



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 COMUNIDADES

unión
comunidades



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 Comunidades (Condicionado: 36-0407).

3. TIPO DE SEGURO

3.1 MODALIDAD DEL SEGURO

Multirriesgo comunidades.

3.2 BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

3.2.1. Continente:

El conjunto de cimientos, suelos, paredes, tabiques, ventanas y puertas, cubiertas o techos y dependencias anexas, instalaciones fijas tales como las de calefacción, agua, electricidad y gas, antenas de televisión las sanitarias y telefónicas, así como las escaleras, ascensores, antenas de televisión, cristales, lunas y espejos que se encuentren fijos en las partes de uso común, así como los cristales originales del edificio instalados en terrazas, balcones y ventanas de la fachada del edificio y en general, todo aquello que constituye el edificio designado en las Condiciones Particulares de la Póliza. Se incluyen como continente, las plantas o locales del propio edificio destinado al aparcamiento privado de vehículos. Se consideran que forman parte del continente, los falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y maderas adheridos a suelos, paredes o techos, siempre que pertenezcan a la Comunidad o al propietario contratante, y se hallen colocados en las partes comunes del edificio. Se consideran incluidas las vallas y muros de cerramiento, dependientes o independientes del edificio, así como las puertas abiertas en las mismas.

3.2.2. Edificaciones anexas:

Salvo pacto en contrario y que se fije un capital para cada uno de ellos, se consideran edificaciones anexas a las construcciones auxiliares y otras edificaciones independientes del edificio situadas en el mismo terreno propiedad de la Comunidad de Propietarios descrito en las Condiciones Particulares de la póliza, tales como piscinas, frontones y otras instalaciones deportivas, así como los muros de contención independientes del edificio. En ningún caso tendrán la consideración de continente, a los efectos de este seguro, todos aquellos elementos no originales que, como mejora o para cualquier fin, hayan sido incorporados en las viviendas o locales del edificio a título individual y por sus respectivos propietarios o usuarios.

En relación con el continente: La determinación del valor de cada una de las partes privativas o de propiedad separada (vivienda, apartamento o local) se realizará teniendo en cuenta las respectivas cuotas o coeficientes de participación que hayan sido establecidos en el título constitutivo de la división en Propiedad Horizontal o en la Escritura Pública, o en cualquier otro título o documento inscrito en el Registro de la Propiedad.

3.2.3. Conducciones generales:

A los efectos de esta póliza, se consideran conducciones generales a las tuberías de distribución de agua fría y caliente, calefacción y saneamiento o evacuación, de utilización y uso común, hasta el entronque o enganche con las conducciones de utilización exclusiva para una vivienda o local, con independencia de la ubicación de llaves de paso o contadores. En cuanto a la red de evacuación de aguas residuales, la conducción general comienza en la unión o accesorio de unión (incluido) de la bajante con el desagüe del aparato o aparatos particulares de la vivienda, oficina o local. Igualmente se consideran incluidos en este epígrafe los aparatos y depósitos fijos conectados a las conducciones generales anteriores y que sean de utilización o uso común.

3.2.4. Conducciones particulares:

A los efectos de esta póliza, se consideran conducciones particulares a las tuberías de distribución de agua fría y caliente, calefacción y saneamiento o evacuación, de utilización y uso exclusivo de cada vivienda o local, hasta el entronque o enganche con las conducciones generales, con independencia de la ubicación de llaves de paso o contadores. Igualmente se consideran incluidos en este epígrafe los aparatos y depósitos fijos conectados a las conducciones particulares anteriores y que sean de utilización y uso privado de cada una de las viviendas, oficinas o locales.

3.2.4. Contenido: El conjunto de bienes formado por muebles y enseres que pertenezcan a la Comunidad de Propietarios y, no teniendo carácter privativo, se hallen colocados en las partes comunes del edificio asegurado y sean de uso común. No tendrán la consideración de bienes asegurados los rótulos comerciales, anuncios luminosos, cristales, lunas y espejos.

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 (Artº 10 y Artº 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

RIESGOS GARANTIZADOS	LIMITES INDEMNIZACION	
	Continente	Contenido
INCENDIOS, EXPLOSION Y CAIDA DEL RAYO	100%	100%
DAÑOS POR COLISIÓN	100%	100%
DAÑOS POR ONDAS SÓNICAS	100%	100%
ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS	100%	100%
DAÑOS POR LLUVIA, VIENTO, PEDRISCO O NIEVE	100%	100%
DAÑOS POR HUMO	100%	100%

