



ven, es fácil estar seguro

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN
PREVIA A LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO DE AUTOS,
HOGAR, COMERCIO, COMUNIDADES Y/O PYME.**



902 377 378 - www.unionalcoyana.com

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO.

Unión Alcoyana Seguros, se ha adherido a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA (Asociación Empresarial del Seguro) que tiene por objeto facilitar, al potencial cliente, la información necesaria para realizar, con total transparencia, las comparativas que precise previamente a la celebración del contrato de seguro. Esta adhesión pone de manifiesto el especial compromiso de **Unión Alcoyana Seguros**, por ofrecer al cliente información útil sobre los principales aspectos que tienen lugar durante la contratación de su seguro de autos y/o multirriesgo y que vienen recogidos en el artículo 104 del TRLOSSP (deber de información al tomador).

En **Unión Alcoyana Seguros** creemos que la presente Guía de Buenas Prácticas, formulada a partir de notas informativas por producto y que carecen de valor contractual, contribuirán a una mejor comprensión, por parte del potencial cliente, de las características principales del seguro de autos y/o multirriesgo de Hogar, Comunidades, Comercio y Pyme, en todas sus modalidades de contratación.

Por todo ello, la adhesión de **Unión Alcoyana Seguros** a la presente Guía tiene como finalidad, acercar, todavía más, los productos y servicios de la Compañía a sus clientes.

Enrique Jorge Rico Albert.

Director General de Unión Alcoyana Seguros.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA UN SEGURO DE PYME

unión
pyme



1. DATOS DE LA ENTIDAD

La Unión Alcoyana S.A. de Seguros y Reaseguros.

Clave en la Dirección General de Seguros: C0188

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

Unión PYME (Condicionado: 31-0407).

3. TIPO DE SEGURO

3.1 MODALIDAD DEL SEGURO

Multirriesgo PYME.

3.2 BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

3.2.1. Continente: Comprende las siguientes partidas:

- Edificio: El conjunto de cimientos, muros, paredes, tabiques, suelos, cubiertas o techos, anexos y dependencias fijas y servicios que forman parte del mismo, tales como las de agua, gas, electricidad, telefónicas y sanitarias, calefacción, refrigeración, ascensores y montacargas, portero automático, y todo aquello que constituya anexo al edificio, como son jardines, zonas de recreo y deportivas, cercas o vallas, verjas, dependencias auxiliares y, en general, todo lo que exista o pueda existir para la solidez, ornato, higiene o comodidad del inmueble asegurado que esté adherido a los suelos, techos y/o paredes tales como pinturas, papeles pintados, moquetas, parquets y puertas siempre que pertenezcan al propietario del mismo.
- Obras de reforma: Conjunto de reformas u obras realizadas por el asegurado, cuando el mismo sea arrendatario, con el fin de subdividir, aislar, acondicionar, ornamentar o decorar y, en general, adecuar los edificios, locales, anexos y terrenos a su explotación industrial. Las mejoras realizadas por el propietario se considerarán dentro del concepto de continente-edificio.

3.2.2. Contenido: Comprende las siguientes partidas:

- Mobiliario y ajuar industrial, maquinaria, equipo e instalaciones: El conjunto de mobiliario industrial, herramientas, maquinaria no autopropulsada, repuestos y accesorios, instalaciones y, en general, cuantos bienes sean instrumento útil para la explotación o se encuentren en poder del Asegurado bajo cláusula de reserva de dominio. Salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares de la póliza y se fije una suma asegurada y matrícula nominada, no quedan incluidos los vehículos a motor autorizados a circular, así como embarcaciones.
- Mercancías y existencias: El conjunto de materias primas, productos en proceso de fabricación y acabados, así como las existencias para su venta o almacenaje, conjuntamente con sus envases y embalajes, presentación y demás efectos para su expedición o envío. Salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares de la póliza y se fije una suma asegurada, no quedan cubiertas las mercancías y existencias propiedad del asegurado que estén ubicadas en otra u otras situaciones de riesgo distintas a la especificada en Condiciones Particulares.
- Moldes, modelos y matrices: Los moldes, modelos, matrices, planos, encartonadas, diskettes, patrones, diseños, planchas, rodillos para estampaciones, litografías, planchas de impresión y composiciones conservadas para tiradas posteriores.
- Mobiliario particular: El conjunto de bienes muebles, enseres domésticos de uso personal, víveres y provisiones y demás cosas u objetos (excepto los vehículos a motor, remolques y embarcaciones) que se hallen dentro de la industria o en dependencias anexas, patios o jardines del edificio designado en las Condiciones Particulares de la póliza, y que sean propiedad del asegurado, de sus familiares o del

