tubería o de una bajante de la comunidad y ocasiona daños a mi local?**

MAPFRE te lo cubre, aunque el causante sea otro.

- **¿Y si se produce un atasco en el desagüe de la cocina o de los sanitarios?**

MAPFRE te lo cubre también.

- **¿Y si tengo una fuga en la instalación de calefacción y me daña la tarima de la sala-comedor?**

MAPFRE te lo cubre. Incluso, si es necesario, te renovamos todo el suelo para igualar la estética.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

El agua causa daños superficiales en la pintura, siendo necesario a veces pintar estancias enteras para mantener la continuidad estética.

Asimismo puede afectar a maquinaria y mercancías, especialmente las que se encuentran depositadas en sótanos y directamente sobre el suelo, por ello **te aconsejamos depositar la mercancía a más de 30 cm. del suelo.**

Cuando la fuga que se produce es de aguas “sucias”, puede incluso obligar al cierre del local. Para evitarlo, **te recomendamos velar porque el mantenimiento de las instalaciones comunitarias** sea el correcto, especialmente si las conducciones de presión son de hierro y las de desagüe de plomo.

Un buen consejo es **conocer y señalar bien dónde se encuentran las llaves de paso.** En una emergencia te será muy útil.

**Pedir y dar el teléfono a los locales colindantes,** puede ahorrarte muchos disgustos.





**¿Sabías que...?**

26 de cada 100 siniestros  
son de agua.



## ¿Sabías que...?

20 de cada 100 siniestros son de roturas.

# ROTURAS

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **He tenido un pequeño incidente y se me ha roto el cristal de la vitrocerámica, y el cristal del horno. ¿Está cubierto?**

Sí, esta cubierto, porque la cobertura de roturas de MAPFRE es amplia.

- **¿Y si el cristal que se me ha roto está rotulado con vinilos o diseños artísticos?**

MAPFRE también te lo cubre, porque no solo se cubre el cristal sino también todo lo que forme parte o esté adherido al mismo.

- **¿Y si el cristal que se ha roto es el de una vitrina expositora de alimentos que es curvo, está cubierto?**

Sí, MAPFRE también te lo cubre, porque no distinguimos ni el tipo de cristal, ni el material, ni la dificultad de corte.

- **No sé quien ha sido, pero me han roto de manera malintencionada un sanitario. ¿Está cubierto?**

Sí, MAPFRE también cubre los sanitarios.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

**La rotura de cristales, es uno de los sucesos más frecuentes.**

Una rotura de cristal puede suponer dejar desprotegido el local y expuesto a los fenómenos atmosféricos, y puede suponer un peligro para terceras personas.

En ocasiones puede ser un problema importante, que puede llegar a paralizar la actividad, por ejemplo la rotura de la vitrocerámica.

# FENÓMENOS ATMOSFÉRICOS

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **¿Si tengo muchos daños en mi local como consecuencia de inundaciones, gotas frías, riadas, terremotos, zonas catastróficas..., lo tengo cubierto?**

En España, para este tipo de fenómenos catastróficos, las compañías de seguros, en el contrato de seguro de tu negocio, abonan una prima al CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS, que es un organismo público que asume los daños de tu negocio con los mismos límites y condiciones de la póliza que tienen contratada.

**Por tanto, siempre que tengas el Seguro Multirriesgo con MAPFRE, tendrás todos estos daños cubiertos.**

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Fenómenos de la naturaleza son el viento, la lluvia, la nieve, el granizo, los terremotos...

**10 de cada 100 asegurados sufre un daño por fenómenos de la naturaleza**, y en ocasiones son tan graves que pueden provocar la pérdida de la totalidad de tu patrimonio.

Te aconsejamos que revises, al menos una vez al año, el estado de las cubiertas de la edificación y realices la limpieza de canales de desagüe y canalones. Debes subsanar los defectos constructivos que encuentres. En caso de comunidad de vecinos solicita que se hagan estas tareas de mantenimiento, que te evitarán disgustos.



## ¿Sabías que...?

Para que el Consorcio te cubra los daños catastróficos tienes que tener un seguro de tu establecimiento.



## DAÑOS ELÉCTRICOS Y COBERTURA DE BIENES REFRIGERADOS

### RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **¿Qué pasaría si tengo un corte de luz y se me estropean los alimentos refrigerados o los que tengo congelados? ¿Eso me lo pagan?**

Sí. MAPFRE te lo cubre.

