



Condicionado de póliza de Allianz Direct

Bienvenido a Allianz Direct.

En este documento encontrarás toda la información que necesitas sobre tu seguro de coche.

Un poco de nuestra historia

Lo primero, nos presentamos: somos Allianz Direct Versicherungs-AG una compañía innovadora que surge de la idea de reinventarnos para mejorar, para crecer contigo y para ayudarte siempre que nos necesites. También nos puedes llamar Allianz Direct.

Lo sorprendente es que nuestro comienzo es en 2021, pero ya contamos con más de 30 años de experiencia en el sector porque somos parte del grupo Allianz.

Como queremos que nos conozcas mejor, te contamos que somos una entidad aseguradora alemana, estando nuestro domicilio social en Munich, calle Königinstrasse número 28, ¡Pero no te preocupes! En España contamos con una sucursal en Madrid, calle de Ramírez de Arellano número 35, que está representada por Allianz Direct Versicherungs-AG, sucursal en España con CIF W0115165C. Además, nuestra actividad está supervisada por Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Todo digital

Queremos estar disponibles para ti sin intermediarios y poder ofrecerte todas las facilidades con la mayor rapidez posible.

Por eso, si quieres hacer alguna gestión como ver tu póliza o actualizar tus datos podrás acceder a nuestra web, www.allianzdirect.es, a través de tu teléfono móvil, ordenador o tablet.

Estamos a tu disposición

Si prefieres contactar con nosotros directamente por cualquier duda que tengas, estamos encantados de atenderte. Cuentas con varios canales para hablar con nuestros agentes, en primer lugar el chat o, de forma más clásica, por teléfono. Por supuesto, si necesitas un servicio de Asistencia en Carretera estamos disponibles para ti todos los días del año, las 24 horas del día.

Red de talleres especializados

Y como estamos aquí para ayudarte en caso de que tengas cualquier tipo de avería o accidente, sabemos que buscas un trato eficaz, competente y profesional. Nuestra red de talleres trabaja con nosotros para darte el mejor servicio.

¡Contáctanos!

A través de nuestra web: www.allianzdirect.es

A través de nuestro chat, disponible también en la web www.allianzdirect.es

Por teléfono

Teléfono de Atención al Cliente: 91.078.98.88.

De lunes a viernes de 9h a 20.30h.

Teléfono de Asistencia en Carretera: 91.325.52.42

Las 24 horas del día, durante todo el año.

Sumario

Glosario.....	4
Coberturas de la Póliza.....	6
1. Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria.....	6
2. Seguro del Conductor.....	7
3. Reclamación de Daños y Defensa Jurídica.....	9
4. Lunas.....	11
5. Asistencia en Viaje Estándar.....	11
6. Robo e Incendio.....	13
7. Eventos Meteorológicos.....	15
8. Colisión con Animales.....	16
9. Daños Propios.....	17
Coberturas opcionales que puedes agregar a tu póliza.....	18
10. Asistencia en Viaje Premium.....	18
11. Vehículo de Sustitución.....	21
12. Precio de Compra Garantizado Premium.....	22
13. Seguro de Conductor y Familia Premium.....	22
14. Defensa de Multas y Protección por Retirada de Carné.....	23
15. Libre Elección de Taller.....	23
Otras cláusulas.....	24
Legislación aplicable.....	24
¿En qué países está asegurado mi coche?.....	24
¿Qué, cuándo y cómo pagar?.....	24
¿Cuánto dura el contrato del seguro?.....	25
Derecho de Desistimiento.....	25
¿Cuáles son tus obligaciones?.....	25
¿Qué debes hacer en caso de siniestro?.....	26
¿Qué pasa si dejo de ser el propietario del coche antes de que termine mi seguro?.....	26
Talleres concertados.....	27
Cláusula de mejora.....	27
Exclusiones Generales de la Póliza.....	27
Cobertura de Riesgos Extraordinarios cubiertos por el Consorcio.....	28
1. Resumen de las normas legales.....	28
2. Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros.....	30
Departamento de Defensa del Cliente.....	31

Glosario

El mundo de los seguros a veces tiene un lenguaje complicado. Aquí estamos para ayudarte, así que te compartimos la definición de cada término específico indicado en la póliza.

Accesorios	Elementos que puedan incorporarse al coche de manera voluntaria y que no son necesarios para su funcionamiento.
Actos vandálicos	Actuaciones de terceros encaminadas a causar daños en el vehículo asegurado.
Animales domésticos	Únicamente comprende perros y gatos.
Asegurado	Persona física o jurídica titular del interés asegurado en la póliza.
Daño material	Pérdida o deterioro de cosas o de animales.
Daño personal	Lesión corporal o fallecimiento causados a personas físicas.
Fecha de efecto	Día y hora de entrada en vigor de la póliza. Se indica en las Condiciones Particulares.
Franquicia	Cantidad pactada en las Condiciones Particulares que el asegurado asume en cada siniestro y que queda exenta de cobertura. Por tanto, Allianz Direct abonará únicamente la prestación que exceda de la franquicia, con el límite de la suma asegurada.
Incapacidad del conductor	Enfermedad o lesión repentina e inesperada del conductor que viaja con el vehículo asegurado, que impide que el conductor o los pasajeros conduzcan, provocando la inmovilización del coche asegurado.
Influencia de bebidas alcohólicas o estupefacientes	Situación en la que se superen los límites legales permitidos para la conducción por parte del conductor.
Invalidez Permanente	Toda pérdida permanente de la estructura o función anatómica, psicológica o fisiológica de una persona. Es independiente de la edad, profesión o situación del individuo. Allianz Direct calificará la invalidez según el baremo contenido en la póliza, sin que exista relación con los tipos de incapacidad permanente que establece la Seguridad Social.
Siniestro total	Situación en la que el importe de la reparación del vehículo es superior a su valor venal.
Póliza	Documento que contiene las condiciones del presente contrato de seguro.
Prima	Cantidad que el tomador paga a Allianz Direct conforme a las estipulaciones previstas en la póliza.

Propietario	Persona física o jurídica que figura como el titular del vehículo asegurado.
Siniestro	Conjunto de daños materiales y corporales que resulten de un mismo hecho, garantizados por alguna de las modalidades objeto del seguro, siempre que ocurra dentro del periodo de vigencia de la póliza.
Suma asegurada	Límites cubiertos por el asegurador. Se establecerán en cada modalidad en las Condiciones Generales o Particulares.
Terceros	Cualquier persona física o jurídica distinta del tomador, del asegurado, del conductor; del cónyuge, ascendientes y descendientes del tomador, del asegurado o del conductor; otros familiares que convivan con ellos y a sus expensas; socios, directivos asalariados y personas que de hecho y de derecho dependan del tomador o del asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia. A los efectos de la modalidad de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria tendrán consideración de terceros toda persona física o jurídica distinta del conductor del vehículo asegurado.
Tomador	Persona física o jurídica que contrata el seguro con Allianz Direct.
Valor de compra	Precio del vehículo que consta en la factura de compra.
Valor de mercado	Precio por el que se adquiere un vehículo que tenga características, uso, estado y antigüedad similar al del asegurado en esta póliza antes del siniestro.
Valor venal	Valor de venta del vehículo asegurado o de sus partes dañadas antes de que ocurra un siniestro, en función de su desgaste y/o antigüedad.
Vehículo asegurado	Vehículo designado en las Condiciones Particulares
Vías aptas para la circulación	Vías y terrenos públicos preparados para la circulación, las de uso común, y las vías y terrenos privados utilizados para el tráfico de vehículos.

Coberturas de la Póliza

La póliza está formada por distintas coberturas dependiendo de la modalidad que elijas contratar. A continuación, te explicamos cada una de ellas para que estés bien informado:

1. Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria

La Responsabilidad Civil Obligatoria es la cobertura básica y obligatoria que todo vehículo necesita para poder circular, estando regulada en la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor y disposiciones adicionales que la desarrollan.

