

Guía del Cliente

Automóviles



Liberty
Seguros

Bienvenido a LIBERTY SEGUROS

Le agradecemos la confianza depositada en nuestra Compañía al contratar el Seguro de Automóviles.

Nuestro compromiso es darle el mejor SERVICIO de acuerdo con las condiciones de la póliza contratada.

Estamos a su entera disposición para aclararle cualquier aspecto relacionado con su póliza de Seguro, para ello le rogamos que se ponga en contacto con su Mediador o nuestra Compañía.

Ponemos a su alcance esta “Guía del Cliente” para facilitarle información relativa a:

1. **¿Qué he contratado?**
2. **¿Qué cubre mi seguro de Autos? Exclusiones más frecuentes**
3. **¿Qué hacer en caso de Accidente?**
4. **Asistencia en Viaje 24 horas**
5. **Defensa Jurídica**
6. **Reclamación de Daños**
7. **¿A quién puedo reclamar?**

La presente guía tiene carácter meramente informativo, no formando parte de la documentación contractual.

1. ¿Qué he contratado?

Existen varias modalidades de Contratación:

- **TERCEROS**, incluye los daños causados a terceros y las coberturas siguientes:
 - Responsabilidad Civil Obligatoria, R. Civil Voluntaria y R. Civil de la Carga.
 - Defensa jurídica y Reclamación de daños.
 - Asistencia en Viaje.
 - Asistencia Jurídica (gestión de multas).
 - Accidentes del Conductor y/o Ocupantes.
- **TERCEROS + LUNAS**, incluye las garantías anteriores más la rotura de lunas del vehículo.
- **TERCEROS + LUNAS + ROBO + INCENDIO**, incluye además de las garantías anteriores, el Robo y el Incendio del vehículo.
- **TODO RIESGO**, con todas las coberturas y servicios de la póliza.

Si ha contratado esta modalidad con franquicia, su importe le será descontado en cada siniestro de daños propios.

Según la franquicia acordada, obtendrá una rebaja del precio del seguro, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea la franquicia mayor será el descuento.

OPCIONALES. Con cualquiera de las modalidades anteriores se puede contratar de forma opcional:

- Retirada del Carnet de Conducir.
- Vehículo de Sustitución a causa de accidente o robo.

2. ¿Qué cubre mi seguro de Autos? Exclusiones más frecuentes

Para la mejor comprensión de las garantías, le indicamos una breve descripción de cada una de ellas.

Responsabilidad Civil Obligatoria

Las indemnizaciones que como conductor o propietario del vehículo se deriven de los daños causados a las personas o bienes de un tercero con motivo de hechos producidos por la circulación.

En España la cuantía establecida para esta cobertura es la que legalmente esté en vigor en el momento del siniestro.

■ **No le indemnizamos por:** los daños, lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo asegurado, los daños ocasionados por la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefácientes o sustancias psicotrópicas.

Responsabilidad Civil Voluntaria

La indemnización que complementa a la Responsabilidad Civil Obligatoria con el fin de hacer frente a los daños materiales y personales causados a terceros con los límites pactados en Condiciones Particulares.

Además está incluida:

- La Responsabilidad Civil por incendio del vehículo asegurado.
- La Responsabilidad Civil de remolques y caravanas.

■ **No le indemnizamos por:** los daños causados a los objetos y bienes transportados en el vehículo, los daños y lesiones causados a personas transportadas, cuando se trate de un vehículo no autorizado oficialmente para el transporte de personas, salvo en caso de necesidad, además de todo lo contemplado para la R.C. Obligatoria.

Responsabilidad Civil de la Carga

La indemnización por daños causados a terceros por el transporte, carga y/o descarga de objetos y mercancías transportadas por el vehículo asegurado.

■ **No le indemnizamos por:** los daños al propio vehículo asegurado ni los daños producidos por materias tóxicas, inflamables, radioactivas y, en general, materias de naturaleza peligrosa.

Daños propios

Los daños parciales o la pérdida total del vehículo como consecuencia de un accidente, encontrándose el vehículo tanto en circulación como en reposo.

