



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 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:

Garantías	Descripción
R.C. VOLUNTARIA	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.
DEFENSA- R. MULTAS	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.
OCUPANTE – CONDUCTOR	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.

ASISTENCIA EN VIAJE	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"> - 902 377 378 desde España - 34-1-393-90-30 a cobro revertido desde el extranjero
LUNAS	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 902 377 378 .
CARNÉ POR PUNTOS	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.: 902 377 378
INCENDIOS	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.
DAÑOS POR COLISIÓN	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.
DAÑOS POR PÉRDIDA TOTAL	Cobertura de daños sufridos por el propio vehículo, sólo cuando se produzca la pérdida total del mismo.
DAÑOS PROPIOS-INCENDIO	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.
ROBO	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.
VAS	Vehículo sustitución por accidente o robo ocurrido en España. En caso de precisar la cobertura, llamar al S.A.T.: 902 377 378 .
VAS CON AVERIA	Vehículo sustitución por accidente, avería o robo en España. En caso de precisar la cobertura, llamar al S.A.T.: 902 377 378 .

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, 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 correncia 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.

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.

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.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA UN SEGURO DE HOGAR



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 Hogar (Condicionado: 49-0109).

3. TIPO DE SEGURO

3.1 MODALIDAD DEL SEGURO

Multirriesgo de hogar.

3.2 BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

3.2.1. Continente:

El conjunto de cimientos, suelos, paredes, tabiques, cubiertas o techos y puertas, ventanas, anexos y dependencias, instalaciones fijas tales como las de calefacción, agua, electricidad y gas, antenas de televisión incluidas las parabólicas, las sanitarias y telefónicas y, en general, todo aquello que constituye el edificio-vivienda y dependencias accesorias designados en las Condiciones Particulares de la Póliza.

Se consideran que forman parte del inmueble los falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y maderas adheridos a suelos, paredes o techos, siempre que pertenezcan al propietario del mismo.

En el caso en que el asegurado obre en calidad de copropietario, la garantía del seguro comprende, además de la parte de su propiedad exclusiva, la proporción que le corresponda en la propiedad común, incluida la antena colectiva de televisión, la plaza de garaje, cuarto trastero anexo a la vivienda y situados en el propio edificio, en caso de no existir o resultar insuficiente el seguro establecido por cuenta de los copropietarios.

3.2.2. Obras de reforma:

Tendrá la consideración de continente, a efectos de la cobertura de esta póliza, las mejoras que el asegurado inquilino haya incorporado a la vivienda objeto del seguro a su costa. El capital asegurado por este concepto deberá pactarse expresamente y figurará en las Condiciones Particulares de la póliza. Las mejoras realizadas por el propietario se considerarán dentro del concepto continente.

3.2.3. Edificaciones anexas:

Se considerarán edificaciones anexas las construcciones auxiliares y otras edificaciones, independientes de la vivienda principal situadas en la misma finca descrita en las Condiciones Particulares, propiedad del asegurado, para su uso privado y exclusivo, como vallas y muros de cerramiento dependientes o independientes del edificio, muros de contención de tierras independientes del edificio principal, piscinas, frontones y otras edificaciones. El capital asegurado para cada uno de ellos deberá pactarse expresamente y figurarán en las Condiciones Particulares de la póliza.

3.2.4. Dependencias anexas:

Los cuartos trasteros, y en general, aquellas dependencias que no formando parte integrante del mismo espacio que la vivienda, se encuentran en el mismo edificio, para su uso privado y exclusivo.

3.2.5. Contenido:

El conjunto de bienes formado por mobiliario, electrodomésticos fijos y portátiles, aparatos de calefacción y refrigeración que no sean instalación fija, máquinas de coser y tricotar; máquinas, herramientas y materiales para reparaciones domésticas, bricolaje y jardinería; víveres y provisiones; enseres domésticos, objetos de uso personal; ajuar doméstico y personal y cualesquiera otros bienes que puedan considerarse como elemento natural del contenido de la vivienda, que se encuentren dentro de la vivienda o dependencias anexas, terrados, patios o jardines de la vivienda, y que sean propiedad del asegurado o de familiares y personal doméstico que convivan con él o bien que aun no siendo de su propiedad, se encuentren en su poder por alquiler, préstamo o bajo cláusula de reserva de dominio.

