

GUIA
DE
L'ASSEGURAT

Índex

I. Informació que ha de conèixer sobre la seva assegurança 3

II. ¿Què fer en cas d'accident? 6

III. Guia per presentar les queixes i reclamacions10

I. Informació que ha de conèixer sobre la seva assegurança

¿Qué fer quan rebí al seu Pack de Benvinguda?

El Pack de Benvinguda conté els següents documents:

- Condicions Particulars de les assegurances que ha contractat, una còpia per a vostè i una altre per a Balumba,
- Contracte de Servei de Gestió de Modificacions, una còpia per a vostè y una altre per a Balumba,
- un sobre franquejat
- un comunicat europeu d'accidents.

Quan rebí el Pack de Benvinguda

1. Llegeixi amb deteniment tots els contractes. És important que no oblidí revisar les dades de contacte, ja que aquests són els únics mitjans dels què disposem per comunicar-li qualsevol informació relacionada amb la seva assegurança. Si trova algún error, poseu-vos en contacte com més aviat millor amb el nostre departament d'Atenció al Client al 912 755 422 perquè fem les correccions necessàries de forma immediata.

2. Si totes les dades són correctes signi les còpies destinades a Balumba alls llocs indicats i ens les envia per correu postal utilitzant el sobre franquejat que adjuntem. Les còpies per Balumba ho indiquen expressament. En el cas de dubte, recordi que estem a la seva disposició al nostre telèfon d'Atenció al Client per orientar-li.

¿Quina documentació ha de portar al seu vehicle?

- Permís de circulació.
- Fitxa tècnica.
- Carnet de conduir.
- Justificant de pagament de l'assegurança en vigor: encara que actualment ja no és obligatori portar aquest document al vehicle, li aconsellem que l'inclogui dins de la seva documentació.

NOTA: Si ha pagat per domiciliació bancària, el justificant de pagament li proporcionarà el seu banc. Si ha pagat amb tarja de crèdit o dèbit, Balumba li enviarà el rebut al seu correu electrònic li enviarem al seu domicili.

- Carta verda: La seva utilització és necessària per circular a l'estranger, excepte als països de la Unió Europea, Andorra, Croàcia, Islàndia, Noruega y Suïssa. Si ha de realitzar un viatge a algún país que no estigui inclòs en aquesta selecció, no dubti en sol·licitar-nos aquest document

¿Quines formes de pagament ofereix Balumba?

Balumba, en el momento de la contractació de la seva assegurança, li ofereix la possibilitat de realitzar el pagament per domiciliació bancària o per tarjeta de crèdit/dèbit.

Si la forma de pagament principal triada en el moment de la contractació es tarjeta de crèdit/dèbit, també li demanarem un número de compte bancari com a forma de pagament opcional. El mitjà de pagament opcional només s'utilitzarà en cas de impossibilitat de cobrament a la tarjeta.

La forma de pagament principal s'especifica en les Condicions Particulars. No obstant això, al llarg de la vigència del contracte pot modificar la forma de pagament trucant al departament d'Atenció al Client (912 755 422).

Es important que s'asseguri de que hi ha fons suficients al seu compte o saldo a la targeta en el moment en el que el rebut sigui enviat al cobrament, així podrà evitar incidències en el cobrament dels seus rebuts, ja que, en cas contrari, Balumba podria dur a terme l'anul·lació de les pòlisses contractades per falta de pagament.

¿Què fer en cas de venda o baixa del vehicle?

Si ven el vehicle assegurat o el dona de baixa a Trànsit ens ha d'informar el més aviat possible, però sempre en un termini màxim de 15 dies. És important que tingui a mà la documentació que acrediti la venda o la baixa del vehicle.

Balumba posa a la seva disposició els següents mitjans de contacte:

Adreça electrònica: *atencionalcliente@balumba.es*

Telèfon: 912 755 422

Fax: 914 893 579

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

¿Què succeeix amb la seva assegurança si canvia de vehicle?

Balumba li ofereix la possibilitat de canviar el seu vehicle a la pòlissa ja contractada. L'únic que ha de fer és posar-se en contacte amb el nostre departament d'Atenció al Client (912 755 422), els nostres assessors li indicaran els passos a seguir.

A més, en aquest moment tindrà la possibilitat de modificar les cobertures contractades per adaptar-les a les necessitats del seu nou vehicle.

Ha de tenir en compte que els canvis que realitzi poden suposar algun càrrec o una devolució de diners en funció del tipus de vehicle que hagi d'assegurar i de les cobertures que esculli.

¿Es necessari incloure a la pòlissa la resta de conductors del seu vehicle?

