



Conozca su seguro

ARAG Comunidad de Propietarios

Ya tiene todos los números para resolver sus problemas legales

Ya ha contratado su seguro de defensa jurídica **ARAG Comunidad de Propietarios** y, a partir de este momento, ningún problema legal le impedirá gestionar su comunidad. Le pueden surgir muchas dudas: ¿cuándo puede utilizarlo?, ¿cómo puede usarlo?, ¿en qué circunstancias? Por este motivo, hemos pensado que la mejor manera de explicarle el seguro es elaborar esta guía práctica con ejemplos de cómo puede ayudarle su abogado. Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales que encontrará a continuación, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.

Guía práctica de su seguro

Este seguro contiene un conjunto amplio de garantías que puede haber contratado o no en función de las necesidades de la comunidad. Vivir en una comunidad de propietarios siempre es complicado y cuanto más grande es el inmueble más posibilidades hay de que surjan problemas o discrepancias entre los vecinos.

A continuación pasamos a explicarle cada una de las garantías:

Garantías básicas

Defensa jurídica de la responsabilidad civil y penal



Si recibe una denuncia o si le exigen responsabilidades no se preocupe porque los abogados de ARAG se encargarán de todo. Le representarán para garantizar la mejor defensa, sin costes adicionales. Veamos algunos ejemplos:

- ✓ Imagínese que en una fiesta infantil celebrada en el jardín, uno de los niños se hace daño en las escaleras y sus padres denuncian a la comunidad. ¿Qué hacer si le exigen responsabilidades? No se preocupe porque sólo tendrá que llamar a su abogado de ARAG quien le defenderá para hacer valer los intereses de la comunidad de propietarios.
- ✓ Un peatón le denuncia porque le ha caído una teja de la fachada y ha sufrido lesiones. No se sienta desamparado ante esta denuncia, llame a su abogado de ARAG que le defenderá y representará, sin costes extras para usted.

¿Qué no cubre esta garantía? Esta garantía no le protegerá cuando existan comportamientos de mala fe o de culpa grave cometidos por usted, según sentencia judicial. Además, ARAG no asumirá el pago de las indemnizaciones.

Defensa de los derechos relativos al inmueble

Esta garantía está pensada para proteger los intereses del inmueble (bienes inmuebles son aquellos que tienen una situación fija y no se pueden desplazar del suelo sin causar daños). Le ayudará cuando tenga problemas relativos al inmueble con un vecino o con un tercero. ¿En qué tipo de escenarios se puede encontrar? Veamos algunas situaciones:

-  Un camión que está realizando obras en el edificio contiguo ha colisionado contra el muro del inmueble y ha causado destrozos importantes. ¿A quién reclamar o cómo hacerlo? Son preguntas que no deben alarmarle. Usted llame a su abogado de ARAG quien se encargará de encontrar una solución. Hará las gestiones necesarias para conseguir que se repare el muro o bien reclamará una indemnización por los desperfectos que le han causado.
-  Tiene un vecino que realiza actividades molestas o nocivas de forma continuada, y son varios los propietarios afectados que no pueden aguantar más esta problemática. ¿Cómo encontrar una solución a tal conflicto en la convivencia? Puede llamar a su abogado de ARAG que reclamará al vecino para conseguir un acuerdo amistoso y si no colabora, le representará judicialmente sin costes extras para la comunidad.

Reclamación en caso de incumplimiento de contratos de servicios

Aunque cada comunidad de propietarios es diferente, todas ellas suelen contratar servicios de limpieza y de portería. Algunas, incluso pueden necesitar servicios profesionales como jardinería, seguridad, piscina o mantenimiento general. Esta garantía le servirá para reclamar a este tipo de servicios contratados, siempre que existan incumplimientos de contrato. Por ejemplo:

Guía práctica de su seguro

- ✓ En las últimas juntas de propietarios son múltiples las quejas porque la escalera siempre está sucia y la persona encargada de la limpieza no cumple sus horarios. No malgaste esfuerzos en reclamar, llame a su abogado de ARAG que se encargará de todo.
- ✓ Imagínese que la empresa encargada del mantenimiento y conservación del ascensor no hace bien su trabajo con el peligro que conlleva. Con sólo llamar a su abogado de ARAG podrá desentenderse del problema y obtener una solución ante el incumplimiento del contrato de la empresa de servicios.