DAÑOS PRODUCIDOS POR DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE LAS INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS	100%	100%
DAÑOS POR INUNDACIÓN	100%	100%
DESALOJAMIENTO FORZOSO	10% parte alícuota	
PÉRDIDA DE ALQUILERES	10% parte alícuota	
DAÑOS Y GASTOS DERIVADOS DE UN SINIESTRO		
- Daños	100%	100%
- Gastos (máximo 30.000 €)	5%	5%
SERVICIO DE ASISTENCIA 24 HORAS EN COMUNIDAD	INCLUIDO	
DEFENSA JURIDICA	INCLUIDO	
DAÑOS POR AGUA CONDUCCIONES GENERALES		
- Partes comunes	10%	
- Partes privativas	10% parte alícuota	
- Contenido comunitario		10%
CRISTALES	10%	
ROBO		100%
- Desperfectos al continente	5%	
ÁRBOLES Y PLANTAS DE JARDÍN	1.800€	
DAÑOS ELÉCTRICOS	1.200€	
DAÑOS ESTÉTICOS	600 € por habitación, planta o rellano; 3.000 € máximo por siniestro y año	
RESPONSABILIDAD CIVIL Y FIANZAS	600.000€ máximo por siniestro.	
- Comunidad de propietarios	100%	100%
- De cada Copropietario	100% parte alícuota	
- Daños por agua conducciones generales	10%-60.000€ máximo por stro/año	
- Fianzas	INCLUIDAS	

GARANTIAS OPCIONALES
LÍMITES INDEMNIZACIÓN

	Continente	Contenido
DAÑOS POR AGUA CONDUCCIONES PRIVATIVAS		
- Partes privativas	10% parte alícuota	
- Partes comunes	10%	
- Contenidos comunitarios		100%
- R.C. daños por agua conducciones particulares	10%	
	60.000€ máximo por siniestro y año de seguro	
RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL	150.000€ por siniestro y año de seguro. 60.000€ límite por víctima.	
AVERIA DE MAQUINARIA	Suma asegurada pactada	
FRANQUÍCIA GENERAL FIJA	0€/ 150€/ 300€/ 600€	

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 del delito por parte del tomador o asegurado, familiares y/o personas que con él convivan.
3. 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 asegurados por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en su Reglamento y Disposiciones Complementarias vigentes en la fecha de su ocurrencia.

4. Los daños causados por erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierras, maremotos, embates del mar, inundaciones, tempestad ciclónica y la caída de cuerpos siderales y aerolitos.
5. Los daños ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, motín, huelga ilegal y tumulto popular.
6. Los daños debidos a hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
7. Los daños ocasionados por Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial de guerra, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución u operaciones bélicas de cualquier clase.
8. Los daños ocasionados directa o indirectamente por los efectos mecánicos, térmicos y radioactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares cualquiera que sea la causa que las produzca.
9. Las pérdidas de valor o de aprovechamiento de los bienes asegurados a consecuencia de los hechos mencionados en la exclusión del número 8 anterior.
10. Los gastos de descontaminación, búsqueda y recuperación de los isótopos radioactivos, de cualquier naturaleza y aplicación, a consecuencia de un siniestro amparados por el contrato.
11. Los daños debidos al uso o desgaste normal de los bienes asegurados, defecto propio o defectuosa conservación de la cosa asegurada.
12. Los daños indirectos y las pérdidas derivadas de cualquier clase.
13. Cuando los daños producidos sean calificados por el Gobierno de la Nación como "Catástrofe o Calamidad Nacional".
14. 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.
15. 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 esta póliza.
16. Siniestros cuyo origen esté en la explosión de bombas o artefactos inflamables o explosivos, salvo lo establecido para el riesgo de explosión en la garantía "INCENDIO, EXPLOSIÓN Y CAÍDA DEL RAYO".
17. Los daños de cualquier clase relacionados con la contaminación, polución o corrosión.
18. 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 póliza.
19. 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.
20. Para las garantías de Daños por Colisión, Daños por Ondas sónicas, Actos de Vandalismo o malintencionados, Daños por lluvia-viento-pedrisco y nieve, Daños por humo, Daños por derrame accidental de las instalaciones automáticas contra incendios y Daños por inundación, quedan excluidos los daños ocurridos dentro de los 7 días siguientes a la fecha de la póliza o de sus suplementos. Este periodo de carencia no regirá para los casos de reemplazo o sustitución de la póliza sin solución de continuidad, ni en los de revalorización automática, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o de nueva cobertura.

6.2. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Complementariamente a las garantías cubiertas por la entidad, por el consorcio de Compensación de Seguros se indemnizarán los daños directos en las personas y en los bienes, así como la pérdida de beneficios como consecuencia de ellos, que estuvieren asegurados en la póliza, cuando sean consecuencia de los acontecimientos extraordinarios (terremotos, inundaciones, terrorismo, tempestad ciclónica atípica, etc.) que nominativamente se enumeran en el Reglamento del Consorcio de Seguros (R.D. 300/2004) y que se recogen en la cláusula que se incluye en la póliza.

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, ésta quedará liberada 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 sónicas, 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 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 400 € por recibo (800 € 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