Com li vam indicar en el moment de la contractació de la seva assegurança, qualsevol conductor menor de 25 anys o amb menys de dos anys d'antiguitat del permís de conduir ha d'estar declarat a la pòlissa. Sino està declarat, en cas d'accident no quedaria cobert.

Igualment és obligatori declarar tots els conductors habituals i ocasionals del vehicle.

¿Què pot fer per ajudar-nos a millorar el servei?

A Balumba la seva satisfacció és lo més important. Per això volem que ens ajudi a prestart-li el servei que espera, només ha d'enviar els seus dubtes, oponions o suggeriments a: *atencionalcliente@balumba.es*.

II. ¿Què fer en cas d'accident?

Telèfons d'interès general

Emergències	112
Guardia Civil	062
Bombers	080
Balumba Gestió d'Accidents	912 755 426
Balumba Gestió d'Accidents Fax	914 893 517
Assistència en viatge	912 755 427
Assistència en viatge des de l'estranger	0034 915 149 912

En cas d'accident ¿Com comunicar-ho a Balumba?

912 755 426

Estem a la seva disposició

Ha d'informar d'aquest tan aviat com sigui possible independentment del tipus d'accident o contratemps que hagi sofert. El prenedor de l'assegurança o l'assegurat, han de comunicar l'ocurrència dins del termini màxim de 7 dies tal i com indica la llei de contracte d'assegurança.

El nostre Servei de Gestió d'Accidents està disponible al **912 755 426** de **dilluns a divendres de 8.30 a 20.30 h. per atendre'l**.

El nostre personal especialitzat prendrà les dades necessàries per iniciar la gestió de la seva comunicació d'accident i li indicarà els passos a seguir. A més li facilitarà els mitjans perquè ens faci arribar la Declaració Amistosa d'Accidents (DDA).

En cas que hagi omplert una declaració amistosa d'accidents (trobarà un exemplar al Pack de Benvinguda), ens la ha de fer arribar el més aviat possible a través del mètode que prefereixi:

- Fax: 914 893 517
- Adreça electrònica: accidentes@balumba.es
- Correu postal: Balumba - Edificio Insur-Cartuja C/ Albert Einstein s/n, 2ª Planta, 41092 Sevilla.

Si hi ha ferits i la gravetat de les lesions ho justifica, truqui als serveis d'ajuda emergències 112, policia local 092 o guardia civil 062. Anoteu el nom, cognoms, direcció i telèfon de les persones ferides abans de la seva partida.

Si únicament hi ha danys materials, presenti la seva pòlissa d'assegurança i permís de conduir amb l'altre conductor, per omplir tranquil·lament **un únic** comunicat amistós d'accident.

Si el seu vehicle dificulta el trànsit rodat, el Codi de la Circulació imposa desplaçar els vehicles tan ràpidament com sigui possible.

Contacti am la Policia Local /Autonómica o Guardia Civil si estima que en això hi va el seu interès, o en cas que l'altre conductor refusi col·laborar.

Si cal la intervenció de l'Assistència en Viatge:

Si té contractat l'assegurança d'Assistència en Viatge, en el cas d'avaria o accident a la carretera, EUROP ASSISTANCE li assistirà de manera immediata. El nostre servei d'assistència en viatge està a la seva disposició 24 hores diàries, 365 dies de l'any:

- 912 755 427 si truca des d'Espanya.
- 0034 915 149 912 si truca des de l'estranger.

La nostre cobertura d'Assistència en Viatge inclou cobertura des del Km 0, reparació *in situ*, en el cas de ser possible, o trasllat en grua al taller més proper dins del límit indicat a les Condicions Particulars. També estarà cobert en cas de punxada, oblit de Claus o problemes amb el combustible. A més, si té contractada l'Assistència en viatge VIP consulti la disponibilitat d'un vehicle de substitució.

En el cas de dubte consulti les Condicions Particulars i Generals de l'assegurança d'Assistència en Viatge o truqui al 912 755 426 i un assessor del nostre Servei de Gestió d'Accidents li indicarà els serveis que té contractats.

¿Què faig si té un trencament de llunes? (només cotxe)

Si té contractada la cobertura de llunes y ha patit un trencament sense cap altre dany al vehicle, truqui al nostre Servei de Reparació de Llunes (912 755 426). Els nostres assessors s'engarregaran d'obrir el comunicat y l'indicaran el taller especialitzat en reparació de llunes més proper al que pot acudir per a substituir o reparar la lluna danyada.

Recordi que Balumba treballa amb les xarxes especialitzades en reparació de llunes més importants del país que li oferiran un servei àgil i de qualitat.