- **¿Para que me paguen los daños en las mercancías en cámaras, me obligan a que contrate la cobertura de Avería de Maquinaria?**

No, en MAPFRE no es obligatorio. Aunque no tengas la cobertura de Avería de Maquinaria, sí te cubrimos los alimentos refrigerados y congelados que se te hayan estropeado a consecuencia de un corte de luz.

- **Se me ha estropeado el frigorífico, la cámara o cualquier otro aparato eléctrico, porque he tenido una sobretensión o un cortocircuito. ¿Esto está cubierto?**

Sí, MAPFRE te lo cubre, pero si el aparato supera los 3.000€, debes contar con un contrato de mantenimiento.

- **Ha habido una alteración eléctrica que me ha desconfigurado los equipos informáticos, caja registradora y PDA de comandas. ¿Cómo lo resuelvo?**

Con la Cobertura de Asistencia Informática de MAPFRE, te ayudamos a reconfigurar y reinstalar el software que necesites.

### ¿Sabías que...?

Un alto porcentaje de los incendios que se producen, tienen su origen en las instalaciones eléctricas.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Los daños eléctricos se producen por cortocircuitos, derivaciones, caída de rayo o el efecto de corrientes anormales.

Uno de los efectos más adversos es la ausencia de suministro eléctrico, que puede deteriorar mercancías que necesiten climatización, ocasionar daños a viveros o también, inutilizar sistemas de alarma o los elementos de cierre de las puertas.

Un alto porcentaje de los incendios que se producen tienen su origen en las instalaciones eléctricas, por ello **te aconsejamos que no conectes varios equipos de alto consumo (motores, bombas, productores de calor...) en una sola línea**, salvo que el cable tenga una sección gruesa y toma de tierra.

Es recomendable proteger los terminales y enchufes expuestos a los golpes.

Te aconsejamos que para los aparatos y equipos electrónicos que superen los 3.000€, tengas un contrato de mantenimiento.

Es muy recomendable que protejas las mercancías y animales (peces, crustáceos, viveros...) que necesiten de control de temperatura, mediante la **instalación de un avisador y un equipo SAI** (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) por el tiempo equivalente a la ausencia por cierre o descanso.





## ¿Sabías que...?

7 de cada 10 pymes que sufren un siniestro grave y no tienen contratada la garantía de "Pérdida de Explotación", tienen que cerrar.

# PÉRDIDA DE EXPLOTACIÓN

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **He tenido un incendio o una rotura de instalación de agua, que me ha producido daños que me impiden abrir el negocio durante tres meses. ¿Cómo me enfrento a los gastos fijos (nóminas, alquiler, publicidad, seguros sociales) si no puedo tener ingresos porque tengo cerrado el negocio?**

MAPFRE se encarga de todo. Durante la realización de los trabajos para poner de nuevo en marcha el negocio, MAPFRE te abona los gastos fijos y el beneficio que dejas de percibir. Es decir, como si el negocio siguiera funcionando con normalidad. De esta manera, no tendrás que despedir a tus empleados ni comprometer tu patrimonio personal.

- **He tenido un daño grave en la cocina que requiere obras y certificaciones, por lo que tardaré algún tiempo en volver a funcionar con normalidad, sin embargo puedo dar servicio de desayunos, aperitivos y bebidas. ¿Quién me cubre la pérdida de ingresos por no poder servir comidas?**

MAPFRE te cubre esta situación de cierre parcial, abonándote la pérdida de ingresos por esta circunstancia.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Los dos aspectos que debes tener en cuenta para saber qué necesidades de cobertura tienes, son:

- Cuáles serían los costes mensuales que te supondría el cese temporal de tu actividad a consecuencia de un siniestro grave.
- Cuánto tiempo necesitaría tu negocio para reanudar la actividad después de la paralización.

**Nuestro consejo es que es muy importante contratar cobertura de al menos tres meses, con una suma asegurada correspondiente al total de tus ingresos menos los gastos.**

## RIESGOS CIBERNÉTICOS

Incluimos en el **Seguro Multirriesgo de Comercios**, una **cobertura que te protegerá frente a los riesgos cibernéticos**. Mediante esta nueva cobertura amparamos la paralización del negocio por un ciberataque, así como la reparación y limpieza de los sistemas informáticos por parte de expertos, para poder continuar con la actividad, y además nos encargamos de los gastos derivados de la obligación de trasladar a los interesados que ha existido una pérdida de la privacidad, en caso de que se produzca.

### RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **En el ordenador de tu establecimiento, desde donde gestionas tu negocio (actualizaciones de la web, pedidos a domicilio, reservas, nóminas, facturación, etc.), recibes un correo que, suplantando la identidad de un proveedor importante, adjunta una factura que contiene un virus. Al abrir el documento infecta el ordenador y todos los dispositivos conectados a una red común, impidiendo desarrollar la gestión de tu negocio y paralizándolo parcialmente durante 3 días. ¿Cómo me puede ayudar MAPFRE?**

MAPFRE asumiría los **gastos necesarios para la descontaminación y limpieza del ordenador y dispositivos infectados y los de los honorarios de expertos** para determinar el origen del virus o limitar su impacto.

Además, se indemnizarían, hasta el límite establecido en las condiciones particulares, los **perjuicios económicos sufridos por la empresa durante el tiempo que estuvo paralizada**, que fueran debidos directamente a la falta de disponibilidad o degradación del servicio informático, como consecuencia del ciberataque.

- **Uno de tus empleados recibe en el ordenador de tu restaurante un anuncio por correo electrónico que incluye la descarga gratis de una aplicación. Al descargarla permite al hacker tomar el control del dispositivo y acceder a los datos personales y bancarios de tus clientes, proveedores y empleados. ¿Cómo me puede afectar este ciberataque? ¿MAPFRE me puede ayudar?**



each!

# Cyber Attack!

ach!

## ¿Sabías que...?

El coste medio de un ciberataque a una pequeña empresa es de 35.000 €. Muchos negocios desaparecen 6 meses después de sufrir un ciberataque.



Si en tu negocio se produce una violación de la seguridad de datos de personas físicas que pueda poner en riesgo sus derechos y libertades, es obligatorio que el responsable del tratamiento de esos datos lo notifique a la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos), en el plazo máximo de 72 horas desde que tuvo constancia de la brecha de seguridad, así como a los afectados.

Esta notificación debe cumplir toda una serie de requisitos y puede complicarse, al margen del coste que puede conllevar.

El incumplimiento de este deber de notificación puede suponer la imposición de una multa de hasta 10 millones de euros o el 2% de los ingresos totales anuales.

**MAPFRE cubre las posibles multas de la AEPD, los gastos de asesoramiento legal** para evaluar la situación, determinar las medidas a adoptar y redactar las notificaciones, así como los **gastos de envío y/o correo**, o los de **realización de una investigación forense** si fuera requerida por ley u organismo oficial.



## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Es un error pensar que el ciberriesgo solo afecta a las grandes empresas, puesto que en realidad, **en España, el 70% de los ciberataques los sufren las pymes** a través de técnicas como el **phishing** (suplantación de identidad), ataques **ransomware** (secuestro de información para extorsionar al usuario), **malware** (software malicioso insertado en los dispositivos sin el consentimiento del propietario) o ataques **Ddos** (provocando la sobrecarga del servidor hasta dejarlo inoperativo y la consiguiente denegación de servicios al usuario).

En entornos empresariales las **principales recomendaciones de ciberseguridad** son:

- Extremar las precauciones respecto a remitentes desconocidos de correos electrónicos.
- Utilizar un antivirus para analizar las descargas y archivos sospechosos.
- Mantener el sistema operativo, navegador y aplicaciones siempre actualizados.
- Utilizar contraseñas robustas y actualizarlas de vez en cuando. Si es posible, utilizar la verificación en dos pasos u otro factor de autenticación.
- Desconfiar de los adjuntos sospechosos, enlaces, o promociones demasiado atractivas.
- Tener cuidado por donde se navega en internet.
- Descargar aplicaciones o software solo de sitios oficiales.
- Evitar conectarse a redes wifi públicas o a conexiones inalámbricas desconocidas.
- No compartir tu información personal.
- Disponer de protección de todos los puntos de acceso a Internet por firewalls configurados adecuadamente.
- Hacer copias de seguridad periódicas.