personal a su servicio. Salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares de la póliza y se fije una suma asegurada, el seguro no cubre dichos bienes.

- Bienes propiedad de terceros: Los bienes que no siendo propios pero necesarios para la actividad asegurada, se encuentran en la situación de riesgo, en concepto de depósito o custodia. Salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares de la póliza y se fije una suma asegurada, el seguro no cubre dichos bienes.
- Objetos de Valor Especial: Salvo pacto en contrario en las Condiciones Particulares de la póliza y se fije una suma asegurada no están cubiertos los objetos de valor especial, entiéndase por objetos de valor especial las alfombras, tapices, cuadros, obras de arte, objetos de metales preciosos (candelabros, cuberterías, encendedores, relojes que no sean de pulsera y/o bolsillo, bolígrafos, plumas estilográficas y similares), pieles, colecciones filatélicas, numismáticas o de cualquier otro tipo, libros de comercio no frecuente, incunables, manuscritos y equipos fotográficos, cinematográficos o de alta calidad. En caso de aseguramiento de estos objetos deberán ser declarados todos los bienes cuyo valor unitario exceda de 1.803,03 €. En ningún caso quedan garantizadas las joyas. Salvo para lo estipulado en la garantía Robo y Explotación, quedan excluidos de contenido, el dinero en efectivo, cheques, efectos timbrados, títulos y/o valores.

3.3 SUMA ASEGURADA

Es la cantidad fijada en la póliza que representa el límite máximo a pagar por la entidad en cada siniestro (Art 27 de la ley de Contrato de Seguro). Para su establecimiento deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:

3.3.1. Valoraciones de los bienes en el momento de la contratación de la póliza:

- Valor real: valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo con deducción de su depreciación por antigüedad, uso u obsolescencia.
- Valor de reposición de nuevo: valor de los bienes cuantificados por su valor nuevo sin ningún tipo de deducción por antigüedad, uso u obsolescencia.

3.3.2. Formas de aseguramiento:

- A valor total: Cuando el alcance del seguro se refiere al 100% del valor de los bienes asegurados, refiriéndose a su valoración como valor de reposición a nuevo, valor real o contable.
- A valor parcial: Cantidad a tanto alzado que guarda una proporción con el valor total de los bienes asegurados.
- A primer riesgo: Cantidad, a tanto alzado, sin guardar una proporción preestablecida con el valor total de los bienes, no siendo de aplicación la Regla Proporcional.

4. INFORMACIÓN BÁSICA, PREVIA A LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO.

4.1. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO Y SUMA ASEGURADA

Indicada en el proyecto de seguro.

4.1.1. Veracidad de la información:

La base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz y comprender las sumas aseguradas ajustadas a cada una de las garantías que se pretendan cubrir, teniendo en cuenta la forma de aseguramiento y la valoración de los bienes o pérdidas que queden comprendidos en el seguro, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá ser reducida

proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla Proporcional (Art 10 y Art 30 de la Ley de Contrato de Seguro, respectivamente).

