



**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](http://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 AUTOS

## 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 Autos** (Condicionado: 20-0408).

## 3. INFORMACIÓN PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

### 3.1 INFORMACIÓN BÁSICA PREVIA

#### **3.1.1. Datos necesarios del Solicitante** (Tomador), del Propietario y del Conductor.

- N.I.F. / D.N.I.
- Nombre y apellidos del tomador.
- Domicilio, código postal y población.
- Edad y fecha carnet.

#### **3.1.2. Datos del riesgo asegurado:**

- Clase de vehículo (turismo, derivado de turismo, comercial, camiones, tractores, maquinaria industrial, ciclomotores, motocicletas, cuadriciclos, motocarros), y uso (particular, servicio público, obras y servicios), marca, modelo, potencia, matrícula y número de bastidor.
- Aportación completa de la documentación (carnet de conducir, D.N.I., ficha técnica con ITV en vigor, permiso de circulación, tarjeta de transporte).

#### **3.1.3. Historial de siniestralidad:**

Las bonificaciones vendrán marcadas por el historial de siniestralidad. La Compañía aplicará bonificaciones basadas en el historial de bonificación del vehículo y/o conductor de donde provenga asegurado.

### 3.2 VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Tanto asegurado como aseguradora se comprometen, de mutuo acuerdo, a ofrecer en todo momento veracidad en 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).

### 3.3 LA PRIMA

La **prima del seguro**, es la aportación económica que el asegurado paga al asegurador y que se encuentra sometida a la información dada por el cliente.

#### 4. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN.

Es obligación del asegurado informar a la Compañía Aseguradora sobre cualquier modificación referente a la póliza, como cambio o transmisión del vehículo, cambio de garantías o corrección de matrícula entre otras modificaciones del riesgo, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34).

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

##### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS:

**5.1.1. Por una parte tenemos el Seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria.** Por esta cobertura, la Compañía aseguradora asume:

- Hasta los límites cuantitativos que, en cada momento, fijen las Leyes o reglamentos vigentes.
- La obligación legal del conductor del vehículo a motor, descrito en las condiciones particulares de esta póliza, de indemnizar los daños causados a las personas o en los bienes, como consecuencia de hechos de la circulación en los que intervenga dicho vehículo.

En el caso de daños a personas, la Compañía aseguradora queda exonerada de la obligación de indemnizar, si se prueba que los daños fueron debidos, únicamente, a la conducta o negligencia del perjudicado, o a fuerza mayor extraña a la conducción, o al funcionamiento del vehículo; no se considerarán casos de fuerza mayor los defectos del vehículo ni la rotura o fallo de algunas de sus piezas o mecanismos.

En el caso de daños en los bienes, la Compañía aseguradora garantiza, dentro de los límites antes mencionados, la indemnización por la que deba responder el conductor frente a terceros cuando resulte civilmente responsable, según lo establecido en los artículos 1902 y siguientes del Código Civil, artículo 19 del Código Penal, y lo establecido en la "Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor". Los derechos y obligaciones derivados de esta cobertura se regulan por la "Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor", así como por las normas que la desarrollen, modifiquen o complementen; y en lo no previsto por ellas, por la Ley del Contrato de Seguro y por las Condiciones Generales y Particulares de la póliza.

##### 5.1.2. GARANTÍAS OPCIONALES:

Como complemento del Seguro de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatorio, Unión Alcoyana Seguros pone a disposición del asegurado las más amplias coberturas del mercado, destacando con una breve descripción todas las GARANTÍAS OPCIONALES a las que se puede tener acceso:

<b>Garantías</b>	<b>Descripción</b>
<b>R.C. VOLUNTARIA</b>	Es la Responsabilidad Civil complementaria al Seguro de Suscripción Obligatorio, donde se amplían los límites indemnizatorios que, legal o reglamentariamente, se determinen para el Seguro de Suscripción Obligatorio.
<b>DEFENSA- R. MULTAS</b>	Su cobertura alcanza la defensa penal y constitución de fianzas en causa criminal, la reclamación de daños, la defensa en infracciones administrativas de tráfico (recurso de multas), asistencia jurídica telefónica y atención al detenido.
<b>OCUPANTE – CONDUCTOR</b>	Se indemnizarán los daños corporales que sufra el conductor, que figure en condiciones particulares de la póliza, como consecuencia de un accidente producido tanto al viajar, subir o apearse del vehículo descrito en condiciones particulares o al realizar actos para reparar en ruta el mismo.