Recuerda que Incibe (Instituto Nacional de Ciberseguridad) pone a tu disposición una **línea de teléfono gratuita para ayudas de ciberseguridad: 017**

En la siguiente dirección dispondrás de mucha más información sobre ciberseguridad que te podrá servir para mantener tu negocio más seguro frente a los ciberataques:

[www.incibe.es/protege-tu-empresa](http://www.incibe.es/protege-tu-empresa)





## ¿Sabías que...?

La Cobertura de Defensa Jurídica te asesora y defiende.

# COBERTURA DE DEFENSA JURÍDICA Y RECLAMACIÓN DE IMPAGADOS

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

- **¿Tengo clientes que no cumplen con el plan de pagos?**  
MAPFRE realiza por ti la reclamación de impagados.
- **Soy inquilino y la comunidad me está ocasionando daños por agua de manera reiterada. ¿Cómo me puedo defender?**  
MAPFRE te defiende, reclamando al propietario o a la comunidad aunque el local no sea tuyo.
- **Si un cliente me demanda a Consumo o a otro organismo oficial, ¿cómo puedo defenderme?**  
MAPFRE te defiende, poniendo a tu disposición a los mejores abogados especialistas.
- **Si la Administración me abre un expediente por una infracción administrativa de Consumo, ¿cómo puedo defenderme?**  
MAPFRE te defiende, poniendo a tu disposición la asistencia jurídica que necesites.
- **Y si uno de mis empleados me demanda por un despido, ¿cómo puedo defenderme?**  
MAPFRE te defiende, poniendo a tu disposición a los mejores abogados especialistas.
- **Hemos comprado una máquina de café para 10 servicios. Al mes ha dejado de funcionar y el fabricante se desentiende de todo ¿MAPFRE me puede ayudar?**  
Claro que sí. MAPFRE, con su cobertura amplia de defensa jurídica te respalda como consumidor, por la compra de bienes muebles. También te apoyamos en reclamaciones frente a bancos, compañías suministradoras incluso las derivadas de telefonía e internet.



— **La comunidad de vecinos me produce daños por agua y no puedo hacer uso de toda la sala del comedor. Como soy inquilino y los daños no son en mi propiedad, no me hacen caso. ¿Qué me ofrece MAPFRE?**

En primer lugar gestionaremos la reclamación formalmente a la comunidad de propietarios; si esto no resulta, gestionaremos la reclamación al propietario del local para que haga frente a las responsabilidades que de esta circunstancia se puedan derivar. Una vez resuelta la causa, conforme a las garantías contratadas, repararemos el daño. De esta forma, tú podrás seguir concentrado en tu negocio.

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Para poder gestionar adecuadamente tu negocio debes gestionar múltiples normativas que son complejas, cambiantes y difíciles de entender. Nuestro consejo en este punto es que lo delegates a los especialistas (gestores, asesores, abogados, seguros...), porque ahorrarás tiempo que podrás dedicar a tu actividad y además, reducirás el riesgo de asumir costosos errores en temas como:

- Definir las medidas de protección para la prevención de riesgos laborales.
- Las modificaciones arquitectónicas para adecuar accesos a personas con capacidad reducida.
- Requisitos necesarios para el tratamiento de la protección de datos de carácter personal.
- La necesidad de suscribir seguros de Incendio y Responsabilidad Civil.
- Detalle de las condiciones de garantía en la postventa.
- Cursos y formación necesaria para realizar la actividad.
- Tipo y requisitos de una instalación de incendio.
- Obligaciones y requisitos de seguridad para manejo de efectivo.
- Horarios de cierre/apertura.
- Normativa sobre tratamiento de residuos contaminantes.

Sin olvidar los farragosos temas en materia tributaria y fiscal.





## COBERTURAS Y SERVICIOS QUE NOS DIFERENCIAN DEL MERCADO

En MAPFRE tenemos una amplia experiencia en el sector de la Restauración, ya que más de 50.000 establecimientos han depositado su confianza en la calidad de prestaciones y servicios que ponemos a su disposición.

Por eso sabemos que, además de las coberturas que normalmente te preocupan, en algún momento puedes necesitar otras que protejan tu negocio con la calidad que solo MAPFRE es capaz de ofrecer.