Por otro lado, la garantía de Responsabilidad Civil Voluntaria se aplica cuando los daños excedan los límites fijados para la Responsabilidad Civil Obligatoria.

1.1 ¿Qué queda cubierto?

Responsabilidad Civil Obligatoria:

Cubre la indemnización de los daños causados a las personas o a los bienes con motivo de la circulación del conductor con el coche asegurado.

Allianz Direct asume la indemnización a terceros como Responsabilidad Civil Obligatoria, hasta el límite legal de 15 MM € en caso de daños materiales y 70 MM € en daños personales, por siniestro.

Responsabilidad Civil Voluntaria:

Cobertura complementaria a la de suscripción obligatoria y que cubre la indemnización a terceros cuando el daño excede del importe marcado en la Responsabilidad Civil Obligatoria, hasta un máximo de 50 MM€ por siniestro, siempre en base a las disposiciones legales que regulan esta cobertura.

Adicionalmente se cubre la responsabilidad de daños causados a terceros por el gancho del remolque o cualquier remolque adjunto al coche siempre que:

- El remolque no supere los 750 kg.
- Su matrícula sea igual que la del coche asegurado.
- El remolque o caravana esté enganchado al vehículo en el momento del accidente.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar adicionalmente la Libre Elección de Taller.

1.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", la Responsabilidad Civil Obligatoria y Voluntaria no cubren:

- Daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del coche asegurado.
- Daños materiales sufridos por el coche asegurado.
- Daños materiales en los objetos transportados en el coche asegurado.
- Daños materiales en los bienes que sean propiedad del tomador, el asegurado, el propietario del coche asegurado o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- Aquellos daños causados en vías no aptas para la circulación de vehículos, aeropuertos, áreas reservadas al tráfico y estacionamiento de aeronaves.

2. Seguro del Conductor

Mediante esta cobertura Allianz Direct indemnizará al conductor asegurado en caso de asistencia sanitaria, invalidez permanente o fallecimiento, por un accidente de circulación cuyo responsable sea el conductor asegurado.

2.1 ¿Qué queda cubierto?

Cubrimos el pago de las indemnizaciones correspondientes cuando el asegurado, circulando con el vehículo asegurado, sea responsable de un accidente de circulación en el que resultara víctima del mismo y esto implique:

- **Gastos de asistencia sanitaria.** Allianz Direct asumirá hasta el importe máximo de 30.000 € en el caso de que el tratamiento se dé en uno de nuestros centros médicos. **Si por el contrario prefieres acudir a otro centro médico distinto a los que te podemos ofrecer, los gastos de asistencia sanitaria se cubrirán hasta un importe máximo de 6.000 €. Todo ello deberá producirse en el plazo máximo de un año desde la fecha de ocurrencia del accidente.**

Quedarán incluidos los siguientes gastos con carácter acumulativo:

1. Los gastos derivados de la asistencia médica y hospitalaria.
2. Los gastos derivados del transporte en ambulancia, previa autorización de la compañía y con prescripción médica, para ir al lugar donde se reciba el tratamiento.
3. Los gastos farmacéuticos por prescripción médica.

Por otro lado, cubriremos también los costes de la primera ortésis o prótesis que sea necesaria para poder corregir todas aquellas lesiones que hayan sido ocasionadas por el accidente y, de la misma manera, quedarán incluidas las prótesis dentarias (puentes, injertos y coronas).

El plazo para reclamar el pago será de un año desde la ocurrencia del accidente.

- **Invalidez permanente:** Allianz Direct indemnizará al conductor asegurado que sufra secuelas derivadas del siniestro, hasta el máximo del capital determinado en las Condiciones Particulares. Los puntos de secuela serán los que correspondan según los criterios del Real Decreto Legislativo 8/2004, sin considerar el perjuicio estético.

Una vez establecidos los puntos de secuela, la indemnización se calculará de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Capital asegurado}}{100} \times \text{Número de puntos}$$

Los puntos de secuela deberán ser comprobados en el plazo máximo de un año desde el día del accidente, incluso si para esa fecha la póliza ya hubiese vencido.

- **Fallecimiento del conductor.** Allianz Direct pagará el capital determinado en las Condiciones Particulares a los beneficiarios designados por el asegurado **siempre que el fallecimiento se produzca dentro del plazo de un año desde el día del accidente**, incluso si para esa fecha la póliza ya hubiese vencido. Si no hay beneficiarios designados, el orden que se considera a la hora de indemnizar es el siguiente:

1. El cónyuge no separado o pareja de hecho, si este convive con la víctima.
2. Los hijos.
3. Los padres.
4. El resto de herederos, según el orden establecido por la Ley de Contrato de Seguro.

2.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no queda cubierto:

- Ninguna indemnización cuando el conductor se niegue a ser reconocido por un médico valorador designado por Allianz Direct.
- Una indemnización simultánea en el caso de invalidez permanente y fallecimiento. Si el conductor fallece a consecuencia de un accidente cubierto por esta póliza tras haber sido abonada la cantidad por invalidez permanente se deducirá el importe pagado al de la cantidad a indemnizar por fallecimiento.
- **Ninguna indemnización cuando los puntos de secuela dieran lugar a un grado de invalidez igual o inferior a 5 puntos de lesión.**
- La indemnización por perjuicios estéticos causados en el accidente.
- La indemnización para la adaptación del vehículo, vivienda y necesidad de ayuda de otra persona.

¿Cómo resolver las diferencias entre la valoración final de los puntos de secuela que se tienen en cuenta en la indemnización?

En caso de no estar de acuerdo con la valoración de Allianz Direct, debemos tener en cuenta el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro, que indica que cada parte designará a un perito, y en caso de que sigan existiendo diferencias, será un tercero quien determine la valoración final.

3. Reclamación de Daños y Defensa Jurídica

Reclamación de Daños

En caso de que tengas un problema legal derivado de un accidente de circulación con el vehículo asegurado y del que seas víctima, nos haremos cargo de los gastos de reclamación de estos daños, cubriendo los costes hasta los límites pactados.

3.1 ¿Qué queda cubierto?

Cubrimos los gastos derivados de la reclamación extrajudicial y judicial al contrario causante de los siguientes daños:

- Daños materiales ocasionados a tu coche por el accidente.
- Otros daños a objetos, los cuales puedas acreditar que han sido dañados a consecuencia del siniestro.
- Indemnizaciones por lesiones o fallecimiento a consecuencia del accidente, tanto del conductor como de los ocupantes del vehículo.

Para esta gestión pondremos a tu disposición abogados expertos en el trámite. Si quieres que procedamos a iniciar un proceso de reclamación siempre lo haremos, inicialmente, en vía amistosa. Si no es posible llegar a un acuerdo amistoso iniciaremos un proceso de reclamación judicial, salvo en los casos en los que consideremos que no existen posibilidades de obtener una indemnización.

Libre elección de abogado:

Si prefieres hacer la gestión por tu cuenta a través de un abogado y procurador particular, deberás informarnos sobre la persona que te va a representar en el proceso de reclamación. Una vez terminado el trámite, será necesario que nos remitas la minuta del letrado particular junto con los documentos que acrediten las gestiones realizadas, para que podamos cubrir los costes hasta el límite máximo de 200 € si no obtienes ninguna indemnización, o hasta un máximo de 1.000 € en caso de que recibas alguna indemnización.

3.2 ¿Qué no está cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", esta cobertura no cubre:

- Los conflictos entre las partes aseguradas en una misma póliza.
- Las reclamaciones de los ocupantes del coche que se dirijan contra el conductor, el asegurado y contra la propia compañía.
- **Las reclamaciones por conflictos cuyo valor es inferior a 300€ a través de libre elección de abogado.**
- No nos haremos responsables de la forma que tenga de gestionar la reclamación el abogado y procurador particular que designes. Tampoco nos haremos responsables del resultado de esta reclamación. No cubriremos los gastos de abogado particular y procurador particular en los casos en los que no recibamos la designa.
- Cualquier hecho causado dolosamente por el asegurado, según sentencia judicial firme.
- El coste de las indemnizaciones, multas o sanciones personales, impuestas directamente al asegurado.
- Los impuestos y otros pagos posibles de carácter fiscal, derivados de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos Oficiales.
- Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- Los gastos de viaje, hospedaje y dietas del letrado.