¿Com reparar el seu vehicle en cas d'accident?

D'acord a les cobertures contractades, si el seu vehicle resultés danyat com a conseqüència d'un accident, Balumba s'encarregarà de gestionar la reparació del mateix en el cas de que hi hagi un tercer responsable del sinistre o si té contractada una assegurança a tot risc.

Podrà triar lliurement el taller on reparar el seu vehicle, o si ho prefereix, disposar de la nostra xarxa de Tallers. Balumba compta amb una extensa xarxa amb uns 650 tallers especialitzats en xapa i mecànica de sinistres i 900 tallers especialitzats en llunes que han estat seleccionats en base a criteris de qualitat y que están repartits per tot el territori nacional. En aquests tallers disposa d'avantatges especials com:

- Atenció preferent en la reparació del seu vehicle
- Garantia estesa en els treballs realitzats d'1 any o 12.000 km
- Servei neteja gratuïta de l'interior i exterior del seu vehicle
- En la majoria dels casos, servei de recollida i lliurament, sense cost adicional, del seu vehicle al seu domicili o lloc de treball.

Per iniciar la reparació del seu vehicle, ha de trucar al nostre Servei de Gestió d'Accidents al 912 755 426 o enviar un email a accidentes@balumba.es, el nostre personal especialitzat l'assessorarà.

Per al peritatge del seu vehicle:

Balumba compta amb una ampla xarxa de perits professionals que es desplaçaran al taller que esculli per a procedir a la revisió del seu vehicle, Només ha de proporcionar al nostre Servei de Gestió d'Accidents la direcció del taller i fixar un dia per a la valoració dels danys (peritatge). Li aconsellem que ho faci amb la nostra xarxa de tallers y gaudeixi dels seus avantatges.

¿Què fer en cas de robatori del seu vehicle?

Si li roben el vehicle i té contractada cobertura per robatori, el primer que ha de fer es comunicar a la Policia la desaparició. Pot acudir a la comissaria més propera per presentar una denuncia o bé realitzar-la de forma telefónica al 902 102 112.

Quan hagi denunciat el robatori contacti per telèfon amb el nostre Servei de Gestió d'Accidents al 912 755 426 i envieu-nos una còpia de la denuncia al número de fax 914 893 517 o via email a accidentados@balumba.es.

El nostre equip de tramitadors li facilitarà indicacions dels tràmits a seguir.

Li recomanem:

- Efectuar una trucada telefónica al depòsit municipal per si han retirat el seu vehicle, per no trobar-se bé estaionat o per algún motiu que desconeix.
- Revisar si la documentació del vehicle es trobava en l'interior per deixar constància a la denúncia
- Consultar si algún testimoni va poder presenciar els fets.

¿Com pot aconseguir comunicats d'accidents?

Si necessita algun comunicat adicional pot sol·licitar-lo per telèfon trucant a Atenció al Client al 912 755 422, o a través de l'adreça electrónica atencionalcliente@balumba.es. No oblidí facilitar-nos el seu nom complet, la matrícula del vehicle y el número de pòlissa. Li enviarem alguns exemplars el més aviat possible.

¿Què ha de saber del Comunicat Europeu d'Accidents?

En el Pack de Bienvenida li incloem un *Comunicat Europeu d'Accident*, també conegut com *Declaració Amistosa D'accidents (DDA)*, homologat en casi tots els països pertanyents a la Unió Europea.

Per omplir-lo ha d'assegurar-se del següent:

- Que han omplert correctament les dades personals en les dues columnes laterals (una per a cada vehicle), especialmente ha de revisar que les matrícules constin correctament.
- A la columna central (circumstàncies del sinistre), cada conductor ha de marcar la situació en què trobava el seu vehicle. La casella que ha d'utilitzar és la que està més propera a les seves dades personals. Procuri dibuixar un croquis reflectint l'ocurrència dels fets.

Es important que sàpiga omplir bé un comunicat, pot arribar a reduir el temps de resolució d'un accident, de 15 dies a 5 dies, per això fem èmfasis en mantenir la calma en aquell moment, intentem concentrar-nos i verifiquem les dades i circumstàncies abans de signar el comunicat.

IMPORTANT: Si posteriorment observa algun error en les dades personals indicades al comunicat, trunquin`s i ens ho comenta. **No modifiqui la seva copia del comunicat**, dificultaria el tràmit.

Signar el comunicat amistós d'accident no significa acceptar la responsabilitat de l'accident, només s'agilitza els tràmits entre les companyies d'assegurances.

¿Quins documents tinc que tenir a mà per declarar un comunicat?

