

**GUÍA**  
**DEL**  
**ASEGURADO**

# Índice

<b>I. Información que debe conocer sobre su seguro .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ¿Qué hacer en caso de accidente? .....</b>	<b>6</b>
<b>III. Guía para presentar las quejas y reclamaciones .....</b>	<b>10</b>

# I. Información que debe conocer sobre su seguro

## ¿Qué hacer cuando reciba su Pack de Bienvenida?

El Pack de Bienvenida contiene los siguientes documentos:

- Condiciones Particulares de los seguros que ha contratado, una copia para usted y otra para Balumba,
- Contrato de Servicio de Gestión de Modificaciones, una copia para usted y otra para Balumba,
- un sobre franqueado
- un parte europeo de accidentes,

## Cuando reciba el Pack de Bienvenida:

1. Lea con detenimiento todos los contratos. Es importante que no olvide revisar los datos de contacto, ya que éstos son los únicos medios de los que disponemos para comunicarle cualquier información relacionada con su seguro. Si encuentra algún error, póngase en contacto lo antes posible con nuestro departamento de Atención al Cliente al 902 504 141 / 912 755 422 para que realicemos las correcciones necesarias de forma inmediata.
2. Si todos los datos son correctos firme las copias destinadas a Balumba en los sitios indicados y envíenlas por correo postal usando el sobre franqueado que adjuntamos. Las copias para Balumba lo indican expresamente. En caso de duda, recuerde que estamos a su disposición en nuestro teléfono de Atención al Cliente para orientarle.

## ¿Qué documentación debe llevar en su vehículo?

- Permiso de circulación.
- Ficha técnica.
- Carnet de conducir.
- Justificante de pago del seguro en vigor: aunque actualmente ya no es obligatorio llevar este documento en el vehículo, le aconsejamos que lo incluya dentro de su documentación. NOTA: Si ha pagado por domiciliación bancaria el justificante de pago se lo proporcionará su banco. Si ha pagado con tarjeta de crédito o débito, Balumba le enviará el recibo a su correo electrónico, si no tiene correo electrónico se lo enviaremos a su domicilio.
- Carta verde: Su utilización es necesaria para circular por el extranjero, salvo en los países de la Unión Europea, Andorra, Croacia, Islandia, Noruega y Suiza. Si va a realizar un viaje a algún país que no esté incluido en esta selección, no dude en solicitarnos este documento.

## ¿Qué formas de pago ofrece Balumba.es?

Balumba, en el momento de la contratación de su seguro, le ofrece la posibilidad de realizar el pago por domiciliación bancaria o por tarjeta de crédito/débito.

Si la forma de pago principal elegida en el momento de la contratación es tarjeta de crédito/débito, también le pediremos un número de cuenta bancaria como forma de pago

opcional. El medio de pago opcional sólo se utilizará en caso de imposibilidad de cobro en la tarjeta.

La forma de pago principal se especifica en las Condiciones Particulares. No obstante, a lo largo de la vigencia del contrato puede modificar la forma de pago solicitándolo al departamento de Atención al Cliente.

Es importante que se asegure de que hay fondos suficientes en tu cuenta o saldo en tu tarjeta en el momento en el que el recibo sea enviado al cobro, así podrá evitar incidencias en el cobro de sus recibos, ya que, en caso contrario, Balumba podría llevar a cabo la anulación de las pólizas contratadas por falta de pago.

## **¿Qué hacer en caso de venta o baja del vehículo?**

Si vende el vehículo asegurado o lo da de baja en Tráfico debe informarnos de este hecho lo antes posible, pero siempre en un plazo máximo de 15 días. Es importante que tenga a mano la documentación que acredite la venta o la baja del vehículo.

Balumba pone a su disposición los siguientes medios de contacto:

Correo electrónico: *atencionalcliente@balumba.es*

Teléfono: 902 504 141 / 912 755 422

Fax: 902 933 738 / 914 893 579

Correo postal: Edificio Insur-Cartuja. C/ Albert Einstein, s/n. 41092, Sevilla.

## **¿Qué sucede con su seguro si cambia de vehículo?**

Balumba le ofrece la posibilidad de cambiar su vehículo en la póliza ya contratada. Lo único que tiene que hacer es ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente (902 504 141 / 912 755 422), donde nuestros asesores le indicarán los pasos a seguir.

Además, en ese momento tendrá la posibilidad de modificar las coberturas contratadas para adaptarlas a las necesidades de su nuevo vehículo.

Debe tener en cuenta que los cambios que realice pueden suponer algún cargo o una devolución de dinero en función del tipo de vehículo que vaya a asegurar y de las coberturas que elija.