Cobertura al 100% en daños por actos vandálicos, tanto en continente como en contenido.	✓
Posibilidad de ampliación de cobertura a zonas infantiles, terrazas y piscinas.	✓
Daños eléctricos en aparatos sin límite.	✓
Localización de daños sin límite y cobertura de atascos (contratando Todo Riesgo).	✓
Reparación de daños por agua aunque los cause la comunidad o colindantes.	✓
Inquilinos:	
— Reclamación de daños al propietario del local o comunidad en caso de daños en el local.	✓
— También pueden asegurar el continente.	✓
Defensa por infidelidad de empleados.	✓
Cobertura de todo riesgo mediante la que se ampara cualquier hecho accidental.	✓
Cobertura de vinilos, rótulos y letreros.	✓
Producto base sin franquicias.	✓
Protección financiera mediante la cobertura de Pérdida de Beneficio.	✓
Cobertura de Responsabilidad Medioambiental. Gratuita para clientes de MAPFRE.	✓
Bricomercio. Servicio de bricolaje no urgente.	✓
Servicios de comercio sostenible.	✓



## PROPUESTA DE VALOR MAPFRE PARA RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS

Completamos nuestra propuesta de **soluciones aseguradoras para RESTAURANTES, BARES Y CAFETERÍAS**, con toda una serie de ventajas y beneficios que conforman nuestra **PROPUESTA DE VALOR** específica para este tipo de clientes, que incluye desde facilidades en el pago de recibos y descuentos según el nivel de vinculación, hasta ahorros en asesorías y expertos en temas necesarios en la gestión de cualquier negocio, o servicios diferenciales gratuitos de apoyo en las necesidades de la actividad profesional.



## DESCUENTOS POR VINCULACIÓN

A los clientes Empresa y Autónomos que tengan en MAPFRE producto(s) contratado(s) de al menos una agrupación\*, se les podrá aplicar un descuento importante en pólizas de nueva producción según los productos que tenga contratados, consiguiendo mayor descuento cuanto mayor vinculación tenga.



**\*Descuento por vinculación para EMPRESAS.**

**Productos implicados:** Vida/Accidentes, Salud, Flota Pyme o Empresas.

**Descuento por vinculación para AUTÓNOMOS.**

**Productos implicados:** Autos, Patrimonio/Responsabilidad Civil, Salud, Decesos o Vida/Accidentes.



## PLAN DE PAGOS

Posibilidad de **fraccionar el pago de los seguros**, de ámbito particular, empresarial o profesional, **en un único recibo mensual** (consultar condiciones).

### VENTAJAS



Tú decides  
cuándo pagar



Comunicación  
digitalizada



Acceso a la  
simulación de tu  
plan de pago



Facilidad  
de pago

## PLAN DE FIDELIZACIÓN MAPFRE teCuidamos

Pensado para ofrecerte **beneficios de alto valor** sea cual sea tu negocio. A través de la web [www.mapfretecuidamos.com](http://www.mapfretecuidamos.com) podrás consultar todos los servicios, ventajas ofertas especiales de los que podrás disponer según tu grado de vinculación con MAPFRE.

### MAPFRE teCuidamos

EMPRESA



Asesoramiento personalizado y gratuito: Protección de Datos (RGPD), Ciberseguridad y Marketing Digital



Descuentos especiales en servicios profesionales



Experto Yo Me Ocupo

### MAPFRE teCuidamos

AUTÓNOMO



Tratamiento especial en renovaciones y prestaciones



Expertos y asesores especializados para ti y tu negocio



Descuentos especiales en servicios profesionales



Ahorro mediante Tréboles en seguros y en tu día a día



Sorteos y eventos



Experto Yo Me Ocupo

Toda la información en [www.mapfretecuidamos.com](http://www.mapfretecuidamos.com)







## ÁREA CLIENTE INTERNET

Te animamos a que te registres en tu Área de Clientes Internet donde dispondrás de acceso a información sobre tu posición global, pólizas y recibos, certificado de pólizas de responsabilidad civil y otras utilidades que te permitirán **mayor autonomía y agilidad en la gestión de tu relación con MAPFRE.**

Acceso para todos los clientes a través de [www.mapfretécuidamos.com](http://www.mapfretécuidamos.com) y [www.mapfre.es](http://www.mapfre.es) 

## CONSULTORÍA GRATUITA SIRMA P 360°

**Consultoría de riesgos especializada, personalizada y gratuita** que te proporcionará un informe detallado del grado de protección de tu empresa en los cuatro principales ámbitos de riesgo que le afectan (**PATRIMONIO, RESPONSABILIDAD, CUENTA DE RESULTADOS y PERSONAS**), presentando las soluciones más adecuadas para corregir posibles deficiencias.