Reclamación en caso de incumplimiento de contratos de compra de bienes



Si adquiere bienes materiales para la comunidad y la compra no responde a las características, condiciones pactadas o expectativas creadas, incumpliendo parte del contrato, ARAG estará a su lado para hacer valer los derechos de la comunidad. Veamos algunas situaciones en las que se podría encontrar:

- ✓ La comunidad aprueba la compra de unos sofás de piel para la portería y tras seis meses se pelan. ¿Tiene derecho a reclamar al establecimiento? Con sólo una llamada, tendrá a su abogado de ARAG que se encargará de reclamar o bien unos sofás de las mismas características o bien una indemnización para que pueda comprar otros. No se preocupe de nada y déjelo en manos de expertos.
- ✓ Después de comprar unas farolas para la zona comunitaria comprueba que no alumbran. Imagínese tener que reclamar a la tienda una y otra vez sin que le hagan caso. Con esta garantía, dejará en manos de los abogados de ARAG todas las gestiones, ahorrándose tiempo y dinero.

¿Qué no incluye esta garantía? Esta garantía no cubre ni la compra de antigüedades ni todo aquello que no sea para uso exclusivo de la comunidad.

Defensa de otros seguros



Una comunidad puede tener muchos seguros. Por esta razón, puede encontrarse en situaciones en las que las compañías de seguros no responden como deberían. ¿Qué hacer en estos casos? Con sólo una llamada, tendrá línea directa con su abogado de ARAG quien estudiará lo sucedido, tras revisar las condiciones generales y particulares de la póliza. Le podrá asesorar y en caso necesario, iniciará una reclamación llegando incluso a la vía judicial. Todo, sin costes adicionales porque los gastos jurídicos están incluidos. ¿Esta garantía en qué situaciones actuará? Veamos algunos ejemplos:

-  La comunidad de propietarios ha sufrido un robo que el seguro no quiere cubrir. Usted no está de acuerdo pero no sabe qué pasos debe seguir o cómo debe defender sus derechos. Olvídense de quebraderos de cabeza y de múltiples gestiones con la aseguradora. Llame a su abogado de ARAG que se encargará de todo para conseguirle la mejor defensa de sus intereses.
-  Si ha sufrido daños materiales causados por una fuga de agua que la aseguradora de Responsabilidad Civil no quiere asumir... No se preocupe y déjelo en manos de sus abogados de ARAG. Le representarán tanto por la vía amistosa como por la vía judicial sin costes adicionales para usted.

Garantías opcionales

Reclamación a propietarios por impago de gastos

Una de las mayores problemáticas de las comunidades es tener a un propietario que no esté al corriente de pago. Esta morosidad conlleva una carga para el resto de propietarios que no es agradable para nadie. ¿Qué hacer en caso de tener un vecino moroso en el edificio? Usted llame a su abogado de ARAG para que se encargue de todos los temas legales, así no tendrá que enfrentarse a situaciones comprometidas. Veamos algunos ejemplos:

-  El vecino del cuarto hace más de seis meses que no está al corriente de pago. Se ha intentado hablar con él pero no hay manera. ¿Tiene derecho a reclamarle? Evidentemente, tiene derechos. La mejor solución es llamar a su abogado de ARAG que reclamará al vecino moroso, llegando, en caso necesario, hasta la vía judicial para cobrar la deuda.
-  En la última junta de propietarios se ha aprobado una derrama para instalar un ascensor. En el momento del pago, resulta que la vecina del entresuelo se niega a pagar su cuota. ¿Qué puede hacer? No pierda tiempo ni esfuerzos, llame a su abogado de ARAG que se encargará de reclamar a la vecina del entresuelo, llegando incluso hasta la vía judicial si fuera necesario.

Adelanto de gastos reclamados judicialmente

Esta garantía le ayudará cuando la comunidad haya reclamado judicialmente los gastos impagados de un vecino moroso. Así, no tendrá que esperar una sentencia judicial para cobrar la deuda ya que ARAG le adelantará el importe. Es el complemento perfecto para la garantía de reclamación a propietarios por impago de gastos.

Veamos algunos ejemplos:

- ✓ El vecino del sexto no paga los gastos comunitarios desde hace dos años y tiene una deuda pendiente de 1.200€. La comunidad de propietarios decide reclamar la deuda judicialmente. ¿Y ahora qué? ¿Le queda esperar una sentencia? No se preocupe porque con la contratación de esta garantía, ARAG le adelantará el importe de la deuda. De esta manera, no tendrá que asumir la deuda pendiente.
- ✓ ¿Cansado de tener que asumir entre todos los vecinos los gastos propios más los gastos del vecino moroso del tercero? Si ha iniciado una reclamación judicial contra el propietario que no paga y no puede esperar a una sentencia en firme, esta garantía le adelantará la deuda pendiente. Contacte con su abogado de ARAG que se encargará de todas las gestiones.