Aseguramos los daños por:

- Vuelco, caída del vehículo, choque del mismo con otros vehículos o con cualquier otro objeto móvil o inmóvil.
- Hundimiento de terrenos, puentes y carreteras.
- Hechos malintencionados de terceros y vandalismo.
- Daños a la tapicería interior con motivo de ayuda a víctimas por accidente.
- Daños ocasionados por pedrisco.

■ **No le indemnizamos por:** las averías mecánicas, los daños ocasionados por fenómenos atmosféricos, excepto por pedrisco y los riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, daños debidos a la congelación del agua del radiador y a la circulación del vehículo por vías no aptas para ello.

Incendio

El incendio, rayo o explosión total o parcial del vehículo asegurado, tanto en circulación como en reposo o durante su transporte.

■ **No le indemnizamos por:** los daños en los que estuvieran implicados los familiares del Asegurado o del Tomador del seguro, los daños ocasionados por fenómenos atmosféricos, excepto por caída del rayo.

Robo

Los daños y la pérdida del vehículo asegurado derivados de robo por terceros.

El Asegurador también garantiza los daños que se produzcan en el vehículo asegurado, durante el tiempo en que, como consecuencia del robo, se halle en poder de personas ajenas, así como de los ocasionados por tentativa de robo.

■ **No le indemnizamos por:** la sustracción que tenga su origen en culpa grave del Asegurado.

Valoración de los daños para las garantías de Daños Propios, Incendio y Robo

Los daños materiales se valorarán de la manera siguiente:

– **EN CASO DE SINIESTRO PARCIAL:**

Se indemnizará el **100% del coste de la reparación del vehículo**, incluidas piezas, pintura y mano de obra.

– **EN CASO DE SINIESTRO DE PÉRDIDA TOTAL:**

Se considera que en un siniestro existe pérdida total cuando el importe presupuestado de la reparación del vehículo excede del 75% del valor de nuevo si la antigüedad del vehículo es inferior a 4 años, o cuando excede del 75% del valor venal si la antigüedad del vehículo es superior a 4 años.

Si la **antigüedad** del vehículo es **inferior a cuatro años**, la indemnización será de acuerdo a la escala siguiente:

- El 100% del valor de nuevo, si su antigüedad es inferior a dos años.
- El 80% del valor de nuevo, si su antigüedad es superior a dos años e inferior a tres años.
- El 70% del valor de nuevo, si su antigüedad es superior a tres años e inferior a cuatro años.

Si la **antigüedad** del vehículo es **superior a cuatro años**, se indemnizará por su valor venal (con deducción del valor de los restos).

- **Valor venal:** es el valor de venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia de un siniestro, en función de su antigüedad, desgaste y/o estado de conservación.
- **Valor a nuevo:** es el precio total de venta al público en estado de nuevo del vehículo asegurado, incluyendo los recargos, tasas e impuestos legales (excluido el impuesto de circulación) que lo hacen apto para circular por la vía pública.

Rotura de lunas

La rotura accidental de lunas del vehículo. El Asegurador pagará el importe de la sustitución o reparación de las lunas.

Asistencia en viaje y reparación y sustitución de lunas	
Territorio Nacional	900 101 369
Resto del Mundo a cobro revertido	34 934 955 125

■ **No le indemnizamos por:** las roturas producidas por instalación defectuosa o durante los trabajos de colocación, los desperfectos y roturas sufridas en los faros, pilotos, intermitentes, espejos o cualquier otro tipo de objetos de cristal, excepto las lunas del vehículo.

Accidentes personales de ocupantes y del conductor

Las lesiones corporales que sufra el conductor del vehículo o sus ocupantes, según opción contratada, en un accidente cubierto en la póliza.

- Muerte por accidente.
- Invalidez Permanente por accidente.
- Asistencia Sanitaria.

■ **No le indemnizamos por:** los accidentes resultantes de competiciones deportivas, apuestas, desafíos o expediciones de exploración.