Per a la declaració del comunicat, el nostre departament de Gestió d'Accidents li sol·licitarà informació sobre:

- Dades personals del prenedor de la pòlissa
- Algunes dades que trobarà a la Fitxa Tècnica del vehicle
- Dades de la *Declaració Amistosa d'Accident*: dades del contrari, així com les relacionades am l'ocurrència del sinistre
- Denúncia: si ha presentat una denuncia sobre els fets ens l'ha d'enviar
- Atestat: en el cas de que n'hi hagi per a que puguem comprobar el núm. de atestat i qui és l'autoritat que intervé.
- Dades personals de testimonis que hagin presenciat l'accident.

¿Té més dubtes?

Contacti amb el nostre Servei de Gestió d'Accidents al 912 755 426 on resoldrem tots els seus dubtes i inquietuds.

III. Guia per presentar una queixa o reclamació

A Balumba tenim el compromís d'oferir sempre el millor servei; però entenem que puguin existir ocasions que no vegi satisfetes les seves expectatives. Per això li oferim aquesta guia perquè ens faci arribar de manera immediata les causes que han donat lloc a la seva insatisfacció. Creiem que una queixa o reclamació és una valuosa eina per millorar el nostre servei.

¿Qui pot reclamar?

Els prenedors, assegurats, beneficiaris de les pòlisses, així com els tercers perjudicats, i els seus causahavents i els clients de Balumba.

¿Quan reclamar?

Quan consideri que alguna decisió formal adoptada per Balumba no respecta els drets que li corresponen d'acord al contracte subscrit.

Es important que abans d'enviar una reclamació confirmi que aquesta no ha estat sotmesa o resolta per una instància judicial, administrativa o arbitral, ja que en aquest cas no la podrem atendre des del Servei d'Atenció al Client de Balumba.

¿Com reclamar?

Les reclamacions tenen que ser presentades per escrit. És molt important que el document remés ens permeti identificar i conèixer els motius que han originat la seva insatisfacció, així com la pretensió de la reclamació.

Per això no oblidis incloure les següents dades:

- Dades personals, domicili, número de pòlissa o contracte.
- Descripció completa dels fets que justifiquen la seva reclamació i departament on s'hagin produït els fets.
- Resultat que pretén obtenir de la reclamació.
- Pot adjuntar qualsevol prova documental que justifiqui o doni suport a la reclamació.
- Finalment ha d'especificar que no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Lloc, data i signatura.

Per a facilitar-li el tràmit Balumba, posa a la seva disposició el següent model de Full de Queixes i Reclamacions, que també trobaràs a la nostra pàgina web www.balumba.es.

Per accedir al formulari **premi aquí**.

¿Com fer-nos arribar la seva reclamació?

El Servei de Defensa del Client de Balumba disposa dels següents mitjans de contacte:

Adreça electrònica: *reclamaciones@admiral.es*

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

És important essaltar que Balumba, per l'assegurança de cotxe, no es responsabilitza de les reclamacions ocasionades a conseqüència dels serveis prestats per part de les Entitats Col·laboradores.

Per això, li facilitem les dades de contacte dels Serveis d'Atenció al Client d'aquestes Entitats:

Arag. Seguro de Defensa Jurídica

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

Telèfon: 902 367 185

Adreça electrònica: *dac@arag.es*

Ges. Seguro de Accidentes del Conductor

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

Adreça electrònica: *servicioatencioncliente@ges.es*

Europ Assistance: Servicio de Asistencia en Carretera

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

Adreça electrònica: *reclamaciones@europ-assistance.es*

Normativa aplicable

1. Ordre ECO/734/2004 de 11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i al defensor del client de les entitats financeres.
2. Llei 44/2002 de 22 de novembre de mesures de reforma del sistema financer.
3. Reial Decret 303/2004 de 20 de febrer sobre els comissionats per la defensa dels clients de serveis financers.
4. Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals dels contractes.
5. Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial.
6. Llei de comercialització a distància de serveis financers.
7. Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris



Atenció al client

Tlf. 912 755 422
Fax 914 893 579
atencionalcliente@balumba.es

Pressupostos y contractacions

Tlf. 902 504 242
www.balumba.es

Gestió d'accidents

Tlf. 912 755 426
Fax 914 893 517
accidentes@balumba.es

Assistència en viatge

Tlf. 902 570 471

Assistència en viatge des de l'estranger

Tlf. 0034 915 149 912

Gestió de multes i punts del carnet

Tlf. 934 858 908
Fax 902 151 786

Assistència jurídica 24h.

Tlf. 934 857 701

Renovacions

Tlf. 912 755 425
Fax 914 893 549
renovaciones@balumba.es