Defensa laboral

Si tiene personas contratadas es posible que existan conflictos laborales. La mejor forma de estar protegido es tener contratada esta garantía. Gracias a ella, tendrá la mejor defensa de los intereses de la comunidad frente a denuncias que pueda recibir por parte de sus trabajadores. Veamos algunos casos en los que esta garantía actuaría:

- ✓ Tras despedir al portero, porque no cumple con sus obligaciones, este demanda a la comunidad por despido improcedente. Ante tal problemática no se preocupe por nada y contacte con su abogado de ARAG para que se encargue de su defensa. Olvídense de buscar un abogado, pagar una minuta, etc. Con esta garantía ahorrará tiempo y dinero. Tendrá la representación legal incluida, sin costes adicionales.

Defensa en cuestiones administrativas municipales

Toda comunidad está sujeta a unas normas municipales. Esta garantía le defiende ante problemas con la administración en temas de ordenanzas, vados, instalaciones,

Guía práctica de su seguro

limpieza, obras, aparcamientos, ascensores, prevención de incendios y otros. Comentemos algunos ejemplos:

- ✓ La junta de propietarios ha acordado realizar obras en la terraza comunitaria. A los pocos días, recibe una notificación del Ayuntamiento por no haber solicitado el permiso necesario para las obras. ¿Qué puede hacer? No pierda tiempo en buscar la manera de solucionarlo porque ARAG estará a su lado para ayudarle. Su abogado se encargará de defender a la comunidad ante la sanción del Ayuntamiento.
- ✓ ¿Qué hacer si recibe una sanción municipal por no pagar los derechos de vado comunitarios? Usted llame a su abogado de ARAG quien le defenderá y representará.

¿Qué no cubre esta garantía? Esta garantía no le cubrirá en caso de acudir a la vía contencioso-administrativa, que es como se denomina a la vía judicial en casos contra la administración.

Asistencia jurídica telefónica

Un equipo de abogados, cada uno especializado en una materia del derecho, están a su disposición para resolver todas las dudas legales en el ámbito de la comunidad de propietarios. Podrá llamar todas las veces que necesite al número de teléfono que aparece en la documentación de su póliza. De este modo, siempre recibirá el mejor asesoramiento porque tendrá acceso directo con su abogado. ¿Qué tipo de dudas legales le pueden surgir?

Pongamos algunos ejemplos:

- ✓ Tras una junta han decidido nombrar al próximo presidente. ¿Se puede negar a

ello? ¿Conoce sus derechos y sus obligaciones? Si tiene dudas, contacte con su abogado de ARAG que le asesorará. Podrá llamar todas las veces que necesite para estar siempre informado.



Si tiene dudas sobre las juntas, las convocatorias, los requisitos para tomar acuerdos o incluso sobre el funcionamiento diario de una comunidad, esta garantía le ofrecerá todas las respuestas. Porque su abogado de ARAG, especializado en temas de comunidades de propietarios, estará a su lado para resolver todas las dudas que tenga.

Y además...

Cuando su problema no quede cubierto por su seguro, ya sea porque es anterior a la contratación del mismo o porque se refiere a algo que no cubren las garantías que tiene contratadas, ARAG le facilitará un abogado de su red, a precios especiales, para que, pase lo que pase, siempre tenga asesoramiento legal.

Testimonios de nuestros asegurados



Daños en la comunidad

La comunidad asegurada de ARAG sufrió daños en la fachada a causa de unas obras que estaban realizando en la finca colindante. Debido a los daños sufridos, la comunidad tuvo que hacer obras de reparación. ARAG se puso en contacto con la compañía de seguros del edificio colindante para reclamar una indemnización por el coste de las obras. Una vez revisada toda la documentación aportada, la compañía de seguros de la finca colindante se puso en contacto con ARAG para comunicarles que indemnizaría a la comunidad por el total de los importes solicitados.

Pequeños imprevistos del día a día se pueden convertir en verdaderas pesadillas. Contar con un seguro de ARAG Comunidad de Propietarios garantiza la mayor efectividad en las reclamaciones, tanto por vía amistosa como por vía judicial.

Un presidente agredido

El presidente de una comunidad asegurada en ARAG fue agredido por un vecino, propietario de un local situado en los bajos. Este vecino se había conectado directamente a la red general de agua de la comunidad en lugar de contratar un contador propio. Cuando la comunidad descubrió el engaño, procedió a cortar el suministro de agua al propietario quien, enfadado, fue a ver al presidente. Tras una discusión sin fin, agredió físicamente al presidente.

El presidente de la comunidad contactó con ARAG para presentar un parte por este incidente, adjuntando el informe médico pericial en el que se detallaban las lesiones. ARAG puso una denuncia contra el agresor y en el juicio, una vez demostrados los hechos, el juez condenó al agresor a pagar una multa de 900 euros más las costas del juicio.