Igualmente se consideran contenido las armas de fuego, equipos de visión y sonido, fotográficos, radioaficionado y ordenadores personales incluidos los portátiles cuyo valor unitario no supere los 3.000 €, en cuyo caso tienen la consideración de objetos de valor especial con arreglo a la definición indicada más adelante.

No se consideran contenido los objetos propios del ejercicio de cualquier actividad comercial o profesional propiedad del asegurado salvo pacto y declaración expresa del tomador del seguro o asegurado y figuren en las Condiciones Particulares de la póliza, limitados hasta el 20% de la suma asegurada por contenido, con un máximo de 3.000 €.

No se consideran como contenido, las joyas y objetos de valor especial y salvo pacto en contrario, tampoco se considera contenido, ni los vehículos a motor, ni los remolques y embarcaciones, ni los accesorios y elementos que puedan formar parte de los mismos, ni la maquinaria agrícola, ni las placas solares, ni valores inmobiliarios públicos o privados, ni efectos de Comercio y títulos.

3.2.5. Joyas:

Objetos que contengan oro, plata, platino, perlas naturales, gemas, piedras preciosas o semipreciosas, y que sirvan para el ornato o uso personal. Salvo pacto en contrario expreso no se considerarán joyas, los metales preciosos en barra, piedras preciosas y las perlas finas no montadas en aderezos. Quedan excluidos los objetos de plata, tales como candelabros, cuberterías y otros de este metal que tienen la condición de objetos de valor especial.

3.2.6. Objetos de valor especial:

Tapices, cuadros, alfombras, abrigos de pieles o similares, obras de arte, colecciones filatélicas y numismáticas, antigüedades y objetos de plata. Asimismo tendrán la consideración de objetos de valor especial las armas de fuego, equipos de visión, sonido, fotográficos, radioaficionado y ordenadores personales, incluidos los portátiles, cuyo valor unitario supere los 3.000 €.

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

RIESGOS GARANTIZADOS	LIMITES INDEMNIZACION	
	Continente	Contenido
INCENDIOS, EXPLOSION Y CAIDA DEL RAYO	100%	100%
DAÑOS POR AGUA	100%	100%
DAÑOS ELECTRICOS	100%	
ATRACO O EXPOLIACIÓN FUERA DEL HOGAR		300€
- Dinero en efectivo		150€
VIAJES Y TRASLADOS TEMPORALES		1.500€
ALIMENTOS EN FRIGORIFICO		150€
SUSTITUCION DE CERRADURAS		300€
TARJETAS DE CRÉDITO		500€
GASTOS DE REPOSICIÓN DNI, CARNE CONDUCIR		100%
DAÑOS ESTÉTICOS	5% (máximo 2.500€ por siniestro y año).	
DAÑOS POR COLISIÓN	100%	100%
DAÑOS POR ONDAS SÓNICAS	100%	100%
ACTOS DE VANDALISMO O MALINTENCIONADOS	100%	100%
DAÑOS POR LLUVIA, VIENTO, PEDRICO O NIEVE	100%	100%
DAÑOS POR HUMO	100%	100%
DAÑOS PRODUCIDOS POR DERRAME O ESCAPE ACCIDENTAL DE LAS INSTALACIONES AUTOMÁTICAS DE EXTINCION DE INCENDIOS		
DAÑOS POR INUNDACIÓN	100%	100%
DAÑOS Y GASTOS DERIVADOS DE UN SINIESTRO		
- Daños	100%	100%
- Gastos (máximo 30.000 €)	5%	5%
DESALOJAMIENTO FORZOSO		20%
ROTURA DE PLACAS VITROCERÁMICAS		900€
ÁRBOLES Y PLANTAS DE JARDÍN	1800€	
MUEBLES DE JARDÍN	10% (máximo 3.000 € por siniestro y año)	
SERVICIO DE ASISTENCIA 24 HORAS HOGAR	INCLUIDO	
DEFENSA JURÍDICA	INCLUIDO	
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	INCLUIDO	
ASISTENCIA INFORMÁTICA	INCLUIDO	