<b>ASISTENCIA EN VIAJE</b>	La Compañía pone a disposición del asegurado los presentes teléfonos para la prestación del servicio de asistencia durante 24 horas al día: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>902 377 378</b> desde España</li> <li>- <b>34-1-393-90-30</b> a cobro revertido desde el extranjero</li> </ul>
<b>LUNAS</b>	Se cubre la reposición del parabrisas delantero, luna trasera, lunas laterales o techo solar, cuando se produzca su rotura por una causa exterior, violenta e instantánea y ajena a la voluntad del asegurado o del conductor. En caso de solicitar cobertura, llamar al S.A.T. al número de teléfono <b>902 377 378</b> .
<b>CARNÉ POR PUNTOS</b>	Ofrece las mas amplias soluciones al conductor asegurado por retirada temporal del permiso de conducir, destacando entre sus coberturas el pago de un subsidio mensual, una ayuda económica en caso de revocación, gastos de matriculación a cursos de formación, asistencia jurídica telefónica 24 horas, traslado del vehículo conducido por el asegurado y recurso contra la variación incorrecta de puntos. En caso de precisar la cobertura, llamar al S.A.T.: <b>902 377 378</b>
<b>INCENDIOS</b>	Se cubren los daños sufridos por el vehículo asegurado, sólo cuando sean producidos como consecuencia de incendio o explosión, que se originen por caso fortuito, por malquerencia de extraños, por negligencia propia o de quienes se responda civilmente. También cubre los daños ocasionados por impedir, cortar o extinguir el incendio, así como los gastos ocasionados por dichas medidas.
<b>DAÑOS POR COLISIÓN</b>	Se cubren los daños sufridos por el vehículo asegurado sólo cuando sean producidos como consecuencia de colisión con vehículos, personas o animales, y siempre que las personas o los propietarios de los vehículos o animales resulten identificables.
<b>DAÑOS POR PÉRDIDA TOTAL</b>	Cobertura de daños sufridos por el propio vehículo, sólo cuando se produzca la pérdida total del mismo.
<b>DAÑOS PROPIOS-INCENDIO</b>	Cobertura de daños sufridos por el propio vehículo, aunque no se produzca la pérdida total del mismo. Posibilidad de contratar garantía con y sin franquicia y posibilidad de incluir opciones de serie y accesorios.
<b>ROBO</b>	La Compañía aseguradora se obliga, dentro de los límites establecidos en la póliza, a indemnizar al asegurado en caso de sustracción ilegítima, o su tentativa, del vehículo asegurado, por parte de terceros. Posibilidad de incluir accesorios.
<b>VAS</b>	Vehículo sustitución por accidente o robo ocurrido en España. En caso de precisar la cobertura, llamar al S.A.T.: <b>902 377 378</b> .
<b>VAS CON AVERIA</b>	Vehículo sustitución por accidente, avería o robo en España. En caso de precisar la cobertura, llamar al S.A.T.: <b>902 377 378</b> .

**Nota:** Para las GARANTÍAS OPCIONALES, los límites asegurados se marcarán por el límite de la cobertura contratada.

## 5.2. FORMAS DE ASEGURAMIENTO:

Con objeto de ofrecer al asegurado aquellas coberturas que mejor satisfacen sus necesidades, la Compañía dispone de las siguientes modalidades de contratación:

**Mínimo:** Es la modalidad más sencilla y económica. Contempla:

- Garantías Seguro Obligatorio "SOA" y Defensa.

**Básico:** Modalidad con las garantías más comunes de contratación. Contempla:

- Garantías SOA, defensa, **R.C. Voluntario, ocupantes, Asistencia y lunas (varios capitales)**

**Básico Mejorado:** El seguro combinado más completo. Contempla:

- Garantías SOA, Defensa, R.C. Voluntario, Ocupantes, Asistencia, Lunas (varios capitales), Incendio y Robo.