La convivencia en las comunidades de vecinos no siempre es sencilla. Afortunadamente, la comunidad tenía un seguro de ARAG Comunidad de Propietarios que garantizó la mejor defensa y representación, sin costes adicionales por ir a juicio.



Su comunidad de propietarios en las mejores manos

ARAG, el líder en defensa jurídica

Más de 80 años de experiencia

La mayor oferta de seguros y servicios legales

El 82% de casos resueltos con éxito

Recuerde que para resolver cualquier duda legal puede llamar todas las veces que necesite en el teléfono **912 971 170** o en el **934 857 438**.

Si con una consulta no es suficiente, iniciaremos los trámites para poner una reclamación.

Desde hace más de 80 años su abogado se llama ARAG

WWW.ARAG.ES

Síguenos en:



Condiciones generales

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Definiciones que interesa conocer

Asegurador

ARAG S.E., Sucursal en España.

Tomador del seguro

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe este contrato, con las obligaciones y derechos derivados del mismo.

Asegurado

La persona física o jurídica titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

Póliza

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro, formado por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Particulares que individualizan el riesgo y por los suplementos o apéndices que se emitan al contrato para completarlo o modificarlo.

Prima

El precio del seguro.

Condiciones Generales

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?
 2. ¿Cuál es el objeto de este seguro?
 3. ¿Qué garantiza el seguro?
 4. Garantías
 5. ¿Qué alcance tiene el seguro?
 6. ¿Cuáles son los límites del seguro?
 7. ¿Qué pagos no están cubiertos?
 8. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?
 9. ¿Cuándo se abonan las primas?
 10. ¿Qué debe entenderse por siniestro?
 11. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?
 12. ¿Existe plazo de carencia?
 13. ¿Qué siniestros no están cubiertos?
 14. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?
 15. ¿Cómo se tramita el siniestro?
 16. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?
 17. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?
 18. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?
 19. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?
 20. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?
 21. ¿Cuál es la duración del seguro?
 22. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?
 23. ¿Existe subrogación?
 24. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?
 25. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
 26. Quejas y reclamaciones
- Servicios jurídicos "online"

1. ¿A quién se asegura por esta póliza?

Son Asegurados:

- La Comunidad de Propietarios del bien inmueble urbano, situado en territorio español y designado en las Condiciones Particulares de este contrato, **constituida y regulada por la vigente legislación sobre propiedad horizontal y comunidad de bienes.**
- El Presidente y demás miembros de la Junta Rectora de la referida Comunidad de Propietarios, en el desempeño de las funciones propias de su cargo.
- El Administrador o Secretario-Administrador de la misma Comunidad, aunque no sea propietario **cuando actúe como miembro de la Junta de Propietarios.**

2. ¿Cuál es el objeto del seguro?

Por el presente Contrato de Seguro, , **ARAG se obliga dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato,** a prestar al Asegurado los servicios de asistencia extrajudicial y a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el mismo, como consecuencia de su inter-

vención en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral, derivados de la cobertura del seguro.

Asimismo y dentro de los límites establecidos en el contrato, ARAG también se hará cargo de los gastos que puedan incurrir los Asegurados como consecuencia de su intervención en un procedimiento de mediación, **siempre que dicho procedimiento derive de un hecho garantizado en la póliza y se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.**

También puede ser objeto del seguro la prestación de determinados servicios o el pago de los mismos, relacionados con las coberturas de la póliza.

3. ¿Qué garantiza el seguro?

Esta póliza ARAG garantiza la DEFENSA JURÍDICA de los derechos e intereses de la Comunidad de Propietarios asegurada.

Para la formalización de la póliza será necesaria la contratación del bloque de Garantías Básicas artículos del 4.1 al 4.11, siendo optativo el contratar las Garantías Opcionales artículos 4.12 al 4.17.

Las garantías de posible contratación se relacionan en los artículos siguientes y las efectivamente contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares de la póliza.

4. Garantías

4.1 Defensa Penal.

ARAG garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos de defensa la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos que se sigan contra el mismo, derivados de su actuación como miembro de la Junta Rectora del inmueble amparado por el seguro.