## **¿Es necesario incluir en la póliza al resto de conductores de su vehículo?**

Como le indicamos en el momento de la contratación de su seguro, cualquier conductor menor de 25 años o con menos de dos años de antigüedad del permiso de conducir, debe estar declarado en la póliza. Si no está declarado, en caso de accidente no quedaría cubierto.

Igualmente es obligatorio declarar todos los conductores habituales y ocasionales del vehículo.

## **¿Qué puede hacer para ayudarnos a mejorar el servicio?**

En Balumba su satisfacción es lo más importante. Por ello queremos que nos ayude a prestarle el servicio que espera. Solo tiene que enviarnos sus dudas, opiniones o sugerencias a: *atencionalcliente@balumba.es*.

## II. ¿Qué hacer en caso de accidente?

### Teléfonos de interés general

Emergencias	112
Guardia Civil	062
Bomberos	080
Balumba Gestión de Accidentes	912 755 426
Balumba Gestión de Accidentes Fax	914 893 517
Asistencia en viaje	912 755 427
Asistencia en viaje desde el extranjero	0034 915 149 912

### En caso de accidente ¿Cómo comunicarlo a Balumba?

**912 755 426**

#### **Estamos a tu disposición**

Debe informarnos del mismo tan pronto como sea posible independientemente del tipo de accidente o percance que haya sufrido. El tomador del seguro o el asegurado, deberán comunicar la ocurrencia dentro del plazo máximo de 7 días tal y como indica la ley de contrato de seguro.

Nuestro Servicio de Gestión de Accidentes está disponible en el **902 504 343 / 912 755 426** de **lunes a viernes de 9.00 a 20.00 h. para atenderle.**

Nuestro personal especializado tomará los datos necesarios para iniciar la gestión de su parte de accidente y le indicará los pasos a seguir. Además le facilitará los medios para que nos haga llegar la *Declaración Amistosa de Accidentes (DAA)*.

En caso de que haya rellenado una declaración amistosa de accidentes (encontrará un ejemplar en el Pack de Bienvenida), debe enviárnosla lo antes posible a través del método que prefiera:

- Fax: 902 504 444 / 914 893 517
- Email: [accidentes@balumba.es](mailto:accidentes@balumba.es)
- Correo postal: Balumba - Edificio Insur-Cartuja C/ Albert Einstein s/n, 2ª Planta, 41092 Sevilla.

Si hay heridos y la gravedad de las lesiones lo justifica, llame a los servicios de ayuda emergencias 112, policía local 092 o guardia civil 062. Anote el nombre, apellidos, dirección y teléfono de las personas heridas antes de su partida.

Si únicamente hay daños materiales, presente su póliza de seguro y permiso de conducir con el otro conductor, para rellenar tranquilamente un único parte amistoso de accidente.

Si su vehículo dificulta el tráfico rodado, el Código de la Circulación impone desplazar los vehículos tan rápidamente como sea posible.

Contacte con la Policía Local /Autonómica o Guardia Civil si estima que en ello va su interés, o en caso de que el otro conductor rehúse colaborar.

## **Si precisa la intervención de la Asistencia en Viaje:**

Si tiene contratado el seguro de Asistencia en Viaje, en caso de avería o accidente en carretera, EUROPE ASSISTANCE le asistirá de manera inmediata. Nuestro servicio de asistencia en viaje está a su disposición 24 horas diarias, los 365 días del año:

- 902 570 471 / 912 755 427 si llama desde España.
- 0034 915 149 912 si llama desde el extranjero.

Nuestra cobertura de Asistencia en Viaje incluye cobertura desde el Km 0, reparación *in situ*, en caso de ser posible, o traslado en grúa al taller más cercano dentro del límite indicado en las Condiciones Particulares. También estará cubierto en caso de pinchazo, olvido de llaves o problemas con el combustible. Además, si tiene contratada la Asistencia en viaje VIP consulte la disponibilidad de un vehículo de sustitución.

En caso de duda consulte las Condiciones Particulares y Generales del seguro de Asistencia en Viaje o llame al 902 504 343 / 912 755 426 y un asesor de nuestro Servicio de Gestión de Accidentes le indicará gustosamente los servicios que tiene contratados.

## **¿Qué hago si tiene una rotura de lunas? (solo coche)**

Si tiene contratada la cobertura de lunas y ha sufrido una rotura sin ningún otro daño al vehículo, llame a nuestro Servicio de Reparación de Lunas (902 504 343 / 912 755 426). Nuestros asesores se encargarán de abrir el parte y le indicarán el taller especializado en reparación de lunas más cercano al que podrá acudir para sustituir o reparar la luna dañada.

Recuerde que Balumba trabaja con las redes especializadas en reparación de lunas más importantes del país quienes le ofrecerán un servicio ágil y de calidad.