Defensa Jurídica

En caso de que tengas un problema legal derivado de un accidente de circulación con el vehículo asegurado y un tercero te reclame por ello, nos haremos cargo de los gastos de defensa jurídica, cubriendo los costes hasta los límites pactados.

3.3 ¿Qué queda cubierto?

Nos encargaremos de los gastos de defensa judicial para los casos que detallamos a continuación, que involucran a tu coche y/o a cualquier remolque enganchado al vehículo que no exceda de los 750 kg y cuya matrícula coincida con la matrícula del vehículo. Quedan cubiertos:

- Los gastos de la defensa penal, en el caso de que el asegurado, debidamente habilitado y autorizado, interviniera en un proceso penal por un hecho derivado de la circulación que sea cubierto por este contrato.
- Los gastos de posibles fianzas penales que exija un juez para que el detenido no tenga que ir a prisión, **hasta el límite de 6.000 €.**
- El pago de las costas correspondientes.

Es obligatorio que nos comuniquemos todas las notificaciones judiciales que recibas con respecto al siniestro.

Libre elección de abogado:

En caso de que designes un abogado de tu confianza el límite máximo que se abonará por esta garantía será de 200 € si no obtienes ninguna indemnización o hasta un máximo de 1.000 € en caso de que recibas alguna indemnización.

3.4 ¿Qué no está cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", esta cobertura no cubre:

- Cualquier otro gasto judicial o extrajudicial no recogido en el apartado 3.3.
- Los conflictos entre las partes aseguradas en una misma póliza.
- No nos haremos responsables de la forma que tenga de gestionar el abogado y procurador particular que designes. Tampoco nos haremos responsables del resultado. No cubriremos los gastos de abogado particular y procurador particular en los casos en los que no recibamos la designa.
- Cualquier hecho causado dolosamente por el asegurado, según sentencia judicial firme.
- El coste de las indemnizaciones, multas o sanciones personales, impuestas directamente al asegurado.
- Los impuestos y otros pagos posibles de carácter fiscal, derivados de la presentación de documentos públicos o privados ante los Organismos Oficiales.
- La defensa en casos que supongan un incumplimiento contractual (juicios por alcoholemia, ir sin carné de conducir, etc.)
- Los gastos que procedan de una acumulación o reconvención judicial cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.
- Los gastos de viaje, hospedaje y dietas del letrado.

4. Lunas

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás cubierta la reparación o sustitución de las lunas de tu coche en caso de daños producidos a consecuencia de impacto o colisión.

4.1 ¿Qué queda cubierto?

En caso de rotura, cubrimos el pago de la reparación o reposición de:

- Parabrisas delantero.
- Luneta trasera.
- Ventanas laterales.
- Techo de cristal, siempre y cuando éste sea un complemento de serie.

A los efectos de esta cobertura, se entenderá por rotura el daño total o parcial que sufran los elementos del vehículo anteriormente listados que tengan como consecuencia dejarlos inservibles.

Además, si la reparación lo permite, el asegurado podrá solicitar la reparación de lunas a domicilio.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar adicionalmente la Libre Elección de Taller.

4.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no se cubren, mediante esta cobertura, los siguientes daños:

- Aquellos causados a cualquier otro material de cristal distinto de los elementos asegurados, como, por ejemplo, los retrovisores internos, retrovisores laterales, la pantalla GPS, así como cualquier otra superficie acristalada del vehículo.
- **Simple defectos estéticos originados por rayaduras, picaduras, desconchados, arañazos y otros deterioros que no impidan la visibilidad.**
- Cualquier daño de las lunas o partes del remolque que pueda estar incluido en la póliza.
- **El coste del laminado en caso de que sean lunas tintadas.**
- **Lunas que, por sus características especiales, estén compuestas por elementos de blindaje y semiblandaje.**
- Si las piezas dañadas no son reparadas o sustituidas, Allianz Direct no asumirá ninguna indemnización relativa a esta garantía.

5. Asistencia en Viaje Estándar

Esta es la garantía por la que te ayudamos ante determinados inconvenientes que puedan surgirte durante un desplazamiento, protegiendote a ti y a tu vehículo.

5.1 ¿Qué queda cubierto?

Cuando tu coche quede inmovilizado y no pueda circular por la vía pública de acuerdo a la Ley de Seguridad Vial te proporcionaremos:

- **Reparación in situ:** en caso de avería, enviaremos a nuestro proveedor de servicios más cercano para determinar y valorar si es posible la reparación en el momento, **hasta un máximo de 30 minutos de mano de obra en la intervención de la reparación**, para que puedas continuar con tu viaje de manera segura. Nos haremos cargo de los gastos de la bombilla, el fusible y el kit de reparación de pinchazos utilizado para reparar el vehículo in situ, **hasta un importe máximo de 10€**, siempre sujeto a la disponibilidad de las piezas. En caso de que el neumático se pinche o reviente, te prestaremos la ayuda que necesites para poner el de repuesto.
- **Remolcaje:** Si no fuese posible reparar el coche en el momento, procederemos a remolcarlo.
 - En caso de accidente, te ofrecemos el servicio de asistencia en carretera para remolcar el coche hasta el taller de confianza de Allianz Direct más cercano al lugar del incidente y hasta una distancia máxima de 20 km o, si lo prefieres y en el caso de que tengas contratada la cobertura opcional de libre elección de taller, al taller que tú elijas hasta una distancia máxima de 30 km desde el lugar del incidente. En los casos en los que no encontremos ningún taller siguiendo los criterios anteriores, remolcaremos tu vehículo al taller más cercano del lugar del incidente.
 - **En caso de avería, se llevará al taller más cercano donde ha ocurrido la paralización del vehículo.**
 - Si el taller estuviese cerrado, durante la noche o días festivos, nos encargaremos de custodiar y almacenar el coche desde el día en el que se ha solicitado la asistencia hasta el día en el que abra el taller, día en el cual el vehículo será depositado. **Los gastos de custodia del vehículo quedarán cubiertos hasta un máximo de 300 €.**
 - **Si para la recuperación del coche fuese necesaria la intervención de vehículos excepcionales (por ejemplo: grúas, carros, etc.) procederemos asumiendo un coste máximo de 750 €.**
- **Hospedaje en hotel:** Cuando la reparación del coche no pueda hacerse dentro del mismo día y decidas esperar a que te lo reparen, organizaremos tu alojamiento y el de los pasajeros en un hotel, sujeto a disponibilidad local. Nos encargaremos de los gastos de pernoctación hasta que tu coche esté reparado, incluyendo los impuestos y excluyendo el desayuno, **hasta un máximo de tres noches y de 100 € por persona/noche.** Nos haremos cargo del transporte hasta el hotel, ya sea en taxi o en transporte público.
- **Regreso al domicilio o continuación del viaje:** Si lo prefieres, nos encargaremos de tu viaje y del de los pasajeros desde el lugar donde ocurre la avería hasta tu destino o residencia. Lo organizaremos de una de las siguientes maneras, atendiendo al medio más adecuado:
 - En taxi o en transporte público **con un límite total de 100 €.**
 - Vehículo de alquiler de categoría similar al vehículo asegurado y sujeto a disponibilidad.
 - En tren en segunda clase.
 - En avión en clase económica si la distancia hasta el lugar de residencia o destino supera las ocho horas en tren.

En todos los casos, el coste del taxi para el traslado hasta la estación de tren o el aeropuerto queda incluido.