4.1.2. Definiciones de la Regla de Equidad, Infraseguro y de Regla Proporcional:

- Regla de Equidad, por infravaloración del riesgo: Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada (punto anterior) como consecuencia de haberse aplicado una tasa de prima inferior debido a una declaración conteniendo alguna inexactitud en la declaración del riesgo que sea imputable al tomador asegurado.
- Infraseguro: Cuando la suma asegurada es inferior al valor de los bienes cuantificados en concordancia con la forma de aseguramiento y valoración de los bienes asegurados en el momento del siniestro.
- Regla Proporcional: Se entenderá como tal que en caso de siniestro se indemnizarán los daños aplicando la proporcionalidad antes indicada cuando exista infraseguro.
- Prima: Es el precio del seguro.

4.2. SUBSANACIÓN DE DIFERENCIAS

El asegurado deberá verificar que el alcance de las coberturas se corresponde con sus expectativas, y, en su caso, que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo reflejado en la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación (Art 8 de la Ley de Contrato de Seguro).

5. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN.

5.1. VARIACIONES EN EL RIESGO Y EN LOS VALORES ASEGURADOS

En el curso de la vigencia de la cobertura, deberá comunicarse a la entidad cualquier variación que se produzca:

- En cuanto a la **naturaleza y descripción del riesgo** que pudiera influir en la valoración del mismo, es decir cualquier variación de lo reflejado en las Condiciones Particulares y, en su caso, Condiciones Especiales, así como en el cuestionario o cualquier otro documento suscrito por la persona que contrató el seguro.
- En cuanto a los **valores asegurables**, cuya actualización se podrá hacer mediante comunicación puntual a la entidad y, en su caso, si la póliza fuese de renovación anual automática mediante la aplicación de la cláusula de revalorización de capitales, entendiéndose como tal aquella en que se establece la actualización (Índice Lau) de las sumas aseguradas a partir de los siguientes vencimientos de la póliza.
- No obstante, se destaca que ésta última forma de actualización pudiera no ser suficiente por lo que las sumas aseguradas deberán ser revisadas periódicamente para evitar posibles desajustes.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS (coberturas y exclusiones). OPCIONES OFRECIDAS

GARANTÍAS BÁSICAS	Limites	Forma Aseguramiento	Franquicias
GRUPO I.- INCENDIOS Y COMPLEMENTARIOS			
INCENDIO, EXPLOSIÓN, RAYO	100% CTE/CDO	Valor Total	
- Extinción, daños por	100% CTE/CDO	Valor Total	

- Efectos Secundarios	100% CTE/CDO	Valor Total	
- Daños por Salvamento/Traslado	100% CTE/CDO	Valor Total	
- Gastos reconstrucción moldes, matrices, planos y archivos	5% CTE/CDO máx. 30%	A primer riesgo	
Garantías Opcionales:			
- Paralización del trabajo	15% Indemnización	Valor Total	2 días hábiles
- Cobertura automática de capital	20% CTE/CDO No mercancías	Valor Total	
- Mayor Stock en Mercancías	20% Mercancías	Valor Total	
- R.C. Incendio/Explosión frente propietario y terceros	Suma asegurada	A primer riesgo	
- Pérdida Alquileres	Suma asegurada	A primer riesgo	
GRUPO II.- EXTENSIÓN DE GARANTÍAS			
- Actos de vandalismo o malintencionados	100% CTE/CDO	Valor Total	
- Lluvia, Viento, Pedrisco, Nieve	100% CTE/CDO	Valor Total	10%
- Daños materiales directos producidos por inundación	100% CTE/CDO	Valor Total	Mín. 150,25€
- Daños materiales directos producidos por el humo	100% CTE/CDO	Valor Total	Máx. 1.502,53€
- Daños por colisión			
- Daños producidos por derrame o escape accidental de las instalaciones automáticas contra incendios	100% CTE/CDO	Valor Total	
Garantías Opcionales:			
- Derrame de material fundido	Suma asegurada	A primer riesgo	
GARANTÍAS OPCIONALES		Límites	Forma Aseguramiento
GRUPO III.- PÉRDIDAS CONSECUCIONALES			
PARALIZACIÓN			
PERDIDA BENEFICIOS-GASTOS FIJOS POR PARALIZACIÓN	Suma asegurada	Valor Total	
Garantías Opcionales:			
- Cobertura automática adicional	20%	Valor Total	
- Siniestros derivados del Consocio de Compensación Seguros			
GRUPO IV.- ROBO Y EXPOLIACIÓN			
ROBO Y EXPOLIACIÓN			
- Desperfectos por robo	100% CDO 1.502,53€	Valor Total A primer riesgo	
- Efectivo en mueble	300,50€	A primer riesgo	
- Dinero Caja Fuerte	3.000,05€	A primer riesgo	
- Expoliación Transporte de Fondos	1.502,53€	A primer riesgo	
- Infidelidad de empleados	1.202,02€	A primer riesgo	150,25€
GRUPO V.- RESPONSABILIDAD CIVIL			
- R.C. Expoliación	150.253,02€- víctima 60.121,21€ INCLUIDAS	A primer riesgo	10% mín.150,25€ máx.1.502,53€
- Defensa y fianzas			
Garantías Opcionales:			
- R.C. Patronal	150.253,02€- víctima 60.121,21€ por stro y año	A primer riesgo	
- R.C. Producto/ Post trabajos	150.253,02€-	A primer riesgo	10%