GARANTIAS OPCIONALES	Continente	Contenido
RESPONSABILIDAD CIVIL FIANZAS	Hasta 600.000 €	
- Daños por agua a terceros 10% de la suma pactada		
ROBO, EXPOLIACIÓN Y HURTO		
- Mobiliario en general		100%
- Dinero en efectivo		300€
- Desperfectos por robo	100%	100%
JOYAS Y OBJETOS DE VALOR ESPECIAL	Suma asegurada pactada.	
CRISTALES, SANITARIOS Y MÁRMOLES	100%	
VEHÍCULOS EN GARAJE	Suma asegurada pactada.	
PLACAS SOLARES	Suma asegurada pactada.	
FRANQUICIA GENERAL FIJA	60€/90€/120€/150€	

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 presente 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 de vandalismo o malintencionados, daños por lluvia-viento-pedrisco o nieve, daños producidos por derrame o escape accidental de las instalaciones automáticas de extinción de 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, 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 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 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 100 € por recibo (200 € 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.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA UN SEGURO DE COMERCIO

unión
comercio



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 Comercio (Condicionado: 47-0407).

3. TIPO DE SEGURO

3.1 MODALIDAD DEL SEGURO

Multirriesgo de comercio.

3.2 BIENES Y PÉRDIDAS ASEGURABLES

3.2.1. Contenido:

- Mobiliario e instalaciones: El conjunto de bienes muebles, elementos de decoración móviles no definidos como Continente, enseres, rótulos, mostradores, estanterías, escaparates y efectos para exposición. También se incluyen todo tipo de máquinas, como registradoras, escribir, calcular, cámaras y refrigeradores, máquinas de cafetería, friegaplatos, etc., que puedan ser utilizados en la actividad del comercio.
- Mercancía: Las propias y adecuadas al establecimiento que se asegura, incluso en escaparates, junto con sus envases, envoltorios y material para presentación y publicidad.
- Joyas: Objetos que contengan oro, platino, perlas naturales, gemas, piedras preciosas o semipreciosas, y que sirvan para el ornato o uso personal.

3.2.2. Continente:

- Edificio: El conjunto de los elementos de construcción, instalaciones fijas, tales como calefacción, refrigeración, agua, gas, electricidad, telefónicas y sanitarias, las puertas y ventanas constitutivos del establecimiento designado en las Condiciones Particulares de la póliza, así como divisiones, mostradores, estanterías y escaparates que no estén formados por elementos móviles, cámaras frigoríficas y cocinas de obra, hornos fijos, marquesinas, fachadas y toldos. Se consideran que forman parte del inmueble los elementos de decoración fijos tales como falsos techos, moquetas, entelados, papeles pintados y maderas adheridas a suelos, paredes o techos siempre que pertenezcan al propietario del continente. Cuando se trate de un local en régimen de propiedad horizontal, se comprende la proporción que corresponde al Tomador en las partes comunes del edificio y en sus instalaciones.
- Obras de reforma: Tendrá la consideración de continente, a efectos de la cobertura de la póliza, las mejoras que el asegurado inquilino haya incorporado al local objeto del seguro a su costa. El capital asegurado por este concepto deberá pactarse expresamente y figurará en las Condiciones Particulares de la póliza. Las mejoras realizadas por el propietario se considerarán dentro del concepto Continente.
- Dependencias anexas: Los cuartos trasteros y en general, aquellas dependencias que no formando parte integrante del mismo espacio que el comercio, se encuentran en el mismo edificio, para su uso privado y exclusivo.

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

RIESGOS GARANTIZADOS	LIMITES INDEMNIZACION	
	Continente	Contenido
INCENDIOS, EXPLOSION Y CAIDA DEL RAYO	100%	100%
DAÑOS POR AGUA	10%	10%
DAÑOS ELECTRICOS		5%
DESALOJAMIENTO FORZOSO		20%
ROTURA DE CRITALES, RÓTULOS Y LUNAS		10%
MAYOR STOCK DE MERCANCIAS		Exceso sobre stock 20%
RECONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS		5%
DAÑOS ESTÉTICOS	5% (1.500 € stro/año)	0%
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%
DAÑOS Y GASTOS DERIVADOS DE UN SINIESTRO		
- Daños	100%	100%
- Gastos (máximo 30.000 €)	5%	5%
SERVICIO DE ASISTENCIA 24 HORAS EN EL COMERCIO	INCLUIDO	
DEFENSA JURIDICA	INCLUIDO	
RESPONSABILIDAD CIVIL DE EXPLOTACIÓN		
- Mínimo 60.000€/Máximo 300.000€	100%	100%
- R.C. por Daños por agua (máximo 12.000 €)	10%	10%