Las prestaciones relacionadas con los casos de avería mecánica, falta de batería, pinchazo, reventón, falta o error de combustible y robo o pérdida de llaves tendrán un límite máximo conjunto de 3 prestaciones por año. En caso de que contrates la cobertura de Asistencia en Viaje Premium, dispondrás de servicios de asistencia en carretera ilimitados.

Todos los servicios de esta cobertura deberán ir precedidos de la autorización de Allianz Direct.

5.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no cubrimos:

- Inmovilizaciones del vehículo derivadas de llamadas a revisión por parte del fabricante, operaciones de mantenimiento periódico y no periódico, controles o montaje de accesorios.
- Averías reiteradas, causadas por la no reparación del vehículo, después de nuestra primera intervención.
- Costes no relacionados con documentos originales.
- Gastos incurridos sin nuestro acuerdo previo o que no estén expresamente previstos por estos Términos y Condiciones.
- **No ofrecemos ningún tipo de cobertura para ningún servicio que no hayamos autorizado desde Allianz Direct.**
- Organizaremos el transporte del vehículo lo antes posible, pero no podemos responsabilizarnos de retrasos o impedimentos en la puesta en marcha de los servicios acordados, en casos tales como fuerza mayor o eventos como huelgas, restricciones (gubernamentales o de otro tipo) que impidan o limiten la libre circulación de mercancías y personas.
- **Cargos superiores a 750 € en el caso de que el rescate del vehículo sea llevado a cabo por especialistas o con medios especializados, así como en los casos en los que el vehículo asegurado se estuviera utilizando fuera de vías ordinarias cuando se produjo la avería/inmovilización, de forma que el vehículo no resultara accesible utilizando nuestro equipo de rescate estándar.**
- El coste de las piezas de repuesto, a menos que se especifique en la póliza.
- Cualquier gasto que deba ser abonado por la persona asegurada, como, por ejemplo, los gastos de combustible o peajes.
- **El servicio de asistencia si el accidente o avería ocurre en lugares donde el vehículo no puede ser alcanzado por la grúa.**
- Cualquier consecuencia derivada de que el vehículo asegurado no se haya mantenido en condiciones aptas para circular o que no se utilice de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Nos reservamos el derecho de solicitar documentación justificativa.

6. Robo e Incendio

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares tendrás cubierto, por un lado, la reparación de los daños de tu coche a consecuencia de un robo parcial o intento de robo, además de la indemnización si se trata de una sustracción total. Por otro lado, nos encargaremos de cubrir los daños de tu coche en caso de que sufras un incendio o explosión.

6.1 ¿Qué queda cubierto?

Robo

En caso de robo, cubrimos los daños ocasionados por:

- Robo parcial de algunas de las partes integradas en el vehículo o de alguno de los accesorios asegurados. Recuerda que los accesorios deben estar declarados y recogidos en las condiciones particulares.
- Intento de robo de alguna de las partes integradas en el vehículo o de alguno de los accesorios que figuren asegurados en las Condiciones Particulares de la póliza.
- Sustracción completa del coche, siempre que éste no aparezca en un plazo de 30 días naturales desde la fecha del robo.

En caso de sustracción completa, si el vehículo aparece una vez ya abonada la indemnización por robo total, podrás quedarte con la indemnización o volver a tener el coche. Si optas por lo segundo, te devolveremos el vehículo una vez hayamos recibido la devolución de la indemnización pagada con anterioridad. Si el vehículo reaparece, deberás remitirnos también la documentación acreditativa de la reparación. Además, si el vehículo tuviese daños materiales ocasionados por el robo, deberás enviarnos la copia del informe policial en el que figuren estos daños encontrados al ir a recoger el vehículo.

Incendio

En caso de incendio, cubrimos los siguientes daños:

Daños ocasionados al vehículo a consecuencia de explosión o incendio, incluyendo accesorios de serie y los extras que estén declarados en la póliza.

En caso de que tu coche resulte siniestro total, te indemnizaremos:

- Con el valor de compra del coche si no supera los 12 meses de antigüedad o con el valor venal si es más antiguo de 12 meses, salvo que hayas contratado la cobertura opcional de Precio de Compra Garantizado Premium.
- **Se deducirá el valor de cualesquiera restos del coche, los cuales quedarán en propiedad del asegurado.**
- Se deducirá el importe de la franquicia si estuviera contratada.

Además, si tu coche es eléctrico o híbrido enchufable, te cubrimos el robo o el incendio del cable de recarga del vehículo.

Para tramitar el siniestro deberás hacernos llegar la denuncia que hayas interpuesto a la autoridad competente.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar adicionalmente la Libre Elección de Taller.

6.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no se cubren los siguientes daños:

- En caso de robo, los daños ocasionados al vehículo que no hayan sido consecuencia de forzamiento.
- Robo de cualesquiera objetos personales que se encuentren en el vehículo, tales como el ordenador portátil, el equipaje, el teléfono o la cartera.
- El robo o intento de robo, incendio o explosión de accesorios que no hayan sido expresamente declarados e incluidos en las condiciones particulares de la póliza.
- **Cualquier supuesto de apropiación indebida que no sea debidamente denunciado, como, por ejemplo, no devolver el coche al propietario legal del vehículo, en el caso de que lo esté usando otra persona.**
- **Daños por tentativa de robo, robo parcial o robo total en caso de que éste haya sido cometido por un familiar del tomador, del propietario o conductor del vehículo asegurado, hasta el tercer grado de consanguinidad. Tampoco quedaría cubierto en caso de que lo cometiese una persona dependiente o asalariada de cualquiera de ellos.**
- Cualquier otra sustracción que no sea debidamente denunciada a la autoridad competente.
- Robo e intento de robo de los remolques arrastrados por el vehículo asegurado.
- Incendio sufrido por algún objeto guardado en el coche o causado por la negligencia del asegurado. Por ejemplo: quemaduras de cigarrillos, daños en el capó debido a falta de refrigerante en el radiador.

7. Eventos Meteorológicos

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, estarás cubierto ante daños ocasionados por fenómenos naturales distintos a los catastróficos o extraordinarios que cubre el Consorcio de Compensación de Seguros (los cuales podrás consultar en la sección Cobertura de Riesgos Extraordinarios de este documento).

Para la reparación de tu vehículo deberás abonar el importe de franquicia en el caso de que hayas contratado la modalidad de Eventos Meteorológicos con franquicia. Podrás comprobar el importe en las Condiciones Particulares de tu póliza.

7.1 ¿Qué queda cubierto?

Indemnizamos los daños ocasionados a tu coche por las siguientes situaciones:

- Daños ocasionado por granizo o por pedrisco.
- Daños ocasionados por un rayo.
- Caída de nieve desde el techo de edificios o casas particulares.

En caso de que tu coche resulte siniestro total, te indemnizaremos:

- Con el valor de compra del coche si no supera los 12 meses de antigüedad o con el valor venal si es más antiguo de 12 meses, salvo que hayas contratado la cobertura opcional de Precio de Compra Garantizado Premium.
- Se deducirá el valor de cualesquiera restos, los cuales quedarán en propiedad del asegurado.
- Se deducirá el importe de la franquicia si estuviera contratada.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar adicionalmente la Libre Elección de Taller.

7.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no se cubren los daños:

- Cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, conforme a su estatuto jurídico y normas de aplicación, producidos por eventos que tengan la consideración de riesgos extraordinarios.
- Ocasionados por fenómenos sísmicos, atmosféricos o térmicos, incluso los debidos a la congelación del agua del radiador.
- Ocasionados por agua o nieve, que penetre por puertas, ventanas u otras aberturas que hayan quedado sin cerrar o cuyo cierre fuera defectuoso, así como los que se manifiesten en forma de goteras, filtraciones, humedades, condensaciones u oxidaciones, producidas de forma paulatina.
- Daños eléctricos ocasionados en la instalación eléctrica, así como en los aparatos que generen o se alimenten de energía eléctrica.

8. Colisión con Animales

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás cubierta la reparación de los daños de tu coche ocasionados por la colisión con animales.