## **¿Cómo reparar su vehículo en caso de accidente?**

De acuerdo a las coberturas contratadas, si su vehículo resultara dañado como consecuencia de un accidente, Balumba se encargará de gestionar la reparación del mismo en el caso de que exista un tercero responsable del siniestro o si tiene contratado un seguro a todo riesgo.

Podrá elegir libremente el taller donde reparar su vehículo o si lo prefiere, disponer de nuestra red de Talleres. Balumba cuenta con una extensa red con alrededor de 650 talleres especializados en chapa y mecánica de siniestros y 900 talleres especializados en lunas que han sido seleccionados en base a criterios de calidad y que están repartidos por todo el territorio nacional. En estos talleres dispone de ventajas especiales como:

- Atención preferente en la reparación de su vehículo
- Garantía extendida en los trabajos realizados de 1 año o 12.000 km
- Servicio de limpieza gratuito del interior y exterior de tu vehículo
- En la mayoría de los casos, servicio de recogida y entrega, sin coste adicional, de su vehículo en su domicilio o lugar de trabajo.

Para iniciar la reparación de su vehículo, debe llamar a nuestro Servicio de Gestión de Accidentes al 902 504 343 / 912 755 426 o enviar un mail a [accidentes@admiral.es](mailto:accidentes@admiral.es), nuestro personal especializado le asesorará.

## Para la peritación de su vehículo:

Balumba cuenta con una amplia red de peritos profesionales que se desplazarán al taller que elija para proceder a la revisión de su vehículo. Tan sólo debe proporcionar a nuestro Servicio de Gestión de Accidentes la dirección del taller y fijar un día para la valoración de los daños (peritación). Le aconsejamos que lo haga con nuestra red de talleres y disfrute de las ventajas de ello.

## ¿Qué debe hacer en caso de robo de su vehículo?

Si le roban el vehículo y tiene contratada cobertura por robo, lo primero que debe hacer es comunicar a la Policía la desaparición. Puede acudir a la comisaría más cercana para presentar una denuncia o bien realizarla de forma telefónica en el 902 102 112.

Cuando haya denunciado el robo contacte por teléfono con nuestro Servicio de Gestión de Accidentes al 902 504 343 / 912 755 426 y envíenos una copia de la denuncia al número de fax 902 504 444 / 914 893 517 o vía email a: [accidentes@balumba.es](mailto:accidentes@balumba.es).

Nuestro equipo de tramitadores le facilitará indicaciones de los trámites a seguir.

Le recomendamos:

- Efectuar una llamada telefónica al depósito municipal por si han retirado su vehículo, por si no se encontraba bien estacionado o por cualquier motivo que desconozca.
- Revisar si la documentación del vehículo se encontraba en el interior para dejar constancia en la denuncia.
- Consultar si algún testigo pudo presenciar lo ocurrido.

## ¿Cómo puede conseguir partes de accidentes?

Si necesita algún parte adicional puede solicitarlo por teléfono llamando a Atención al Cliente al 902 504 141 / 912 755 422, o a través del correo electrónico [atencionalcliente@balumba.es](mailto:atencionalcliente@balumba.es). No olvide facilitarnos su nombre completo, la matrícula del vehículo y el número de póliza.

## ¿Qué debe saber del Parte Europeo de Accidentes?

En el Pack de Bienvenida le incluimos un *Parte Europeo de Accidente*, también conocido como *Declaración Amistosa de Accidentes (DAA)*, homologado en casi todos los países pertenecientes a la Unión Europea.



Para rellenarlo debe asegurarse de lo siguiente:

- Que han rellenado correctamente los datos personales en las dos columnas laterales (una para cada vehículo), especialmente debe revisar que las matrículas consten correctamente.
- En la columna central (circunstancias del siniestro), cada conductor debe marcar la situación en la que se encontraba su vehículo. La casilla que debe utilizar es la que está más próxima a sus datos personales. Procure dibujar un croquis reflejando la ocurrencia de los hechos.

Es importante que sepa que rellenar bien un parte puede llegar a reducir el tiempo de resolución de un accidente, de 15 días a sólo 5 días, por ello hacemos hincapié en que mantengamos la calma en ese momento, intentemos concentrarnos y verifiquemos los datos y circunstancias antes de firmar el parte.

**IMPORTANTE:** Si posteriormente observa algún error en los datos personales indicados en el parte, llámenos y coméntenos. **No modifique su copia del parte**, dificultaría el trámite.