En los mismos supuestos cubiertos por el párrafo anterior, **ARAG constituirá hasta el límite expresado en las Condiciones Particulares**, la fianza que en el procedimiento penal se exija al Asegurado, para:

- obtener su libertad provisional;
- avalar su presentación al acto del juicio;
- responder del pago de las costas judiciales, **con exclusión de indemnizaciones y multas.**

Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

4.2 Defensa Suplementaria de la Responsabilidad Civil.

Se incluye también la defensa suplementaria de la responsabilidad civil del Asegurado derivada de imprudencia, impericia o negligencia, tanto en procedimientos penales como civiles, cuando no exista un Seguro de Responsabilidad Civil o éste no surta efecto por encontrarse en situación de descubierto, rechace o insolvencia de su Aseguradora, **y siempre que la responsabilidad civil no dimane del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el demandante.**

Asimismo, se garantiza la defensa del Asegurado ante la reclamación contra el mismo por parte de la Aseguradora de Responsabilidad Civil, en ejercicio de su derecho de repetición, de las indemnizaciones pagadas al perjudicado o a sus herederos.

4.3 Derechos relativos al inmueble, sus elementos comunes y anexos.

Se garantiza la protección de los intereses de la Comunidad de Propietarios, en relación con el inmueble urbano de-

Condiciones Generales

signado en las Condiciones Particulares, mediante:

La reclamación al tercero responsable identificable, de los daños ocasionados a las partes o elementos comunes del edificio, sus anexos y zonas comunales adyacentes, así como al mobiliario, aparatos e instalaciones de propiedad comunitaria, incluso los causados dolosamente, **siempre que no sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los daños**, sin perjuicio de las garantías 4.4, 4.5, 4.6 y 4.7.

La reclamación a los vecinos de la Comunidad asegurada, **situados a distancia no superior a 100 metros**, por cuestiones de servidumbres de paso, luces, vistas, distancias, lindes y medianerías, así como por infracción de normas legales relativas a emanaciones de humos o gases, higiene, ruidos persistentes y actividades molestas, nocivas o peligrosas.

4.4 Contratos de servicios.

Comprende la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios, **de los que el Asegurado sea titular y destinatario final**, en relación con la propiedad del inmueble amparado por el seguro:

- Servicios de reparación, conservación

o mantenimiento del inmueble y sus anexos, así como las instalaciones fijas de los mismos, incluidos los ascensores.

- Servicios de colocación o sustitución de las instalaciones fijas del inmueble y anexos.
- Servicios privados de vigilancia y seguridad.
- Servicios de limpieza.
- Servicios de profesionales titulados.

No incluye esta garantía los contratos de suministros, tales como agua, gas, electricidad, teléfono o Internet, a los que se refiere el siguiente artículo 4.5

4.5 Contratos de suministros.

Comprende la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento suministros, de los que el Asegurado sea titular y destinatario final, en relación con la Comunidad del inmueble amparado por el seguro.

Estos suministros son:

- Agua.
- Gas,
- Gasoil,
- Electricidad,
- Telefonía: fija o móvil y ADSL.
- Canales privados de televisión.

4.6 Contrato de compra de bienes.

Comprende la reclamación por incumplimiento de los contratos de compra de objetos de decoración y mobiliario **(salvo antigüedades)**, útiles, aparatos y sus instalaciones, que sean adquiridos por la Comunidad de Propietarios para su utilización por la misma.

4.7 Contrato de seguros.

Se garantiza la defensa y reclamación de los intereses de la Comunidad de Propietarios en relación con el incumplimiento contractual de otras Aseguradoras privadas y del Consorcio de Compensación de Seguros, al objeto de hacer efectivos los derechos que en general se deriven de las pólizas de seguro en vigor durante el tiempo de validez del presente contrato, que tenga concertadas o de las que sea beneficiaria sobre el inmueble o bienes de propiedad comunitaria.

El incumplimiento contractual garantizado se produce no sólo por la actuación expresa de la Aseguradora, sino también por la omisión tácita de su obligación de reparar el daño o indemnizar su valor, en el plazo máximo de tres meses desde la producción del siniestro. En este último supuesto ARAG garantiza también la reclamación, previa justificación documental por el Asegurado de haber

declarado el siniestro dentro de plazo y haber reclamado, de forma fehaciente y sin resultado satisfactorio, sus daños.

Incluye esta cobertura el pago de los honorarios por los peritajes contradictorios previstos en dichas pólizas de seguro, en la parte que en ellas se fije a cargo del Asegurado.