Para la reparación de tu vehículo deberás abonar el importe de franquicia en el caso de que hayas contratado la modalidad de Colisión con Animales con franquicia. Podrás comprobar el importe en las Condiciones Particulares de tu póliza.

8.1 ¿Qué queda cubierto?

Mediante esta cobertura cubrimos los daños que tenga tu coche a consecuencia de la colisión, impacto o atropello de animales domésticos y cinegéticos que invadan la calzada. En caso de colisión con animales domésticos, será necesario que la responsabilidad del siniestro no sea del conductor asegurado.

Es imprescindible que presentes el atestado elaborado por parte de la autoridad competente en el que se refleje lo sucedido o que existan evidencias constatables en la peritación previa a la reparación del vehículo.

En caso de que tu coche resulte siniestro total, te indemnizaremos:

- Con el valor de compra del coche si no supera los 12 meses de antigüedad o con el valor venal si es más antiguo de 12 meses, salvo que hayas contratado la cobertura opcional de Precio de Compra Garantizado Premium.
- Se deducirá el valor de cualquiera de los restos, que quedarán en propiedad del asegurado.
- Se deducirá el importe de la franquicia si estuviera contratada.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar la cobertura opcional Libre Elección de Taller.

8.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no se cubren los daños:

- Cuando no haya un atestado o no existan evidencias constatables en la peritación previa a la reparación del vehículo, no podremos cubrir los daños en el coche asegurado.
- Cuando en el atestado recaiga en el conductor la responsabilidad de la colisión con animales domésticos.
- Cuando la colisión sea con animales domésticos de los cuales eres propietario o de los que tienes cualquier tipo de custodia.

9. Daños Propios

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás cubierta la reparación de los daños que pueda sufrir tu vehículo y accesorios declarados en la póliza, independientemente del responsable de los mismos, estando el vehículo en circulación o en reposo.

Para la reparación de tu vehículo deberás abonar el importe de franquicia en el caso de que hayas contratado la modalidad de Daños Propios con franquicia. Podrás comprobar el importe en las Condiciones Particulares de tu póliza.

9.1 ¿Qué queda cubierto?

Cubrimos la reparación de los daños materiales ocasionados al vehículo asegurado en los siguientes casos:

- Colisión con otro vehículo.
- Colisión con personas.
- Impacto y colisión con otros objetos.
- Vuelco o salida de calzada.
- Daños por actos vandálicos.
- Los daños de los neumáticos en caso de accidente con otro vehículo. En estos casos, se deducirá del valor total del neumático la depreciación por el desgaste de la rueda.

En caso de que tu coche sufra daños y resulte siniestro total, te indemnizaremos:

- Con el valor de compra del coche si no supera los 12 meses de antigüedad o con el valor venal si es más antiguo de 12 meses, salvo que hayas contratado la cobertura opcional de Precio de Compra Garantizado Premium.
- Se deducirá el valor de cualquiera de los restos, que quedarán en propiedad del asegurado.
- Se deducirá el importe de la franquicia si estuviera contratada.

La reparación del vehículo deberá realizarse en uno de los talleres concertados de Allianz Direct. Si deseas reparar tu vehículo en cualquier otro taller, deberás contratar la cobertura opcional Libre Elección de Taller.

9.2 ¿Qué no queda cubierto?

No se cubren las exclusiones del apartado de "Exclusiones generales", ni los daños causados por:

- Meras averías mecánicas, averías por falta de agua, aceite u otros elementos similares.
- Por simples pinchazos, reventones o por desgaste de los neumáticos.
- Ocasionados por un mal mantenimiento del vehículo.
- Por simple desgaste de uso.
- Por gripado de motor y daños derivados de esto.
- Los daños causados al remolque y su contenido.
- En caso de accidente, no se cubre el contenido del interior del coche, como equipajes u objetos personales que puedan ser dañados o destruidos.
- La depreciación que pueda sufrir el coche tras su reparación después de la ocurrencia del siniestro.
- La limpieza y reacondicionamiento de la tapicería del coche asegurado por traslado de heridos.
- Daños ocasionados durante el transporte del vehículo.

Coberturas opcionales

Coberturas opcionales que puedes agregar a tu póliza

En Allianz Direct te ofrecemos además garantías complementarias que puedes contratar para personalizar tu póliza de coche y que se ajusten a tus necesidades específicas.

10. Asistencia en Viaje Premium

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares tendrás cubiertas, además de las prestaciones del servicio de Asistencia en Viaje estándar, una serie de ampliaciones que permitirán completar más tu cobertura.

10.1 ¿Qué queda cubierto?

Si contratas esta cobertura el número de prestaciones por Asistencia en Viaje son ilimitadas.

Accidente

En caso de accidente cuentas con los siguientes servicios adicionales:

Recogida del vehículo reparado

Una vez el coche esté reparado tras la inmovilización, nos encargaremos de organizar y de cubrir el coste de tu viaje para que recuperes tu vehículo. Este viaje podrá ser en:

- Taxi o en transporte público con un límite total de 100 €.
- Tren en segunda clase.
- Avión en clase económica si la distancia hasta el lugar de residencia o destino supera las ocho horas en tren.

Repatriación del vehículo desde el extranjero

- Si el vehículo no se puede reparar en un máximo de 10 días hábiles, repatriaremos el coche desde el taller de reparación donde está inmovilizado en el extranjero hasta el taller de reparación más cercano a tu casa.
- Si el vehículo ha sido reparado en el extranjero organizaremos el regreso del coche a casa, nos encargaremos de cubrir los gastos de un conductor profesional o del transporte de tu vehículo hasta tu domicilio.
- Nuestros gastos de transporte estarán limitados a la cantidad del valor de mercado del coche antes de que ocurriera el evento que causó la inmovilización. Sin embargo, si el valor residual del coche antes del incidente es menor que el valor de la reparación o de la repatriación, organizaremos y cubriremos los gastos de abandono legal y almacenamiento de tu vehículo.

Incapacidad del Conductor

Por otro lado, en caso de incapacidad del conductor, tendrás cubiertos los siguientes servicios:

Si necesitas la repatriación organizaremos y pagaremos una de estas dos opciones:

- El remolque del coche asegurado hasta su domicilio o hasta un lugar de almacenamiento donde pueda quedarse el vehículo, hasta un coste máximo de 300 € por custodia del vehículo.
- Un conductor profesional que devuelva el coche del titular de la póliza a su hogar, excluyendo el combustible y los peajes.

Si necesitas alojamiento por no estar el conductor en condiciones de volver a casa, organizaremos y pagaremos:

- El coste del alojamiento en un hotel con un máximo de **100 € por persona y por noche**, incluyendo impuestos y excluyendo el desayuno, **hasta un máximo de 5 noches**.
- Los gastos del transporte en taxi o en transporte público hasta llegar al hotel.

Si prefieres continuar con tu viaje o regresar a tu domicilio procederemos a través del medio más apropiado, entre los que se encuentran:

- Avión (clase económica).
- Tren (segunda clase).
- Taxi o chófer.

Cubriremos los gastos del alojamiento en el caso de que el siniestro se produjese durante la noche y el asegurado quisiera pernoctar, **hasta un máximo de 100 € por persona y por noche**, incluyendo impuestos y excluyendo el desayuno, **hasta un máximo de 1 noche**.

Asistencia Médica en el Extranjero

Por otra parte, si necesitas asistencia médica en el extranjero contarás con las siguientes prestaciones:

Si necesitas transporte médico o repatriación organizaremos y cubriremos:

- El coste del regreso a tu domicilio en España o el transporte al hospital más cercano a tu domicilio y/o el más adecuado para brindarte la atención que tu estado de salud requiera.

Nuestros médicos se pondrán en contacto con los médicos locales y, si es necesario, con tu médico habitual, para recabar la información que permita tomar las decisiones más adecuadas respecto a tu estado de salud. Tu repatriación será decidida y gestionada por personal médico con titulación legalmente reconocida en el país en el que suela ejercer su actividad profesional.