Solicítala a tu mediador habitual, en cualquier oficina MAPFRE o a través de [www.mapfretécuidamos.com](http://www.mapfretécuidamos.com)

<https://www.mapfre.es/empresas/seguro-empresas-360/> 



## OTROS SERVICIOS MUY ÚTILES

### SERVICIOS DE ASISTENCIA 24 HORAS

- **He extraviado mis llaves y no puedo acceder al local, ¿qué hago?**  
Llama a MAPFRE. En menos de 2 horas estará resuelto.

### SERVICIOS DE PROTECCIÓN DIGITAL

- **Tengo sospechas de que los datos de mis clientes están siendo robados. ¿Qué puedo hacer?**  
MAPFRE realizará un seguimiento pericial para identificar si tus sospechas son ciertas, para que puedas denunciarlo.
- **He descubierto comentarios maliciosos sobre mi establecimiento en las redes sociales. ¿Qué hago?**  
Llama a MAPFRE. Realizaremos un informe para que conozcas lo que sucede y adoptar las medidas necesarias a través de la cobertura de Defensa Jurídica.

### SERVICIOS DE ASISTENCIA INFORMÁTICA

- **He renovado mi sistema informático y no puedo conectarlo ni configurarlo para que funcione. ¿Quién me ayuda?**  
Llama a MAPFRE, te ayudaremos poniendo a tu disposición un informático las 24 horas del día para que tu negocio no se pare.
- **Se me ha dañado la memoria del móvil, de la tablet y/o del ordenador y no puedo acceder a los datos. ¿Cómo lo soluciono?**  
Llama a MAPFRE, te ayudaremos con el Servicio de Recuperación de Datos.



## **¿Sabías que...?**

Todos los servicios tienen la máxima calidad MAPFRE y son muy valorados por los clientes.

## COBERTURAS PARA TIEMPOS DE COVID

La **crisis sanitaria provocada por el COVID19** ha generado cambios profundos en nuestros hábitos de ocio, consumo y relación, que afectan especialmente a aquellos negocios que dan soporte y atienden a la satisfacción de estos aspectos, estando la hostelería en el centro mismo de los afectados por esta situación.

Conscientes de ello, **MAPFRE ha reforzado las coberturas de su Seguro Multirriesgo de Comercios** con otras especialmente dirigidas a proteger a los negocios de hostelería de aquellos riesgos que han sido agravados por esta situación de pandemia.





## RESPUESTA A TUS PREOCUPACIONES

- **La crisis nos ha obligado a digitalizarnos y estar presentes en internet, manejando datos sensibles de clientes. ¿La cobertura de MAPFRE alcanza este ámbito?**

Mediante la cobertura de asistencia tecnológica, te ayudamos a configurar la instalación de equipos, resolvemos problemas de conectividad y facilitamos un espacio en la “nube” para almacenar datos de forma totalmente segura.

- **No tenía terraza pero durante la pandemia decidí instalarla. ¿Tiene algún efecto en mi póliza de seguro MAPFRE?**

Dado que esto supone realizar la actividad fuera del local asegurado, en un espacio propiedad de la Administración y donde los Ayuntamientos suelen exigir que figure en póliza, **MAPFRE, mediante la Cláusula de Terrazas en Concesión**, no solo amplía la responsabilidad civil sino que da amparo a daños materiales que los bienes puedan sufrir.

- **¿En mi restaurante, además, reparto a domicilio...?**

La Responsabilidad Civil del producto de Comercios de MAPFRE da cobertura a todas las posibles responsabilidades que puedan derivarse por ejercer tu actividad: reclamaciones por reparto a domicilio, por entrega de productos, intoxicaciones, por los daños al medio ambiente, por reclamaciones derivadas del empresario para con los empleados y personal en prácticas, y todo ello sin franquicias.



## COBERTURA DE BRICOMERCIO

### RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

Un grifo que no deja de gotear o una cisterna estropeada, con el consiguiente incremento en el gasto de agua. Un enchufe o un interruptor en mal estado que puede llegar a generar un grave problema. La puerta del baño que no cierra bien y de la que se quejan los clientes. Una cerradura estropeada que genera un grave problema de inseguridad. La configuración de los nuevos ordenadores o de un nuevo equipo de televisión que no hay manera de poner en marcha...