Asistencia jurídica

Asistencia jurídica en materia de infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial. A través de esta cobertura se prestarán los servicios siguientes:

- Asesoría Jurídica Telefónica.
- Redacción de Informes.
- Confección de escritos de oposición, pliegos de descargo y recursos de alzada.

El ámbito territorial para esta cobertura se limita al Territorio Nacional.

Nuestro teléfono gratuito de ASISTENCIA JURÍDICA es el indicado en la tarjeta de servicio:

Servicio de Asistencia Jurídica	900 12 30 77
------------------------------------	--------------

■ *No le indemnizamos por: el importe económico de las sanciones.*

Subsidio por privación temporal del permiso de conductor

Es el pago mensual de una cuantía pactada con la Compañía hasta un máximo de 24 meses, en los casos de retirada temporal del permiso de conducir, por accidente de circulación originado exclusivamente por imprudencia, culpa o negligencia del Asegurado.

■ *No le indemnizamos por: conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas o estupefacientes, por quebrantamiento de una orden de privación anterior o por abandono de víctima y omisión de socorro.*

Vehículo sustitución

En caso de inmovilización del vehículo asegurado a causa de accidente o robo, la Compañía proporcionará un vehículo de alquiler durante un máximo de 7 días.

No le indemnizamos: si el accidente ha sido producido por conducción temeraria, desafíos o carreras.

3. ¿Qué hacer en caso de Accidente?

Le recordamos que cualquier medida de Prevención que usted realice tanto a nivel mecánico como humano, siempre será muy positiva tanto para usted, su familia y para el conjunto de nuestra sociedad.

No obstante, si a pesar de haber tomado todas las medidas de precaución, le ocurre un siniestro, le recomendamos que:

- Retire el vehículo de la zona de circulación, evitando interrupciones en el tráfico y la posibilidad de nuevos accidentes.

- Colóquese el chaleco reflectante al descender del vehículo. Recuerde que el chaleco debe encontrarse en el habitáculo y no en el maletero.
- Rellene el Parte de Accidente, conjuntamente con el conductor contrario y con la firma de ambos. **Utilice el parte homologado de Declaración Amistosa de Accidente.**
- Si hay lesionados, no actúe nunca por cuenta propia, debiendo requerir la presencia de la guardia civil o policía de tráfico.
- Auxilie a los lesionados.

CUMPLIMENTACIÓN DEL PARTE DE ACCIDENTE

NO SE OLVIDE RELLENAR:

- Día, hora y lugar del accidente (calle, número, población, carretera, punto kilométrico, dirección). **(1, 2)**
- Matrícula del vehículo con el que ha colisionado. **(7)**
- Aseguradora del contrario. **(8)**
- Nombre del conductor contrario y su teléfono. **(9)**
- Dibuje un sencillo croquis, lo más exacto posible, en el que se detalle la posición de los vehículos en el momento de la colisión. **(13)**

¿COMO RELLENAR UN PARTE DE SINIESTRO?

- Recoja todos los datos de todos los vehículos implicados, si no puede realizarlo en un solo parte, utilice los que sean necesarios.
- Si algún conductor abandona el lugar, intente tomar la matrícula.
- Si existe algún lesionado, hágalo constar recogiendo además todos sus datos. **(3)**
- Si hay testigos del accidente, anote sus nombres, apellidos, direcciones y teléfonos. **(5)**
- Firme y haga firmar el parte al otro conductor. **(15)**
- No modifique nada después de haber firmado y separado las copias. En caso de necesitar realizar alguna aclaración, hágalo al reverso del parte.

Una vez cumplimentado el parte de siniestros debe enviarlo lo antes posible a la Compañía, directamente o a través de su Mediador.

4. Asistencia en Viaje 24 horas

En caso de siniestro, **desde el Km. 0, durante 24 horas al día y 365 días al año** ponemos a su disposición una serie de **servicios** de asistencia al vehículo y sus ocupantes y de asistencia a las personas, entre los que destacan:

ASISTENCIA AL VEHÍCULO Y SUS OCUPANTES

- Asistencia técnica en carretera desde la puerta de su domicilio.
- Gastos de hotel.
- Transporte y repatriación de los asegurados.
- Traslado del Asegurado para recoger el vehículo.
- Envío de chofer profesional.
- Envío de piezas de recambio.
- Obtención y envío de duplicado de llaves al extranjero.