Si te niegas a cumplir con las decisiones tomadas por nuestro departamento de asistencia, esto nos eximirá de cualquier responsabilidad en relación a las consecuencias de dicha iniciativa y perderás todos los derechos a recibir servicios adicionales y compensación por nuestra parte. Además, bajo ninguna circunstancia podremos sustituir el papel de los servicios de emergencia locales ni podremos pagar el coste de los gastos incurridos.

Si el acompañante necesita alojamiento por una estancia prolongada debido a la hospitalización del conductor o porque este último aún no se encuentre en situación de viajar, organizaremos y cubriremos:

- **El coste del alojamiento hasta 100 € por persona y por noche**, incluyendo impuestos y excluyendo el desayuno, **con un máximo de 5 noches**.

Si el acompañante necesita transporte para ver al conductor por llevar este más de 2 días hospitalizado, organizaremos y cubriremos:

- El coste de un viaje de ida y vuelta para un miembro de la familia por el medio más adecuado: avión (clase económica), tren (segunda clase) o taxi.

- El coste del alojamiento **hasta 100 € por persona y por noche**, incluyendo impuestos y excluyendo desayuno, **hasta un máximo de 2 noches**.

Si el conductor ha tenido que estar inmovilizado más de 24 horas por causa médica y quiere continuar con su viaje, organizaremos y cubriremos:

- El coste del transporte para que el conductor continúe su viaje por el medio más adecuado: avión (clase económica), tren (segunda clase) o taxi.
- El coste del alojamiento **hasta 100 € por persona y por noche**, incluyendo impuestos y excluyendo desayuno, **hasta un máximo de 2 noches**.

Si el conductor es hospitalizado organizaremos y cubriremos el coste del transporte a casa de la persona dependiente o del acompañante del viaje asegurado a través del medio más apropiado, entre los que se encuentran:

- Avión (clase económica).
- Tren (segunda clase).
- Taxi.

Quedarán cubiertos los gastos médicos y hospitalarios en el extranjero, es decir, aquellos gastos farmacéuticos, quirúrgicos, médicos y hospitalarios prescritos por el médico, necesarios para el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad o lesión **hasta el límite de 6.000 € por persona y por siniestro**.

Es importante que tengas en cuenta que cuando nos solicites asistencia médica, las decisiones sobre la naturaleza, la idoneidad y la forma en que se organizan las medidas a tomar son responsabilidad exclusiva de nuestro departamento de asistencia. Las decisiones solamente se tomarán teniendo en cuenta tus intereses médicos.

Fallecimiento

Por otro lado, en caso de **fallecimiento** del conductor ofrecemos los siguientes servicios:

Repatriación de los restos, para lo que organizaremos y cubriremos los gastos de:

- La preparación de los restos para el transporte, incluidos impuestos administrativos, coche fúnebre y transporte al territorio español.
- Ataúd básico para transporte **hasta 800 €**.
- Apoyo administrativo en el lugar del fallecimiento.
- La repatriación de los miembros de la familia que viajen con la persona fallecida, en la medida en que los medios originalmente previstos para regresar a la zona geográfica pertinente ya no puedan utilizarse debido a este fallecimiento.

Identificación de los restos, para lo que organizaremos y cubriremos los gastos de:

- Transporte por el medio más adecuado de un familiar para identificar el cuerpo. El transporte se podrá hacer en avión (clase económica), tren (segunda clase) o taxi.
- Gastos de alojamiento del mismo miembro de la familia cuando el conductor fallezca en el extranjero, **hasta 100 € por persona/noche**, incluyendo impuestos y excluyendo desayuno, **hasta 2 noches**.

10.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no cubrimos los siguientes casos:

- Cualquier gasto o tratamiento una vez terminado el viaje, o cuando el viaje no se ha iniciado.
- Cualquier atención médica o dental que no sea de urgencia.
- **Viajes con fines de diagnóstico y/o tratamiento médico o cirugía estética, así como dispositivos médicos y prótesis (dentales, auditivas, médicas), o como gafas o lentillas.**
- Cuando se viaja en contra de las órdenes del gobierno u otra autoridad pública.
- Búsqueda y rescate de personas, especialmente en la montaña, en el mar o en el desierto, y los costes relacionados.
- Las consecuencias de situaciones de riesgo infeccioso en un contexto epidémico, exposición a agentes biológicos infecciosos, exposición a agentes químicos como gases de combate, exposición a agentes incapacitantes, exposición a efectos neurotóxicos persistentes que están sujetos a cuarentena o medidas preventivas o específicas, además de seguimiento por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o locales del país donde se encuentre el asegurado y/o nacionales de su país de origen.
- Toda lesión, enfermedad o alteración de la salud que, dentro de los 120 días anteriores a la fecha de inicio del viaje causó que buscara un examen médico diagnóstico, atención o tratamiento por parte de un médico; presentó síntomas y requiere que tome medicamentos recetados por un médico (a menos que la condición o los síntomas estén controlados por esa medicación y la medicación no haya cambiado).
- Partos y las complicaciones de embarazos a partir del sexto mes, así como las revisiones obstétricas periódicas

11. Vehículo de Sustitución

Cobertura aplicable en caso de que figure en tus Condiciones Particulares.

11.1 ¿Qué queda cubierto?

Si tu coche no se puede reparar el mismo día de la inmovilización, nos encargaremos de organizar y cubrir los gastos por el alquiler de un coche de sustitución, de una categoría equivalente al coche asegurado dependiendo de la disponibilidad del vehículo por parte de la compañía de alquiler de automóviles hasta el final de las reparaciones de tu coche y con las siguientes duraciones máximas:

5 días naturales en caso de:

- Avería.
- Problemas de combustible.
- Pinchazo.
- Rotura de cristal o parabrisas.
- Problemas con las llaves.

15 días naturales en caso de:

- Accidente.
- Recuperación después de robo.
- Robo parcial.
- Vandalismo.
- Evento climático.
- Incendio.

30 días naturales en caso de:

- Robo total.

Organizaremos y cubriremos los gastos de recogida de un vehículo de sustitución en la agencia de alquiler de coches. Tendrás que devolver el coche de cortesía una vez el vehículo asegurado haya sido reparado.

Como alternativa al coche de sustitución podemos reembolsarte hasta 30 € por día en concepto de otros medios de transporte y dentro de las duraciones máximas de acuerdo con los eventos cubiertos y la finalización de las reparaciones de tu coche.

11.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", no cubrimos:

- Los costes derivados del uso del vehículo, tales como el combustible o peajes, que correrán a cuenta de la persona que esté haciendo uso del coche de sustitución.

12. Precio de Compra Garantizado Premium

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás garantizada una mayor indemnización en caso de que tu coche resulte ser siniestro total.

12.1 ¿Qué queda cubierto?

- En caso de siniestro total, ampliamos la indemnización garantizando el valor de compra de tu coche hasta el tercer año desde la fecha de la primera matriculación. Es decir, se sumarían 24 meses a los 12 primeros meses en los que siempre se paga el valor de compra.
- Esta cobertura es una extensión de las garantías de daños propios, daños meteorológicos, colisión con animales, robo e incendio.

13. Seguro de Conductor y Familia Premium

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás una mayor protección, tanto tú como tu familia, ya que te garantizamos una mayor indemnización en caso de invalidez permanente o fallecimiento a consecuencia de un accidente.

13.1 ¿Qué queda cubierto?

Ampliamos los capitales asegurados para los siguientes casos:

- En caso de invalidez permanente o fallecimiento del conductor se dispondrá de una suma asegurada ampliada hasta 60.000 €.
- En caso de fallecimiento o invalidez permanente del conductor y su cónyuge teniendo estos, al menos, un hijo menor de edad, la indemnización se incrementa hasta 150.000 €.
- Para las familias monoparentales, la indemnización se amplía también, en caso de invalidez permanente o fallecimiento del progenitor, hasta los 150.000 €, siempre que tenga, al menos, un hijo menor de edad.