4.8 Defensa de la Comunidad frente a la impugnación de acuerdos de la Junta de Propietarios.

Cuando la Comunidad de Propietarios, tras adoptar válidamente un acuerdo en Junta de Propietarios, sea demandada por algún copropietario impugnando el acuerdo tomado, **ARAG hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, asumirá los gastos de dicha defensa, siempre que el Administrador o Secretario Administrador de la Comunidad sea un profesional titulado para el ejercicio de dicha actividad y haya estado presente en la reunión en que fue tomado el acuerdo impugnado.**

4.9 Acción de acceso a la vivienda o local para reparaciones necesarias en elementos comunes.

Cuando para la realización de obras necesarias para la Comunidad de Propietarios en elementos comunes, válidamente

Condiciones Generales

te aprobadas en Junta de Propietarios y no impugnadas dentro del plazo legal, sea preciso acceder a una vivienda o local privativo del edificio asegurado, y el propietario u ocupante legítimo no diere autorización de acceso, sin justa causa, el Asegurador tomará a su cargo los gastos que la acción judicial comporte para obligar a aquél a permitir la realización de las referidas obras, **siempre que la comunidad facilite al Asegurador un Informe Técnico de un Facultativo titulado en el que se detallen las obras a realizar su carácter de necesarias y certifique el imprescindible acceso a la vivienda o local para acometerlas.**

En ningún caso comprenderá esta garantía el pago de los honorarios y gastos de los informes técnicos que sirvan de base para la reclamación.

4.10 Reclamación por ocupación ilegal de bienes comunitarios.

ARAG garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza**, los gastos de la defensa de los intereses de la Comunidad de Propietarios en los conflictos que se planteen en relación a la ocupación ilegal de dependencias comunitarias de su propiedad a personas que no sean miembros directa o indirectamente de la misma, ni moradores o poseedores de otras dependen-

cias del edificio reseñado en las Condiciones Particulares

Quedan cubiertos los siguientes supuestos:

- La reclamación del importe de los daños causados en las dependencias comunitarias ocupadas ilegalmente, **siempre y cuando exista una identificación de los responsables, no sean declarados insolventes y el importe de los referidos daños sea superior a 300 euros.**
- El procedimiento judicial de desahucio por precario hasta la efectiva recuperación de la posesión de las dependencias comunitarias.

4.11 Reclamación a copropietarios por infracción de la normativa municipal sobre elementos comunes estéticos.

ARAG garantiza, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza**, los gastos de la reclamación de la Comunidad de Propietarios frente a cualquier copropietario por los daños estéticos que se ocasionen a los elementos comunes del edificio, por obras realizadas sin el consentimiento de la Comunidad, vulneración de los estatutos o infracción de la normativa municipal.

4.12 Reclamación a propietarios por impago de gastos.

Consiste en la reclamación en favor de la Comunidad de Propietarios, contra aquellos propietarios morosos que no estén al corriente de pago de los gastos generales que, de acuerdo con su cuota de participación, deban satisfacer para el adecuado sostenimiento del inmueble y sus anexos, servicios, tributos, cargas y responsabilidades siempre que no sean susceptibles de individualización.

También se reclamará el pago de los gastos originados por la ejecución de nuevas instalaciones, servicios o mejoras, siempre que éstas **hayan sido válidamente acordadas y el propietario moroso esté legalmente obligado a su pago.**

Para que tales reclamaciones queden garantizadas, deberán reunir los requisitos siguientes:

- **Que el inicio del impago origen de la reclamación sea posterior a la entrada en vigor de esta garantía.**
- **Que la reclamación haya sido acordada válidamente en Junta.**
- **Que el deudor no sea insolvente según declaración judicial y que exista base documental suficiente para probar el crédito ante los tribunales.**

4.13 Adelanto de gastos reclamados judicialmente.

Como complemento al anterior artículo 4.12, de reclamarse judicialmente contra un propietario por impago de gastos debidos a la Comunidad, ARAG anticipará al Asegurado el importe de los gastos reclamados **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**, al objeto de restablecer el presupuesto comunitario durante el tiempo de sustanciación del procedimiento judicial, **quedando obligado el Asegurado a restituir el anticipo al Asegurador**, tanto al obtenerse el pago por el deudor y aunque la cuantía percibida difiera del importe adelantado, como cuando no se haga efectivo el pago tras resolución judicial definitiva.

Asimismo, una vez efectuado el adelanto a la Comunidad de los gastos reclamados judicialmente, de dictarse posteriormente sentencia firme y ejecutiva contra el propietario moroso, que no pudiera llegar a ejecutarse totalmente por insolvencia sobrevenida del condenado y agotados todos los recursos legales para el recobro de los gastos adelantados, ARAG garantiza al Asegurado el pago del importe no recobrado, **con el mismo límite del anticipo previamente realizado.**

4.14 Contratos laborales

Se garantiza la defensa de los intereses de la Comunidad de Propietarios como

demandada, en relación directa con un conflicto laboral, de carácter individual, promovido por alguno de sus asalariados debidamente inscrito en el Régimen de la Seguridad Social, que deba sustanciarse necesariamente ante los Organismos de Conciliación, Juzgados de lo Social, Tribunales Superiores de Justicia o Tribunal Supremo.

