



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 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	LÍMITES INDEMNIZACIÓN	
	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.