**Plus:** Y el seguro más completo que incluye todo riesgo. Contempla:

- Garantías SOA, Defensa, R.C. Voluntario, Ocupantes, Asistencia, Lunas (varios capitales), Incendio, Robo y Daños Propios.

Además de estas cuatro modalidades podemos incluir, a cada una de ellas, las nuevas garantías adicionales para completar el seguro, Carné por Puntos y/o Coche de Sustitución. También existe la posibilidad de confeccionar el seguro a medida: **Autos traje a medida**; consistente en hacer una combinación personalizada de las garantías que la Compañía ofrece.

### **5.3. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN LA CONTRATACIÓN:**

**5.3.1. Franquicia:** Es la cantidad fija o proporcional que soportará el asegurado en caso de siniestro. El beneficio para el asegurado, de aplicar una franquicia en un riesgo a la hora de la contratación, supondrá que la prima a satisfacer por el importe del seguro, sea menos elevada que si se contratara el mismo riesgo sin franquicia.

**5.3.2. Defensa Jurídica y Asistencia al Detenido:** La presente garantía sólo podrá contratarse, conjuntamente, con las de Responsabilidad Civil y hasta los límites asegurados que se indican en las condiciones particulares. Su cobertura alcanza:

- Defensa penal y constitución de fianzas en causa criminal.
- Reclamación de daños.
- Defensa en infracciones administrativas de tráfico (Recurso de Multas).
- Asistencia jurídica telefónica.
- Atención al detenido.

**5.3.3. Riesgos Consorciables:** Son aquellos riesgos asumidos por el Consorcio de Compensación, [www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es), para satisfacer a los asegurados, las indemnizaciones derivadas de siniestros extraordinarios, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros (artículo 8). Compensación de Seguros: el Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes, cuando esté contratada en la póliza, cualquiera de las coberturas de daños, incendios, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes. El Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

### **5.3.4. Ámbito Territorial:**

- Todo el territorio del Espacio Económico Europeo.
- Los Estados adheridos al Convenio Multilateral de Garantía.
- Cuando el siniestro sea ocasionado por el vehículo asegurado en:
  - o España: El importe máximo de la cobertura del Seguro de Suscripción Obligatoria será el fijado por las leyes o reglamentos vigentes.
  - o Un país del Espacio Económico Europeo, distinto de España: se aplicarán los mismos límites de cobertura que en España, salvo que en el país de ocurrencia del siniestro éstos sean superiores.
  - o Un Estado adherido al Convenio Multilateral de Garantía: se aplicarán los límites de cobertura que se fijan en el citado Estado.

### **5.3.5. Límites cuantitativos:**

Los límites cuantitativos de daños y perjuicios causados, tanto a personas como a bienes, en accidentes de circulación vendrán marcados según el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre. Los importes de la cobertura del seguro obligatorio actual, año 2010, tal y como se recoge en dicho decreto de responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 4), son:

- Daños a las personas, 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- Daños en los bienes, 15 millones de euros por siniestro.

### **5.3.6. Inoponibilidad por el asegurador:**

El asegurador no podrá oponerse a aquellas cláusulas contractuales que excluyan, de la cobertura del seguro, al ocupante sobre la base de que éste supiera, o debiera haber sabido, que el conductor del vehículo se encontraba bajo los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica en el momento del accidente. Tampoco se podrán oponer, frente al perjudicado, la existencia de franquicias, ni en el caso de tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la declaración amistosa de accidente, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor (artículo 6).

## **6. EXCLUSIONES DE COBERTURAS.**

### **6.1. EXCLUSIONES DEL SEGURO OBLIGATORIO**

La cobertura de seguro obligatorio no alcanzará:

- A los daños ocasionados a la persona conductora del vehículo asegurado.
- A los daños en los bienes sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas, por los bienes de los que resulten titulares el tomador, asegurado, propietario, conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- A los daños personales y materiales ocasionados por la circulación del vehículo asegurado si hubiera sido robado, sin perjuicio de las indemnizaciones que puedan corresponder con cargo al Consorcio de Compensación de Seguros.
- A los daños ocasionados cuando: el conductor del vehículo carezca de permiso de conducir, se incumplan las obligaciones legales de orden técnico relativas al estado de seguridad del vehículo, se utilice ilegítimamente el vehículo, o si los daños fueran causados dolosamente o por la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Estas exclusiones no serán oponibles frente al perjudicado sin perjuicio de la facultad de repetición de la Entidad Aseguradora.