Asimismo, queda garantizada la defensa del Asegurado ante la jurisdicción social, con inclusión de la previa vía administrativa, en los litigios relacionados con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Montepíos y Mutualidades de Previsión Social.

4.15 Defensa en cuestiones administrativas municipales

Consiste en la defensa de la Comunidad de Propietarios en los procedimientos seguidos por la autoridad municipal en cuestiones de su competencia, tales como ordenanzas y demás disposiciones relativas a vados, instalaciones, limpieza, obras, aparcamientos, ascensores, prevención de incendios y otros.

Esta garantía queda limitada exclusivamente al procedimiento administrativo, sin que comprenda, por tanto, la vía contencioso-administrativa si procediera.

El Asegurado responderá directamente del importe de las multas o san-

ciones que, definitivamente, pueda imponerle la autoridad municipal, sin que alcance al Asegurador responsabilidad alguna por tal concepto.

4.16 Asistencia jurídica telefónica.

Mediante esta garantía ARAG pondrá a disposición del Presidente de la Comunidad de Propietarios, un abogado para que le informe telefónicamente, en prevención de cualquier litigio, sobre el alcance de los derechos que, con carácter general, asistan a la Comunidad y de la forma en que mejor puedan defenderse.

Esta información jurídica se prestará a través del número de teléfono que, a tal efecto, se facilitará al Asegurado.

4.17 Gastos de Peritaje.

Cuando a consecuencia de un hecho producido durante la vigente anualidad de seguro, que afecte a las partes o elementos comunes del edificio, sus anexos y zonas comunales adyacentes, así como al mobiliario, aparatos e instalaciones de propiedad comunitaria, se produzcan daños **cuyo valor presupuestado exceda de 300 euros**, el Asegurado podrá solicitar a ARAG la designa de un perito para que efectúe la valoración pericial de los daños, siendo a cargo del asegurador los gastos y honorarios de la peritación **hasta el límite**

indicado en las Condiciones Particulares de la póliza.

El número máximo de peritajes garantizados por la presente cobertura, será de tres en cada anualidad de seguro salvo disposición en contrario prevista en las Condiciones Particulares.

En ningún caso comprenderá esta garantía los peritajes efectuados a los vehículos a motor y sus remolques, embarcaciones o aeronaves propiedad del Asegurado.

5. ¿Qué alcance tiene el seguro?

ARAG garantiza los gastos siguientes:

1. Las tasas, derechos y costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos cubiertos.
2. Los gastos derivados del procedimiento de mediación cubierto.
3. Los honorarios y gastos de abogado.
4. Los derechos y suplidos de procurador, cuando su intervención sea preceptiva.
5. Los gastos notariales y de otorgamiento de poderes para pleitos, así como las actas, requerimientos y demás

actos necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado.

6. Los honorarios y gastos de peritos necesarios.

6. ¿Cuáles son los límites del seguro?

ARAG asumirá los gastos descritos dentro de los límites y hasta la cifra máxima contratada para cada siniestro, que se determinan en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza.

Tratándose de hechos que tengan una misma causa serán considerados, a los efectos del seguro, como un siniestro único.

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, **los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este seguro para el resto de procedimientos cubiertos.**

El Asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

Condiciones Generales

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, el Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, el Asegurador abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro, el Asegurador no hubiere realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50% en interés de la misma.

7. ¿Qué pagos no están cubiertos?

No están cubiertos por la póliza:

- 1. Las indemnizaciones y sus intereses, así como las multas o sanciones que pudieran imponerse al Asegurado.**
- 2. Los impuestos u otros pagos de carácter fiscal dimanantes de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.**

- 3. Los gastos que procedan de una acumulación o reconvencción judicial, cuando se refieran a materias no comprendidas en las coberturas garantizadas.**

8. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué se debe informar sobre el riesgo?

Los datos que el Tomador haya facilitado en la solicitud del seguro constituyen la base de este contrato.

Si el contenido de la presente póliza difiere de la solicitud del seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido este plazo sin efectuarse la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato y de acuerdo con el cuestionario que se le facilite, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en

la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que conozca la reserva o inexactitud de la declaración de Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Tomador deberá comunicar a ARAG, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por aquella en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, ARAG puede proponer, en el plazo de dos meses, la modificación del contrato u optar por su rescisión en el plazo de un mes.

Si se produce una disminución del riesgo, el Tomador tiene derecho, a partir de la siguiente anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

9. ¿Cuándo se abonan las primas?

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la

perfección del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas a sus vencimientos. Salvo pacto en contra, el abono de la prima se efectuará en el domicilio del Tomador del Seguro.