#### ¿Cómo me puede ayudar MAPFRE en estas situaciones?

Todos estos inconvenientes pueden generar grandes problemas en un establecimiento hostelero y desde luego, dificultan mucho el día a día.

No te preocupes porque en MAPFRE dispones de la **cobertura opcional de BRICOMERCIO\***. Un servicio de bricolaje no urgente en temas de electricidad, fontanería, cerrajería, persianería, informática, televisión y equipos multimedia, que incluye 2 intervenciones al año, gastos de desplazamiento, las 2 primeras horas de mano de obra y el coste de materiales hasta 50 € por intervención.

*\*Consulta en cualquier oficina MAPFRE las condiciones de contratación de esta cobertura.*

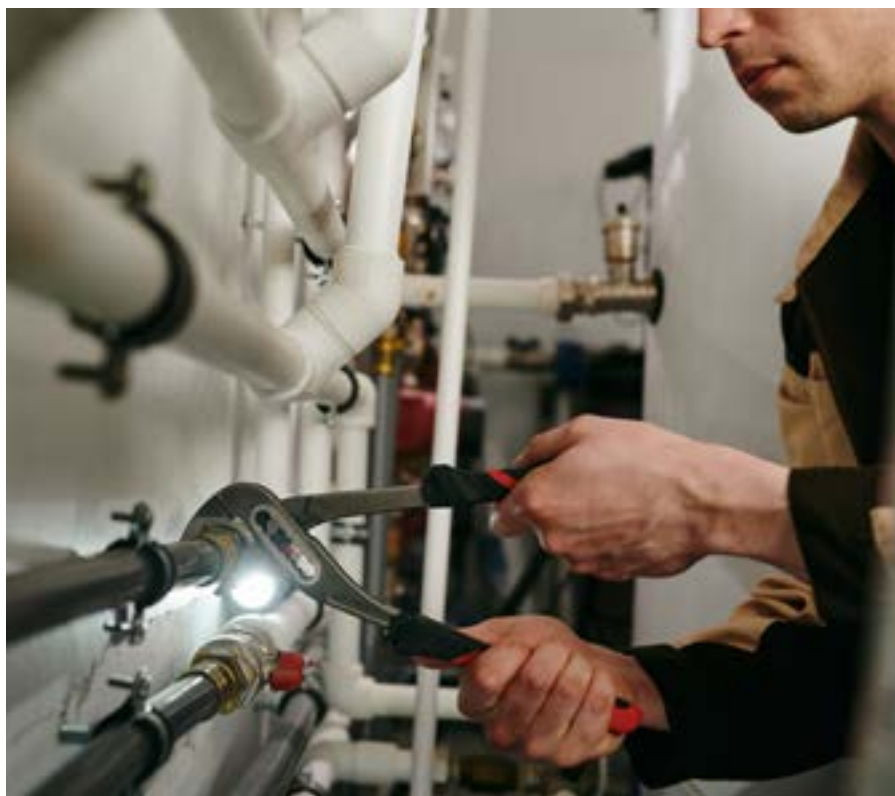


## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

Realizar un buen mantenimiento de las instalaciones y tenerlas siempre en buen estado, evita problemas más importantes en el futuro, aparte de generar una mejor experiencia en los clientes.

A veces los problemas o desperfectos no son de gravedad y se van dejando sin resolver hasta que un día generan un problema mayor que afecta a la propia gestión del negocio, comprometiéndolo.

En MAPFRE lo sabemos y queremos ayudarte a disponer de un servicio rápido y eficaz, que te quite esos problemas de encima, para que tú puedas centrarte exclusivamente en atender a tus clientes y hacer crecer tu negocio.



## SERVICIOS DE COMERCIO SOSTENIBLE

### RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

**El incremento de los costes de la energía está afectando demasiado en mi cuenta de resultados.**

**¿Cómo puede ayudarme MAPFRE a racionalizar y rebajar este coste y a hacer mi negocio más sostenible?**

MAPFRE proporciona a sus clientes del Seguro de Comercios, un servicio gratuito para que sus establecimientos sean más eficientes en materia energética, y puedan rebajar los gastos por este concepto, al mismo tiempo que incrementan la sostenibilidad de sus negocios.