### **6.2. EXCLUSIONES DEL SEGURO VOLUNTARIO**

Quedarán excluidos de todas las garantías de contratación opcional:

- Los siniestros causados dolosamente por el tomador del seguro, el asegurado, sus familiares, o el conductor, con el vehículo o al vehículo asegurado.
- Los daños causados por delito o imprudencia constitutiva de delito por parte del tomador o asegurado o el conductor, sus familiares y/o beneficiarios.
- Aquellos que se produzcan hallándose el conductor en estado de embriaguez, o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes. Se considerará que existe embriaguez cuando se superen los límites legales de alcohol tolerado, o bien cuando haya sentencia contra el conductor asegurado que recoja esta circunstancia. No afectará esta exclusión cuando concurren simultáneamente estas tres circunstancias:
  - o El conductor sea asalariado del propietario del vehículo.
  - o El conductor no se ebro o toxicómano habitual.
  - o Que por insolvencia del conductor sea declarado responsable civil subsidiario el asegurado. Para la no aplicación de esta exclusión a la garantía de Daños Propios, bastará con que concurren las dos primeras circunstancias. Todo ello a salvo del derecho de repetición de la Compañía aseguradora.
- Los producidos cuando el vehículo asegurado es conducido por una persona que carezca de permiso o licencia, o haya quebrantado la condena de anulación o retirada del mismo.

- Cuando el conductor del vehículo asegurado, causante del accidente, sea condenado como autor de un delito de omisión del deber de socorro.
- Los que se produzcan con ocasión del robo o hurto del vehículo asegurado. Ello sin perjuicio de la contratación de la garantía de Robo.
- Los producidos por vehículos a motor que desempeñen labores industriales o agrícolas mientras desempeñen la actividad y no sean consecuencia directa de la circulación de tales vehículos.
- Los causados por infracciones legales o reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de las cosas transportadas o modo de transportarlas, siempre que la infracción sea la causa del accidente.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en apuestas o desafíos.
- Los que estén cubiertos por garantías del seguro no contratadas o por hechos no incluidos en las coberturas del seguro.
- En todo caso la Entidad Aseguradora quedará liberada del pago de la indemnización si el siniestro ha sido causado por mala fe del asegurado o conductor, así como por falsedad intencionada o simulación.
- Los daños causados por erupciones volcánicas, huracanes, terremotos, maremotos, inundaciones, caída de cuerpos siderales. Los causados por actos de terrorismo, motín, huelga. Los ocasionados por guerras. Los debidos a actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempos de paz. Los calificados como "Catástrofe Nacional" y los daños cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los daños y gastos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares.
- Los daños debidos al uso o desgaste normal de los bienes asegurados, defecto propio o defectuosa conservación de la cosa asegurada.
- Los daños indirectos y las pérdidas derivadas de cualquier clase.
- Los daños relacionados con la contaminación, polución o corrosión.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras o concursos o en pruebas preparatorias para los mismos.
- Los que se produzcan con ocasión de hallarse el vehículo asegurado en el interior de recinto de puertos y aeropuertos.

## **7. EL SINIESTRO.**

### **7.1. PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARACIÓN DE SINIESTRO**

- El tomador, asegurado o beneficiario deberán comunicar a la Entidad Aseguradora el acaecimiento del siniestro en el plazo máximo de siete días después de haberlo conocido. En caso de incumplimiento, la Entidad Aseguradora podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se demuestra que la Entidad Aseguradora tuvo conocimiento del siniestro por otros medios.
- El tomador o el asegurado tienen el deber de aminorar las consecuencias del siniestro con los medios a su alcance. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a la Entidad Aseguradora a reducir su prestación en la proporción oportuna. Asimismo deberán conservar los restos y vestigios del siniestro hasta que finalice la liquidación de los daños.