- R.C. por Incendio/ Explosión frente propietario	víctima 60.121,21€ 150.253,02€- víctima 60.121,21€	A primer riesgo	mín.150,25€ máx.1.502,53€ 10% mín.150,25€ máx.1.502,53€
GRUPO VI.- AVERÍA DE MAQUINARIA	Suma asegurada	A Valor de reposición	10% mín.150,25€
GRUPO VII.- MERCANCÍAS TRANSPORTADAS	Suma asegurada	A primer riesgo	
GRUPO VIII.- ROTURA DE CRISTALES, LUNAS, RÓTULOS, ESPEJOS Y LOZA SANITARIA	Suma asegurada	A primer riesgo	
GRUPO IX.- ROTURA EQUIPOS ELECTRÓNICOS	Suma asegurada	A valor de reposición	10% mín.150,25€
Garantías Opcionales:			
- Daños a portadores externos de datos	Suma asegurada	A primer riesgo	300,50€
- Gastos alquiler equipo y personal	Suma asegurada	A primer riesgo	7 días y 300,50€
GRUPO X.- DAÑOS ELÉCTRICOS			
Aparatos y accesorios, instalaciones, transformadores	Suma asegurada	A primer riesgo	300,50€
GRUPO XI.- DETERIORO BIENES REFRIGERADOS	Suma asegurada	A primer riesgo	10% mín.150,25€
GRUPO XII.- DERRAME DE LÍQUIDOS	Suma asegurada	A primer riesgo	10% mín.150,25€
GRUPO XIII.- DAÑOS ESTÉTICOS	Suma asegurada	A primer riesgo	
GRUPO XIV.- DAÑOS POR AGUA	Suma asegurada	A primer riesgo	10% mín.150,25€
GASTOS DERIVADOS DE UN SINIESTRO QUE AFECTEN A GARANTÍAS DE CONTINENTE Y CONTENIDO:			
- Gastos por Salvamento y/o traslado	15% CDO	A primer riesgo	
- Gastos de Extinción	15% CTE/CDO	A primer riesgo	
- Gastos por Demolición y Desescombro	15% CTE/CDO	A primer riesgo	
- Gastos por Desembarre y extracción de lodos	5% CTE/CDO	A primer riesgo	
- Desalojamiento e inhabilitabilidad	15% CDO	A primer riesgo	
- Gastos por vigilancia	5% CDO	A primer riesgo	
- Gastos y honorarios de profesionales externos	10% CDO	A primer riesgo	

6.1. EXCLUSIONES GENERALES PARA TODAS LAS GARANTÍAS

Quedan excluidas de todas las garantías objeto de cobertura:

1. Los siniestros causados por dolo o culpa grave del tomador del seguro o el asegurado, sus familiares o beneficiarios.
2. Los daños causados por delito o imprudencia constitutiva de delito por parte del Tomador del seguro o Asegurado, sus familiares y/o las personas que con él conviven, incluidos los asalariados a su servicio, o cuando estas personas hayan intervenido en concepto de autores, cómplices o encubridores.
3. Los daños causados por erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierras, maremotos, embates de mar, inundaciones, tempestad ciclónica y la caída de cuerpos siderales y aerolitos.