**Firmar el parte amistoso de accidente no significa aceptar la responsabilidad del accidente, sólo agiliza los trámites entre las compañías de seguros.**

## ¿Qué documentos tengo que tener a mano para declarar un parte?

Para la declaración del parte, nuestro departamento de Gestión de Accidentes le solicitará información sobre:

- Datos Personales del tomador de la póliza
- Algunos datos que encontrará en la Ficha Técnica del vehículo
- Datos de la *Declaración Amistosa de Accidente*: datos del contrario, así como los relacionados con la ocurrencia del siniestro
- Denuncia: si ha presentado una denuncia sobre los hechos deberá enviárnosla.
- Atestado: en el caso de que exista para que podamos comprobar el nº de atestado y quién es la autoridad interviniente.
- Datos personales de testigos que hayan presenciado el accidente

## ¿Tiene más dudas?

Contacte con nuestro Servicio de Gestión de Accidentes al **902 504 343 / 912 755 426** donde con gusto resolveremos todas sus dudas e inquietudes.

### III. Guía para presentar una queja o reclamación

En Balumba tenemos el compromiso de ofrecerte siempre el mejor servicio; sin embargo, entendemos que pueden existir ocasiones en las que no vea satisfechas sus expectativas. Por ello le ofrecemos esta guía para que nos haga llegar de forma inmediata las causas que han dado lugar a su insatisfacción. Creemos que una queja o reclamación es una valiosa herramienta para la mejora de nuestro servicio.

#### ¿Quiénes pueden reclamar?

Los tomadores, asegurados, beneficiarios de las pólizas, así como los terceros perjudicados, y sus causahabientes y los clientes de Balumba.

#### ¿Cuándo reclamar?

Cuando considere que alguna decisión formal adoptada por Balumba no respeta los derechos que le corresponden de acuerdo al contrato suscrito.

Es importante que antes de enviar una reclamación confirme que ésta no ha sido sometida o resuelta por una instancia judicial, administrativa o arbitral, ya que en ese caso no podremos atenderla desde el Servicio de Atención al Cliente de Balumba.

#### ¿Cómo reclamar?

Las reclamaciones tienen que ser presentadas por escrito. Es muy importante que el documento remitido nos permita identificarle y conocer los motivos que han originado su insatisfacción, así como la pretensión de la reclamación.

Por ello no olvide incluir los siguientes datos:

- Datos personales, domicilio, número de póliza o contrato.
- Descripción completa de los hechos que justifican su reclamación y departamento donde se hubieran producido los hechos.
- Resultado que pretende obtener de la reclamación.
- Puede adjuntar cualquier prueba documental que justifique o respalde tu reclamación.
- Por último debe especificar que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Para facilitarle el trámite Balumba pone a su disposición el siguiente modelo de Hoja de Queja y Reclamaciones, que también encontrarás en nuestra página web [www.balumba.es](http://www.balumba.es).

Para acceder al formulario **pinche aquí**.

## ¿Cómo hacernos llegar su reclamación?

El Servicio de Defensa del Cliente de Balumba dispone de los siguientes medios de contacto:

Correo electrónico: *reclamaciones@admiral.es*

Correo postal: C/ Albert Einstein 10, 41092 Sevilla.

Es importante resaltar que Balumba, **para el seguro de coche**, no se responsabiliza de las reclamaciones ocasionadas a consecuencia de los servicios prestados por parte de las Entidades Colaboradoras.

Por ello, le facilitamos los datos de contacto de los Servicios de Atención al Cliente de estas Entidades:

### **Arag. Seguro de Defensa Jurídica**

Correo postal: C/ Roger de Flor, 16, 08018. Barcelona.

Teléfono: 902 367 185

Mail: *dac@arag.es*

### **Ges. Seguro de Accidentes del Conductor**

Correo postal: Plaza de las Cortes, 2, 28014, Madrid.

Mail: *servicioatencioncliente@ges.es*

### **Europ Assitance: Servicio de Asistencia en Carretera**

Correo postal: Cl. Orense, 4 – Planta 14 28020- Madrid.

Mail: *reclamaciones@europ-assistance.es*

## Normativa aplicable

1. Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
2. Ley 44/2002 de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero.
3. Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero sobre los comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros.
4. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de los contratos.
5. Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
6. Ley de comercialización a distancia de servicios financieros.
7. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios



### **Atención al cliente**

Tlf. 902 504 141 / 912 755 422  
Fax 902 933 738 / 914 893 579  
atencionalcliente@balumba.es

### **Presupuestos y contratación**

Tlf. 902 504 242  
www.balumba.es

### **Gestión de accidentes**

Tlf. 902 504 343 / 912 755 426  
Fax 902 504 444 / 914 893 517  
accidentes@balumba.es

### **Asistencia en viaje**

Tlf. 902 570 471

### **Asistencia en viaje desde el extranjero**

Tlf. 0034 915 149 912

### **Gestión de multas y puntos del carnet**

Tlf. 902 151 785 / 934 858 908  
Fax 902 151 786

### **Asistencia jurídica 24h.**

Tlf. 902 105 532 / 934 857 701

### **Renovaciones**

Tlf. 902 932 729 / 912 755 425  
Fax 902 933 002 / 914 893 549  
renovaciones@balumba.es