Este servicio es prestado por una empresa especializada y te permitirá:

- **Evaluar la eficiencia energética** de tu establecimiento.
- **Establecer un plan de ahorro energético** y comprobar su evolución.
- **Comparar tarifas energéticas** a través de un consultor experto, que te asesorará sobre las ofertas más económicas que mejor se adapten a tus necesidades.
- Analizar si tu establecimiento puede aprovechar los **beneficios de la economía circular**.



## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

A veces pagamos de más en nuestra factura energética por no conocer cuáles son las mejores opciones disponibles para ahorrar en este concepto.

En este sentido, disponer de un buen asesoramiento personalizado que evalúe la situación particular de tu establecimiento, es esencial para saber cómo reducir costes y MAPFRE te lo facilita a través de los **servicios de Comercio Sostenible**.



# ALARMA DE SECURITAS DIRECT

## RESPUESTAS A TUS PREOCUPACIONES

Conozco varios establecimientos hosteleros en la misma zona que el mío, que han sufrido robos con fuerza. Los destrozos materiales y las pérdidas económicas han sido cuantiosas, aparte del tiempo que han necesitado para volver a tener el local en condiciones de uso. Estoy muy preocupado porque creo que el próximo puedo ser yo...

¿MAPFRE me puede ayudar a evitar este riesgo?

Tranquilo. Tenemos un acuerdo con Securitas Direct para poner a tu disposición **su alarma con tecnología PreSense™, con un descuento especial por ser cliente de MAPFRE.**

Se trata de **una alarma que se anticipa a la actuación de los ladrones** para evitar el problema, mediante los siguientes sistemas:

- **Protección anti-inhibición.**
- **Sensores avanzados** en zonas de acceso vulnerables (puertas, ventanas y escaparates).
- **Cámaras de seguridad con análisis inteligente de imagen.**
- **Sistema de inteligencia artificial.**
- **Respuesta en menos de 20 segundos\*** con aviso a la Policía.
- **Intervención inmediata** para expulsar al intruso (activación de **sistema ZeroVision**).
- **Envío de vigilante**, sin límite de intervenciones.
- **Ayuda y asistencia inmediata** en emergencias y atracos.

Un sistema de seguridad con videovigilancia avanzada, cámaras de grabación continua y conexión 24h a la Central de Alarmas, que te permitirá acceder a las imágenes de tu establecimiento desde el móvil, conectar y desconectar la alarma, estés donde estés, y pedir ayuda en caso de emergencia, dentro o fuera de tu negocio.

*\* Tiempo medio de respuesta desde que se envía una señal de máxima prioridad.*

## CONSEJOS Y ASESORAMIENTO DE MAPFRE

**Bares, cafeterías y restaurantes son los negocios que más robos sufren en España** (31% del total) y los meses donde más se producen, noviembre (11%), diciembre (10%) y octubre (9,5%).

Disponer de alarma y un sistema de video-vigilancia, bien señalizado y con cámaras de seguridad a la vista, evitar que se acumule demasiado efectivo, iluminar bien la terraza, mantener los pasillos, puertas y ventanas despejadas y con buena visibilidad y utilizar buenos sistemas de cierre en entradas y para el mobiliario y máquinas, son los principales elementos que harán difícil sufrir un robo o atraco.

**Solicita en cualquier oficina MAPFRE, un estudio de seguridad gratuito y sin compromiso** de tu establecimiento, para que Securitas Direct realice un análisis personalizado de los puntos débiles de tu negocio y te proponga la solución más eficaz.







## ASESORAMIENTO PROFESIONAL Y VOCACIÓN DE SERVICIO

MAPFRE, con **una red de 3.000 puntos de atención al cliente**, pone a tu disposición el Seguro para Restaurantes, Bares y Cafeterías.

**Un seguro completo y flexible**, con coberturas adaptadas a las necesidades particulares de tu negocio de restauración.

Diseñado para **garantizar tu futuro ante cualquier situación**.



Localiza tu Oficina MAPFRE más cercana en  
**[www.mapfre.es/seguros/BuscadorOficinas.do](http://www.mapfre.es/seguros/BuscadorOficinas.do)**



**918 365 365**



Sección Empresas/Negocio y Patrimonio  
**[www.mapfre.es](http://www.mapfre.es)**

Todas las coberturas detalladas en este documento, están sujetas a las condiciones y límites establecidos en las condiciones generales y particulares de la Póliza.