4. Los daños ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín, huelga ilegal y tumulto popular.
5. Los daños debidos a hechos o actuaciones de la Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
6. Daños ocasionados por Guerra Civil o internacional, haya mediado o no declaración oficial de guerra, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución u operaciones bélicas de cualquier clase.
7. Cuando los daños producidos sean calificados por el Gobierno de la Nación como «Catástrofe o Calamidad Nacional».
8. Los daños debidos al uso o desgaste normal de los bienes asegurados, defecto propio o defectuosa conservación de la cosa asegurada.
9. La destrucción o deterioro de los objetos asegurados fuera del lugar descrito en la póliza, a menos que su traslado o cambio hubiera sido previamente comunicado por escrito a la Entidad aseguradora y éste no hubiese manifestado en el plazo de 15 días su disconformidad.
10. Los perjuicios o pérdidas indirectas de cualquier clase que se produzcan con ocasión del siniestro, salvo cuando se hubiese contratado del Grupo I la garantía opcional "PARALIZACIÓN DEL TRABAJO" o la Garantía opcional 1ª «PÉRDIDAS CONSECUENCIALES POR PARALIZACIÓN»
11. Los daños ocasionados directamente por los efectos mecánicos, térmicos y radiactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares, cualquiera que sea la causa que las produzca.
12. Las pérdidas de valor o aprovechamiento de las existencias a consecuencia de los hechos mencionados en la exclusión del punto 11 anterior.
13. Los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de los isótopos radiactivos de cualquier naturaleza y aplicación a consecuencia de un siniestro amparados por el contrato.
14. Los daños causados como consecuencia de radiación nuclear o contaminación radiactiva.
15. Los daños producidos por contaminación, polución o corrosión.
16. Los daños cuya cobertura corresponde asumir al Consorcio de Compensación de Seguros, de acuerdo con la correspondiente cláusula especial de cobertura incluida en estas Condiciones Generales.
17. El dinero en efectivo, excepto lo indicado en la garantía opcional 2ª «Robo y Expoliación», papeletas de empeño, metales preciosos en barras o acuñados, perlas y piedras finas no montadas en aderezos, los billetes de lotería, colecciones filatélicas y numismáticas o de cualquier otro tipo, sellos de correos, timbres y efectos timbrados y, en general, cuantos documentos o recibos representen un valor o garantía de dinero, salvo en lo cubierto por las garantías contratadas en esta póliza.
18. Los daños propios y los causados a terceros con ocasión o como consecuencia de la dedicación y ocupación de los locales de negocios asegurados a actividad distinta a la prevista para los mismos.
19. Salvo pacto en contrario, se excluyen los daños de cualquier clase sufridos en setos vivos, árboles, plantas, postes, paneles y anuncios.
20. Los daños producidos por hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, o cuando dicho organismo no admita la efectividad del derecho de los Aseguradores por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento y Disposiciones complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia.
21. Las diferencias entre los daños producidos y las indemnizaciones pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros, en razón de la aplicación de franquicias, detracciones o aplicación de Reglas proporcionales u otras limitaciones.
22. Los siniestros ocurridos a consecuencia de algún hecho objeto de cualquier Garantía opcional de la póliza y que no se haya pactado expresamente su inclusión.
23. Daños por autocalentamiento, fermentación, germinación, oxidación, corrosión, vicios propios o defecto de construcción o fabricación de los bienes asegurados, salvo cuando se hubiese contratado la garantía opcional 4ª Grupo VI.-AVERÍA DE MAQUINARIA y garantía opcional 7ª Grupo IX. – EQUIPOS ELECTRÓNICOS.
24. Los daños a las mercancías y productos asegurados debidos al cambio de temperatura, interrupción de la energía eléctrica, calor o acondicionamiento de aire, aunque los mismos sean consecuencia de un siniestro amparado por esta garantías, salvo lo que se dispone en la garantía opcional 9ª Grupo XI «DETERIORO DE BIENES REFRIGERADOS».
25. Daños causados por enfermedades o plagas de animales o plantas.
26. Daños producidos por defectos no subsanados por el Asegurado, cuando fueren conocidos y pudieran ser reparados oportunamente por el mismo con anterioridad al siniestro.
27. Daños producidos por siniestros originados antes de la entrada en vigor de la póliza.
28. Salvo pacto en contrario los daños producidos a las mercancías y bienes depositados a la intemperie o en edificios que no estén totalmente cerrados, aún cuando se hallen protegidos por materiales flexibles