14. Defensa de Multas y Protección por Retirada de Carné

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, estarás cubierto en caso de que pierdas todos los puntos o te retiren tu carné de conducir. Además, también contarás con el asesoramiento para multas de tráfico.

14.1 ¿Qué está cubierto?

Te abonaremos un subsidio diario de 12 € hasta que recuperes el carné, con un máximo de 3 meses y hasta 1.080€, en los siguientes casos:

- Retirada temporal del carné de conducir por sentencia judicial firme.
- Pérdida de vigencia del permiso de conducir por pérdida de puntos. En este caso, cubrimos el coste del curso de recuperación del carné de conducir, realizado por el Asegurado, más las tasas correspondientes, **hasta un máximo de 500 €.**

¿Qué debes hacer para que te abonemos este subsidio?

- Debes enviarnos las facturas y justificantes originales. Además, deberás aportar la copia de los documentos de la autoridad competente, en el que aparezcan los motivos de la pérdida de puntos o de la retirada del carné de conducir.
- El importe a reembolsar se reducirá de forma proporcional a los puntos que tuvieses cuando contrataste el seguro.

Está cubierto también, en el caso de que quieras recurrir una multa o sanción por infracción de tráfico de la autoridad española, el servicio de asesoramiento y trámite jurídico-administrativo para denuncias y recursos administrativos.

14.2 ¿Qué no queda cubierto?

Además de las exclusiones comunes que podrás ver en el apartado de "Exclusiones generales", la cobertura no es válida si:

- Conduces el coche con un carné caducado, diferente al prescrito o que no cumpla con las obligaciones prescritas en el permiso de conducir.
- Provocas de manera malintencionada o con negligencia grave el evento que ha derivado en la suspensión o pérdida de puntos del carné de conducir.
- Pierdes los puntos por una causa y en un momento anterior a la fecha de efecto de la póliza, a pesar de que se confirmen durante la vigencia de esta póliza.
- El asesoramiento de aquellas infracciones por conducción bajo los efectos del alcohol, drogas o estupefacientes.
- El asesoramiento de aquellas infracciones cometidas fuera del territorio nacional español.

15. Libre Elección de Taller

Si esta cobertura figura en tus Condiciones Particulares, tendrás la opción de elegir cualquier taller de tu confianza en caso de que sufras un siniestro.

15.1 ¿Qué está cubierto?

- Podrás acudir a cualquier taller para la reparación de daños de tu coche ocasionados por un siniestro. Igualmente, contarás con todas las ventajas si decides reparar tu vehículo en la red de talleres excelentes de Allianz Direct.

Otras cláusulas

Legislación aplicable

¿Bajo qué ley se rige esta póliza? Como resides en España, es la siguiente:

Esta póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, a la Ley 20/2015, de 14 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, al Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, al Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, al Real Decretoley 3/2020, de 4 de febrero, a la Ley 22/2007, de 11 de julio, a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, a la normativa reguladora de la actividad del Consorcio de Compensación de Seguros, a las modificaciones y adaptaciones de la misma que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias así como a cualquier otra legislación que le sea de aplicación durante su vigencia.

¿En qué países está asegurado mi coche?

Todas las coberturas, salvo las modalidades de Reclamación de Daños y Defensa Jurídica, quedan cubiertas en:

- En España
- Países integrantes de la Carta Verde, salvo Irán.

Y las modalidades de Reclamación de Daños y Defensa Jurídica quedan cubiertas en:

- España.
- Países integrantes de la Carta Verde, siempre que los implicados tengan su domicilio habitual en un país del Espacio Económico Europeo.

¿Qué, cuándo y cómo pagar?

¿Qué es lo que pagas? El precio de tu seguro recoge el riesgo a asegurar durante un año: los daños potenciales por conducción del conductor y del coche asegurado. El importe se calcula en base a varios parámetros relacionados con ambos, como por ejemplo tu edad, tu lugar de residencia, la marca, el modelo, el tipo de combustible, etc.

¿Cuándo se paga? Siempre es al inicio de la póliza y en cada renovación anual. Es cierto que hay facilidades del pago anual, permitiendo que lo fracciones en pagos periódicos, según condiciones disponibles en la contratación de la póliza.

¿Cómo se paga? Puedes pagar a través de cualquier medio de pago que podamos ofrecerte el día de la contratación de la póliza y en los sucesivos vencimientos anuales. Nos reservamos el derecho a reducir las formas de abonar el recibo en función de distintos parámetros.

Dispones de más detalles en las Condiciones Particulares.

¿Cuánto dura el contrato del seguro?

Imaginamos que quieres saber cuándo empieza y termina tu seguro, por lo que dispones de esta información en las Condiciones Particulares, donde puedes ver la fecha de alta y baja. Puedes consultar esta información también accediendo a Mi cuenta, donde puedes ver el detalle de todas tus pólizas, los documentos como la Póliza y las Condiciones Particulares.

Para tu tranquilidad:

- Las pólizas son de duración anual, prorrogables en cada renovación, salvo casos excepcionales.
- Estás protegido desde la fecha de alta de la póliza hasta la fecha de baja.
- Si decides no renovar tu contrato deberás avisarnos con un mes de antelación a la fecha de la renovación de la póliza. Si somos nosotros los que decidimos no renovar te avisaremos con dos meses de antelación.
- Las coberturas que se detallan en tu póliza están vigentes a partir de la fecha de efecto indicada, siempre y cuando el recibo haya sido pagado.

Derecho de Desistimiento

Este es el derecho que tienes como consumidor cuando haces una compra, no solo de un seguro sino de cualquier producto o servicio, por el que dispones de 14 días desde que lo has contratado para pensarte mejor si realmente lo quieres o si prefieres cancelarlo. No obstante, tenga en cuenta que este derecho de desistimiento sólo está permitido para las coberturas del seguro voluntario, pero no para las coberturas del seguro obligatorio.

Podrás hacer uso de este derecho siempre que no haya habido un accidente y no hayas hecho uso del seguro ni de ninguna de las garantías contratadas.

¿Cómo puedes solicitarlo? Simplemente deberás hacernos llegar la petición mediante un canal en el que dejar constancia. No tendrás que explicarnos el motivo por el que quieres desistir. Te devolveremos el importe total que hayas abonado, sin aplicarte ningún tipo de penalización.

¿Cuáles son tus obligaciones?

- La información que te pedimos para emitir tu póliza debe ser actual, correcta y verdadera. Deberás declarar todas las circunstancias conocidas que puedan influir en la valoración de la póliza. Por ejemplo: si has sufrido un accidente anteriormente o si tu coche tiene algún daño en el vehículo o si se encuentra retenido.
- En caso de que te solicitemos documentos o incluso fotos para verificar el estado de tu vehículo, te recomendamos que nos los envíes lo antes posible por el medio que te indiquemos. Los documentos tendrán que estar completos y legibles. Al ser necesarios para el alta y comienzo de la póliza, podría darse el caso de que se retrase la fecha de inicio de la póliza o que reduzcamos tus coberturas hasta que recibamos y revisemos que los documentos requeridos son válidos. Por favor, tenlo en cuenta. Por otro lado, si no recibimos en tiempo y forma los documentos solicitados la póliza podrá rechazarse y carecer de validez.
- Comprueba que los datos que nos has aportado son correctos, el seguro se basa en estos para tener validez. Si encuentras algún dato erróneo (por ejemplo: matrícula, fecha de nacimiento o apellidos) será muy importante que nos lo comuniques a la mayor brevedad posible para que podamos corregirlos. Revisa los documentos que tienes en Mi cuenta y verifica que los datos asegurados son correctos.
- Tu seguro se basa en tus datos, por lo que, si durante el transcurso de la póliza los datos asegurados cambian, será necesario que nos informes lo antes posible para corregir tu seguro. Por ejemplo: si se produce un cambio en el domicilio.