GARANTÍAS OPCIONALES	Continente	Contenido
ROBO Y ATRACO - Mobiliario, maquinaria, ajuar y existencias - Robo de dinero en efectivo - Robo de dinero en caja de seguridad - Atraco de dinero en efectivo - Atraco de dinero durante su transporte - Desperfectos por robo		100% 300€ 1.500€ 1.200€ 1.200€ 0
ORDENADORES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS	Suma asegurada pactada	
RESPONSABILIDAD CIVIL		
RESPONSABILIDAD CIVIL PRODUCTO	Suma asegurada pactada	
RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL	Suma asegurada pactada	
RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE PROPIETARIO LOCAL	Suma asegurada pactada	
MERCANCÍAS EN CÁMARA	Suma asegurada pactada	
AVERIA MAQUINARIA	Suma asegurada pactada	
PARALIZACIÓN ACTIVIDAD (indemnización diaria)	150€/200€/250€	
FRANQUICIA GENERAL FIJA	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 debidos al uso o desgaste normal de los bienes asegurados, defecto propio o defectuosa conservación del objeto asegurado.
8. Los daños producidos a las mercancías depositadas al aire libre, aún cuando se hallen protegidas por materiales flexibles (lonas, plásticos, construcciones hinchables o similares) o contenidas en el interior de construcciones abiertas.
9. 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 estas garantías, salvo lo que se dispone en la garantía opcional 4ª "Mercancías en Cámara".
10. 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.
11. Cuando los daños producidos sean calificados por el Gobierno de la Nación como "Catástrofe o Calamidad Nacional".
12. Los daños ocasionados, directa o indirectamente, por los efectos mecánicos, térmicos y radioactivos debidos a reacciones o transmutaciones nucleares cualesquiera que sea la causa que las produzca.
13. Las pérdidas de valor o de aprovechamiento de los bienes asegurados a consecuencia de los hechos mencionados en el párrafo anterior.

14. 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.
15. 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 CAIDA DEL RAYO".
16. 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.
17. Los daños producidos por contaminación, polución o corrosión.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. Para las garantías de Actos de vandalismo y malintencionado, Lluvia, viento, pedrisco o nieve, Daños por derrame 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 período 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, 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 deberá 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 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 el 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 seguro de comercio, 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

Para poder fraccionarse el pago de la anualidad, se establece un importe mínimo de 200 € por recibo (400 € prima anual para pago semestral y 600 € para pago trimestral). Para hacer frente a los gastos de gestión derivados de dicho fraccionamiento, se aplicará un recargo del 2,5% sobre la prima resultante cuando el pago se realice semestralmente y un recargo del 4% cuando el pago se realice trimestralmente.

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.

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

	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 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 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.

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

Franquicias

GRUPO III.- PÉRDIDAS CONSECUCIONALES PARALIZACIÓN

PERDIDA BENEFICIOS-GASTOS FIJOS POR PARALIZACIÓN

Suma asegurada

Valor Total

Garantías Opcionales:

- Cobertura automática adicional
- Siniestros derivados del Consocio de Compensación Seguros

20%

Valor Total

GRUPO IV.- ROBO Y EXPOLIACIÓN

ROBO Y EXPOLIACIÓN

- Desperfectos por robo
- Efectivo en mueble
- Dinero Caja Fuerte
- Expoliación Transporte de Fondos
- Infidelidad de empleados

100% CDO

1.502,53€

300,50€

3.000,05€

1.502,53€

1.202,02€

Valor Total

A primer riesgo

A primer riesgo

A primer riesgo

A primer riesgo

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

150.253,02€-

A primer riesgo

A primer riesgo

- R.C. Producto/ Post trabajos

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, deducciones 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 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 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