lonas, plásticos, construcciones hinchables o similares) o contenidas en el interior de construcciones abiertas.

29. Siniestros cuyo origen esté en la explosión de bombas o artefactos inflamables o explosivos (excepto aquellos que sean de uso habitual en la industria), salvo lo establecido para el riesgo de explosión en la garantía básica Grupo I «INCENDIOS Y COMPLEMENTARIOS».
30. Los daños que se produzcan con ocasión o a consecuencia de asentamientos, hundimientos, desprendimientos o corrimientos de tierra, aunque su causa próxima o remota sea uno de los riesgos cubiertos por la póliza.
31. Falta de suministro de agua, gas, electricidad, aire comprimido o acondicionado, materia prima o similar.
32. Los daños y pérdidas que sufran los datos, informaciones, registros, programas informáticos, “software” y en particular, cualquier modificación de los mismos que fuese debida a borrado, corrupción, alteración o destrucción de sus estructuras originales, así como las pérdidas por interrupción de las actividades, que fuesen causadas por los daños o pérdidas citados previamente. No obstante, quedarán cubiertos los daños o pérdidas causados a los citados bienes, por un daño material directo que estuviese asegurado por la presente póliza.
33. Los daños y pérdidas resultantes de deterioros y menoscabos en el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o nivel de utilización de datos, informaciones, registros, programas de computadoras, “software”, así como cualquier pérdida por interrupción de las actividades que fuesen causadas por los daños o pérdidas citados previamente.

7. EL SINIESTRO.

En caso de siniestro, el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario tienen los deberes y obligaciones siguientes:

- Deber de aminorar las consecuencias del siniestro: El tomador o el asegurado tiene el deber de aminorar las consecuencias del siniestro con los medios a su alcance. El incumplimiento de este deber dará derecho a la Entidad Aseguradora a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del asegurado. Si el incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a la Entidad Aseguradora, éste quedará liberado de toda prestación derivada del siniestro. Los gastos que se originen por el cumplimiento de la citada obligación, siempre que no sean inoportunos o desproporcionados a los bienes salvados serán de cuenta de la Entidad Aseguradora hasta el límite que ha sido fijado en el contrato.
- Comunicar a la Entidad Aseguradora toda la información que se le pida sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro: El tomador, asegurado o beneficiario deberán comunicar a la Entidad Aseguradora el acaecimiento del siniestro en el plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que en condiciones particulares se haya fijado un plazo más amplio. Comunicar por escrito en el plazo de los cinco días siguientes a la notificación de siniestro la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños.
- Conservar los restos y vestigios del siniestro, hasta que termine la liquidación de daños, salvo imposibilidad material justificada, lo cual no dará lugar a indemnización especial; cuidar de que no se produzcan nuevos desperfectos o desapariciones que serían de su cargo y, salvo pacto en contrario, no hacer abandono total o parcial de los objetos o bienes asegurados.
- En los casos de incendio explosión, caída del rayo, daños por colisión, ondas sísmicas, lluvia, viento, pedrisco y nieve, actos de vandalismo o malintencionados, humo, inundación y daños producidos por derrame o escape accidental de las instalaciones automáticas de extinción de incendios, debe el tomador, el asegurado o en su caso el beneficiario, prestar declaración ante la autoridad judicial.
- En los casos de robo, atraco y hurto deberá dar cuenta dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a su ocurrencia, ante la Autoridad competente.