- En caso de que tengas un accidente con tu coche y sufras daños corporales, desde Allianz Direct necesitaremos saber cómo te encuentras, te haremos exámenes médicos y controles, incluso aquellos que sean necesarios para determinar una posible discapacidad, te pediremos información liberando del secreto profesional a los médicos que te hayan examinado y tratado.
- Por tanto, tu deber, hasta que se produzca el fin del tratamiento, es informarnos por completo y compartir con nosotros los informes médicos sobre la evolución de las posibles lesiones. Los informes deben ser renovados en los plazos respectivos y deberás comunicarnos los simultáneamente. Será necesario que nos proporciones una copia del registro médico completo y de cualquier otra documentación médica relacionada con cualquier hospitalización que resulte del accidente.

¿Qué debes hacer en caso de siniestro?

Estamos aquí para ayudarte, y en estos momentos más, así que en caso de siniestro es muy importante que nos contactes inmediatamente.

Lo primero es entender qué ha ocurrido y buscar la mejor solución para ti, te preguntaremos por la versión detallada, la fecha, lugar, las causas y consecuencias, información general y la dirección de las personas afectadas, además de cualquier testigo, si lo hubiese.

Además, en algunos casos, contamos con la ayuda de la autoridad competente, quienes elaboran un informe policial. En ese caso, debemos tenerlo en cuenta como información del siniestro, es necesario que nos envíes una copia del mismo o, si todavía no lo tuvieses, te rogamos nos facilites la información necesaria para poder localizar el documento.

Si necesitas un servicio de asistencia en carretera te atenderemos todos los días del año, las 24 horas. Llámanos al 91.325.52.42 y te atenderemos desde el Departamento de Asistencia en Viaje.

¿Qué pasa si dejo de ser el propietario del coche antes de que termine mi seguro?

Tranquilo, también lo hemos pensado y queremos ayudarte. En caso de que pierdas la propiedad de tu vehículo, por venta, robo o siniestro total, ponte en contacto con nosotros para dar de baja tu seguro, sin necesidad de que esperes a que finalice tu póliza. Puedes contactarnos por teléfono o chat.

Podemos cancelar anticipadamente la póliza si:

- Vendes o das de baja el coche asegurado.
- Tu coche es siniestro total a consecuencia de una colisión.
- **Trasladas tu residencia habitual al extranjero.**

Como parte del proceso de cancelación, te facilitaremos la documentación que te facilite la autoridad competente y acredite cada caso.

Como tu póliza es anual y solicitas cancelarla de forma anticipada, **te vamos a guardar el importe** de tu prima no consumida en Allianz Direct, es como un ticket regalo que podrás usar para la renovación de otra póliza que tengas o una nueva póliza que solicites durante los siguientes 12 meses a partir de la fecha de cancelación de tu seguro. En caso de no usarlo en este plazo, el saldo caducará.

En caso de que transmitas o vendas el coche, estás obligado a comunicarnos por escrito dicha transmisión en el plazo de 15 días. En caso de que no lo hagas, no sólo no podremos favorecerte con la devolución del importe no consumido, sino que estaremos facultados para reclamarte los daños y perjuicios que nos genere la falta de comunicación.

Existe el caso en el que el conductor asegurado fallece, con independencia de la causa, facilitamos a sus herederos la opción de anular de forma inmediata la póliza presentando el certificado de defunción.

Talleres concertados

Para ofrecerte un servicio de calidad, tenemos acuerdos con multitud de talleres de confianza de Allianz Direct en España que están a tu disposición, para la peritación y reparación de daños.

Cláusula de mejora

En el caso de necesitar realizar una reparación en una zona previamente dañada y que no haya sufrido nuevos daños, nos reservamos el derecho a descontar este importe del total del pago por la reparación.

Exclusiones Generales de la Póliza

El mundo de los seguros es a veces difícil de entender, por eso queremos contarte de forma clara lo que no se cubren en las pólizas de seguros y podamos aclararte dudas que te surjan. Desde Allianz Direct queremos ser claros y sinceros contigo.

A continuación, te detallamos una serie de exclusiones generales que se dan en esta póliza y en general en el mercado de seguros. Por tanto, te informamos que no podemos hacernos responsables de los daños y perjuicios:

- A) Que no estén expresamente cubiertos en la póliza.
- B) **Causados por conductores no declarados en la póliza que sean menores de 26 años o con menos de 3 años de antigüedad de carné de conducir.**
- C) Causados de manera intencionada por el tomador, asegurado o conductor, salvo que haya sido causado en estado de necesidad.
- D) Causados en países no incluidos dentro del ámbito territorial de la póliza o fuera del periodo de validez de la misma.
- E) Causados sin tener el carné de conducir vigente, esté caducado, retirado temporalmente o no esté homologado en España.
- F) Producidos bajo la influencia del alcohol, drogas, tóxicos o estupefacientes.
- G) Producidos cuando no se supere la ITV o esté caducada.
- H) Causados mientras participabas con tu coche en carreras, competiciones o pruebas oficiales relacionadas, incluso si son en pistas o circuitos privados.
- I) Causados como consecuencia de la circulación del coche en vías no aptas para ello. Como, por ejemplo, cuando el vehículo se encuentre en recinto de acceso restringido de aeropuertos o puertos.
- J) Causados cuando el transporte no cumple con las disposiciones de la ley o del Permiso de Circulación, por ejemplo, mayor número de ocupantes de los permitidos.
- K) Causados a un tercero con ocasión de robo del coche, sin perjuicio de la indemnización que corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.
- L) Ocasionados por otro vehículo a motor cuando estén desempeñando laborales agrícolas o industriales y que los daños no sean consecuencia directa de la circulación.
- M) **Consecuencia de acciones delictivas o de un ejercicio temerario.**
- N) Consecuencia de la omisión del deber de socorro.
- O) Causados por eventos extraordinarios cubiertos por el consorcio de Compensación de Seguros, como por ejemplo catástrofes naturales, inundaciones o terremotos.
- P) Los efectos producidos por una fuente de radioactividad, biológica o química.
- Q) Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, terrorismo, hostilidades (haya o no declaración de guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, poder militar o usurpado, disturbios o conmoción civil.

Cobertura de Riesgos Extraordinarios

Cobertura de Riesgos Extraordinarios cubiertos por el Consorcio

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

1. Resumen de las normas legales

1.1 Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- A) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: Terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- B) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- C) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

1.2. Riesgos excluidos

- A) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- B) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- C) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- D) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- E) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

28/31

- F) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- G) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- H) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- I) Los causados por mala fe del asegurado.
- J) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- K) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- L) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oíl, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- M) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

1.3 Franquicia

La franquicia a cargo del asegurado será:

- A) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- B) En el caso de pérdidas pecuniarias diversas, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- C) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción 3 de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

1.4 Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. No obstante lo anterior:
 - A) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.
 - B) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

2. Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
 - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).
 - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria. Departamento de Defensa del Cliente

Departamento de Defensa del Cliente

La ley indica que para cualquier queja o reclamación sobre tus derechos e intereses legalmente reconocidos puedes dirigirte a la compañía, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, de los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

¿Cómo puedes hacerlo? Bien fácil, elige la forma que prefieras:

- De forma escrita a C/Ramírez de Arellano, 35, 28043 Madrid - Apartado de correos nº38, 08080 de Barcelona
- Por e-mail: ddc@allianz.es
- A través de www.allianzdirect.es
- Por fax: 93 228 85 53

Y en el plazo de un mes, desde que presentes tu solicitud, la resolveremos.

Esperamos no tener que llegar a esto, pero a veces las solicitudes son bastante complejas y puede ocurrir que se deniegue, se desestime total o parcialmente o incluso que se pase el plazo de un mes sin estar resuelta. En esos casos, dispones del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en Paseo de la Castellana número 44, 28046. Madrid.