### **7.2. PÉRDIDA / SINIESTRO TOTAL:**

Se produce tal circunstancia en aquel siniestro en el que el importe peritado de la reparación del vehículo asegurado excede del 100% de su valor venal.

- VALOR VENAL: Es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la correnca de un siniestro, y determinado según las tablas editadas por la publicación técnica de información GANVAM.
- VALOR DE NUEVO: Precio total de venta al público, en estado de nuevo, del vehículo asegurado deduciendo los descuentos que pudiese obtener la Compañía aseguradora de los concesionarios oficiales de la marca, incluyendo los recargos e impuestos. Es la indemnización que corresponderá al

caso de vehículos adquiridos por el asegurado en estado de nuevo, es decir que se trate del primer propietario del vehículo, siempre que en la fecha del siniestro el vehículo tuviera una antigüedad desde su adquisición en estado de nuevo, inferior o igual a dos años.

### **7.3. FACULTAD DE REPETICIÓN:**

La Entidad Aseguradora una vez efectuado el pago de la indemnización, podrá repetir:

- Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado, si el daño causado fuere debido a la conducta dolosa de cualquiera de ellos, o por la concurrencia de alguna de las circunstancias siguientes: carecer de permiso o licencia de conducir, incumplimiento de las obligaciones legales de orden técnico relativas al estado de seguridad del vehículo, conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Contra el tercero responsable de los daños.
- Contra el tomador del seguro o el asegurado por las causas derivadas del contrato de seguro.
- En cualquier otro supuesto en que también pudiera proceder tal repetición con arreglo a las leyes.
- La acción de repetición de la Entidad Aseguradora prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en la que hizo el pago al perjudicado; ello sin perjuicio de la existencia de sentencia condenatoria al conductor del vehículo asegurado.

### **7.4. PARTE EUROPEO DE ACCIDENTE:**

Es la "declaración amistosa de accidente" (D.A.A.) que no implica reconocimiento de responsabilidad, pero una correcta consignación de todos los datos del accidente, agiliza los trámites de gestión entre las Entidades Aseguradoras y permite resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más ágil.

## **8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DEL CONTRATO.**

### **8.1. PERÍODO DE VIGENCIA DEL SEGURO Y LA PRIMA**

Las condiciones en las que se contrata el seguro serán concertadas a tenor de las declaraciones formuladas por el tomador en el cuestionario que le será sometido, en el que se hacen constar todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del siniestro y que puedan motivar la aceptación del riesgo por la Entidad Aseguradora, la asunción por su parte de las obligaciones para él derivadas del contrato y la fijación de la prima.

En caso de reserva o inexactitud del tomador, la Entidad Aseguradora podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador, en un plazo de un mes a contar desde el conocimiento de la reserva o inexactitud.

El tomador o el asegurado en su caso, tiene el deber de mantener informada, a la Entidad Aseguradora, sobre la naturaleza y circunstancias del riesgo así como del acaecimiento de cualquier hecho que pueda modificarlo, tanto en caso de agravación, como de disminución del riesgo.

### **8.2. CONCEPTOS INTEGRADOS EN LA PRIMA**

En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

### **8.3. FRACCIONAMIENTO DE LA PRIMA**

La prima, salvo que se establezca otra cosa en la póliza, tiene carácter anual, indicándose el periodo de vigencia del seguro a que corresponde (toma de efecto y fecha de vencimiento), con indicación de la forma en que podrá abonarse la prima.

Con posibilidad de fraccionamiento de la prima. Para este caso la Entidad Aseguradora informará de la prima correspondiente a cada una de la fracciones de la anualidad.

## **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](mailto: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](http://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.

## **10. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

El contrato de seguro queda sometido a la legislación española, y será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del asegurado, a cuyo efecto designará éste un domicilio en España, en caso de que fuera el suyo en el extranjero.

### **10.1. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Reglamento 1507/2008 de 12 de septiembre del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda conforme, siendo el órgano de control y supervisión de las Entidades Aseguradoras Españolas.



**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](http://www.unionalcoyana.com)**