- Riesgo de responsabilidad civil: Salvo pacto en contrario expresamente reseñado en las condiciones particulares, en caso de siniestros cubiertos por la presente póliza, la Entidad Aseguradora tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el siniestro, actuando en nombre del asegurado o del causante de los hechos. Sin la previa autorización de la Entidad Aseguradora el asegurado o al causante de los hechos no podrá realizar acto alguno de reconocimiento de responsabilidad.
- Transmitir inmediatamente a la Entidad Aseguradora todos los avisos, citaciones, requerimientos, cartas, emplazamientos y, en general, todos los documentos judiciales o extrajudiciales que con motivo de un hecho del que ese derive responsabilidad cubierta por el seguro le sean dirigidos a él o al causante del mismo.
- Riesgo de alimentos en frigorífico: Cuando la causa del siniestro sea un fallo en el suministro eléctrico, deberá aportarse prueba documental del mismo emitido por la Entidad causante. Los daños por averías se justificarán con la factura de reparación de la misma.
- Riesgo de sustitución de cerraduras, tarjetas de crédito, gastos de reposición de D.N.I., permiso de conducir y pasaporte: Para la efectividad de esta garantía es necesario que el asegurado presente justificante de haber cursado denuncia ante la Autoridad Policial competente.
- Riesgo de defensa jurídica: La Entidad Aseguradora confía la gestión de los siniestros a la Entidad ARAG COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.
- Riesgo de daños eléctricos: Para la efectividad de esta garantía es necesario que el asegurado presente justificante de haber cursado reclamación ante la empresa suministradora de energía.

8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PRIMAS.

8.1. PERÍODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA

El presente seguro, salvo pacto en contrario, se contratará con carácter y forma de pago anual, haciéndose efectivo el pago en la misma fecha de efecto del seguro.

8.2. CONCEPTOS INTEGRADOS EN LA PRIMA

En la prima del seguro quedan comprendidos todos los impuestos y recargos que son repercutibles, incluido el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

8.3. FRACCIONAMIENTO DE LA PRIMA

Se establece un importe mínimo de 300 € por recibo (600 € prima anual) para poder fraccionarse el pago de la anualidad. Se aplicará un recargo del 2,5 % de la prima resultante para hacer frente a los gastos de gestión derivados de dicho fraccionamiento.

El recargo a favor del CCS (Consortio Compensatorio de Seguros) y del IPS (impuesto de Primas de Seguros), se cargará en el primer recibo fraccionado, por lo que el mismo tendrá un importe ligeramente superior al posterior.

El impago de cualquiera de los recibos dejará en suspenso la cobertura de la póliza.

9. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN.

Unión Alcoyana Seguros dispone de varios canales de comunicación para recibir, gestionar y dar solución a las quejas, sugerencias y reclamaciones de sus clientes. Concretamente:

9.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC):

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC) de Unión Alcoyana Seguros es el departamento destinado a atender, tramitar y resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados de la Compañía, siempre que tales quejas y/o reclamaciones, se refieran a los intereses derivados del Contrato de Seguro.

Las quejas y/o reclamaciones de los usuarios, deberán formularse por escrito, pudiendo presentarse en cualquier oficina abierta al público de Unión Alcoyana Seguros, mediante correo postal o bien, por correo electrónico a la dirección atencioncliente@unionalcoyana.es.