ASISTENCIA A PERSONAS

- Transporte y repatriación sanitaria de heridos.
- Asesoramiento médico a distancia.
- Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización.
- Envío de medicamentos.
- Convalecencia en un hotel.
- Transporte o repatriación de fallecidos.
- Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales.

Asistencia en viaje y reparación y sustitución de lunas	
Territorio Nacional	900 101 369
Resto del Mundo a cobro revertido	34 934 955 125

5. Defensa Jurídica

Se garantiza la defensa del conductor del vehículo asegurado y de cualquier otro conductor autorizado por aquél en caso de accidente de circulación, con las siguientes coberturas:

- Defensa Penal.
- Abogado y Procurador.
- Constitución de Fianzas en procesos penales.

■ **No indemnizamos por:** las multas o sanciones a que fuera condenado el Asegurado, los impuestos u otro pagos de carácter fiscal por la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.

6. Reclamación de Daños

Se garantiza la reclamación amistosa o judicial de los daños que nos produzca un tercero, tanto materiales como personales, por las siguientes causas:

Daños corporales

- Por los daños sufridos por lesiones o muerte en accidente de circulación.
- Por la defensa de los intereses jurídicos de los usuarios del vehículo.
- Como peatón (tanto el Asegurado como su familiares directos, siempre que convivan con él).

Daños materiales

- Los daños sufridos en el vehículo asegurado.
- Los objetos y mercancías transportadas en el vehículo.

7. ¿A quién puedo reclamar?

Liberty Seguros pone a disposición de sus Clientes dos vías para poder dirigir todas las quejas y reclamaciones que estime oportuno en relación con los servicios que le ofrecemos a través de su póliza.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se trata de un departamento independiente de los centros de suscripción, administración y tramitación de siniestros de la Compañía, encargado de la resolución de las reclamaciones presentadas voluntariamente por los Clientes.

Podrá enviar su reclamación, por cualquiera de las vías siguientes:

Correo: Obenque nº 2, 28042 Madrid
Fax: 91 301 79 60
E-mail: atencionalcliente@libertyseguros.es

DEFENSOR DEL CLIENTE

Se trata de una figura independiente que se encarga de estudiar y dar respuesta de forma gratuita a las quejas, sugerencias y reclamaciones que presenten los Clientes sobre aspectos derivados de los contratos de seguro. Esta independencia garantiza la imparcialidad en la resolución de las reclamaciones.

Las decisiones del Defensor que sean favorables al reclamante son vinculantes para la Entidad.

La reclamación, deberá contener la siguiente información:

- Nombre, apellidos, dirección y teléfono del que reclama.
- Número de póliza.
- Relación de hechos.
- Lo que solicita de la Entidad.
- Fotocopia de la póliza.
- Cualquier otra información relevante.

Podrá enviar su reclamación, por cualquiera de las vías siguientes:

Correo: Zurbano nº 10, 2ª planta, 28010 Madrid
Teléfono: 91 310 40 43
Fax: 91 308 49 91
E-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Puede acudir a ella toda persona física que actúe como Tomador, Asegurado, Beneficiario, tercero perjudicado y derechohabiente de los mismos y tenga que formular una reclamación.

¿Cuándo puedo recurrir al Defensor del Cliente y al Departamento de Atención al Cliente?

Dentro de los **dos años** posteriores a la fecha de ocurrencia del suceso que origina la reclamación. Puede acudir indistintamente por cualquiera de las dos vías, teniendo ambas la obligación de resolver la reclamación en el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación.

En caso de disconformidad con la solución adoptada, o en el supuesto de que hayan transcurrido dos meses sin que la reclamación haya sido resuelta, el reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones (Pº Castellana, 44 - Madrid).