En el escrito de queja y/o reclamación, se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, la persona que lo presente debidamente acreditada; número del DNI de la persona física o CIF de la persona jurídica de que se trate.
- Motivo de la queja y/o reclamación, con especificación clara de las cuestiones respecto de las que se solicita pronunciamiento o resolución.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.
- Declaración del reclamante al respecto, de que no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo tramitada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial previo.
- Lugar, fecha y firma.

Asimismo, en la página Web de la Compañía, www.unionalcoyana.com, encontrará una Guía Práctica para atender todas sus dudas, así como un formulario estandarizado para su implementación siguiendo las pautas de la mencionada Guía.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente (SAC), deberá adoptarse en un plazo máximo de dos meses contados desde la fecha de recepción de la queja y/o reclamación ante el mismo.

9.2. SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (SAT):

El SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (SAT) de Unión Alcoyana Seguros, a través de la línea 902 377 378, pone a disposición de sus clientes un servicio mediante el cual, podrán realizar consultas relacionadas con coberturas de pólizas, garantías, etc.; al mismo tiempo que declarar y ser atendidos por un siniestro/incidente. Este servicio está operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

9.3. WEB PÚBLICA – TU ESPACIO UNIÓN:

Unión Alcoyana Seguros pone a disposición de sus clientes un servicio de gestión directa on-line, y disponible las 24 horas del día, que permite al asegurado obtener información personalizada de los productos contratados, actualizar datos personales, informarse sobre las modalidades de pago; consultar coberturas y garantías contratadas y dirigir una queja o reclamación que será gestionada según los pasos descritos en el apartado 9.1.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Las condiciones de la póliza están sujetas a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.



ven, es fácil estar seguro

SEDE SOCIAL

Gonzalo Barrachina, 4

Tel. 96 554 00 99 - Fax Producción: 96 554 01 16 - Fax Siniestros: 96 554 06 89

info@unionalcoyana.es

03801 ALCOY (Alicante)

CIF: A-03007770

NUESTRAS SUCURSALES

Albacete Avda. Ramón y Cajal, 41 bajo - 02005 ALBACETE - Tel.: 96 722 61 60 - Fax: 96 722 60 50

Alicante C/ Doctor Gadea, 14 - 03001 ALICANTE - Tel.: 96 520 21 80 - Fax: 96 520 22 78

Cartagena C/ Carlos III, 24 bajo 5 - 30201 CARTAGENA - Tel.: 96 852 68 29 - Fax: 96 852 51 39

Castellón C/ Rey Don Jaime, 36 - 12001 CASTELLÓN - Tel.: 96 425 41 01 - Fax: 96 425 53 74

Cocentaina Paseo del Comtat, 24 - 03820 COCENTAINA - Tel.: 96 559 19 11 - Fax: 96 559 24 49

Denia C/ Miguel Hernández, 35 - Tel. 96 642 45 09 - Fax: 96 643 14 26

Gandía Paseo Germanías, 91 - 46702 GANDÍA - Tel.: 96 296 63 69 - Fax: 96 287 87 94

Valencia C/ General Palanca, 3 - 46003 VALENCIA - Tel 96 351 43 53 - Fax 96 351 22 06

Alcoy Centro Plaza España, 21 - 03801 ALCOY - Tel.: 96 554 89 30 - Fax: 96 554 89 21

Alcoy Urbana nº1 Avda. Juan Gil Albert, 37 - 03803 ALCOY - Tel.: 96 552 46 76 - Fax: 96 552 46 12

Alcoy Urbana nº2 C/ Santa Rosa, 27 - 03802 ALCOY - Tel.: 96 533 96 67 - Fax: 96 533 99 49

NUESTRAS OFICINAS

Elda C/ Pedrito Rico, 56 - 03600 ELDA - Tel.: 96 538 41 87 - Fax: 96 538 41 94

Ibi C/ Doctor Ochoa, 5 Ac - 03440 IBI - Tel.: 96 555 33 62 - Fax: 96 555 09 56

902 377 378 - www.unionalcoyana.com