En caso de impago de la primera prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver el contrato o exigir su pago. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes desde su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Tomador pague la prima.**

El Asegurador puede reclamar el pago de la prima pendiente en el plazo de seis meses, a contar desde la fecha de su vencimiento. Transcurrido dicho plazo sin producirse la reclamación, la póliza queda anulada desde la fecha del vencimiento.

10. ¿Qué debe entenderse por siniestro?

Se entiende por siniestro todo hecho o acontecimiento imprevisto, que cause lesión en los intereses del Asegurado o modifique su situación jurídica, producido estando en vigor la póliza.

11. ¿Cuándo se entenderá producido un siniestro?

Depende del caso de que se trate. Así:

En las infracciones penales y administrativas, se entenderá producido el siniestro en el momento en que se haya realizado o se pretenda que se ha realizado el hecho punible o sancionable.

En los supuestos de reclamación por culpa no contractual, en el momento mismo en que el daño ha sido causado.

Por último, en litigios sobre materia contractual, en el momento en que se inició o se pretende que se inició, el incumplimiento de las normas contractuales.

12. ¿Existe plazo de carencia?

Definamos, en primer lugar, qué es un plazo de carencia: es el tiempo en que, con posterioridad a la fecha de efecto del seguro, si se produce un siniestro no está garantizado.

En esta póliza y para los supuestos contractuales y administrativos, existe un plazo de carencia de tres meses a contar desde la fecha de efecto de la garantía.

No se aplicará la carencia cuando la póliza se emita en sustitución de otro seguro ARAG, que hubiera garantizado el siniestro.

13. ¿Qué siniestros no están cubiertos?

No están cubiertos por la póliza:

- 1. Cualquier clase de actuaciones que deriven, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios y actos terroristas.**
- 2. Los litigios que se deriven o tengan su origen en huelgas, cierres patronales, conflictos colectivos de trabajo o regulaciones de empleo.**
- 3. Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.**
- 4. Los siniestros que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción o derribo del inmueble sobre el que gravite el riesgo, así como los procedimientos judiciales en materia de urbanismo, concentración parcelaria y expropiación.**

5. Los siniestros que se produzcan o deriven de las actividades industriales o comerciales de la Comunidad asegurada.
6. Los siniestros relacionados con vehículos a motor y sus remolques, salvo lo previsto en la garantía del artículo 4.3 sobre reclamación de daños relativos al inmueble.
7. Las reclamaciones que puedan formularse mutuamente los miembros de la Comunidad asegurada, así como la reclamación de los Asegurados entre sí y frente al Asegurador de esta póliza.
8. Los hechos cuyo origen o primera manifestación se haya producido antes de la fecha de efecto del seguro y aquellos que se declaren después de transcurrir dos años desde la fecha de rescisión o extinción del mismo.

14. ¿Cuándo y cómo debe declararse el siniestro?

El Tomador del seguro o el Asegurado deberán comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el Asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causa-

dos por la falta de declaración.

Este efecto no se producirá si se prueba que el Asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio.

El Tomador del seguro o el Asegurado deberá, además, dar al Asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave.

15. ¿Cómo se tramita el siniestro?

Una vez declarado y aceptado el siniestro, ARAG prestará las garantías y asumirá los gastos correspondientes, de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del siniestro.

En cumplimiento de las coberturas contratadas en la póliza, siempre que fuera posible el Asegurador llevará a cabo la gestión de un arreglo transaccional en vía amistosa o extrajudicial que reconozca las pretensiones o derechos del Asegurado. **La reclamación por dicha vía amistosa o extrajudicial corresponderá exclusivamente al Asegurador.**

Condiciones Generales

Si la vía amistosa o extrajudicial no ofreciese resultado positivo aceptable por el Asegurado, de conformidad con las expresas coberturas contratadas se procederá a la tramitación por vía judicial, **siempre que lo solicite el interesado y no sea temeraria su pretensión, de una de las dos formas siguientes:**

A) A partir del momento en que el Asegurado se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral, podrá ejercitar el derecho a la libre elección de profesionales que le representen y defiendan en el correspondiente litigio, acordando con los mismos las circunstancias de su actuación profesional e informando de todo ello al Asegurador.

B) En el supuesto de que el Asegurado no ejercitara su derecho a la libre elección de profesionales y el trámite del procedimiento exigiera su intervención, ARAG los designará en su lugar, siempre de conformidad con el Asegurado.

En caso de que en un procedimiento de mediación no se llegue a un acuerdo entre las partes y, debido a ello, el Asegurado acuda a un procedimiento judicial, **los gastos de los profesionales que hayan intervenido en el procedimiento de mediación se deducirán del límite de gastos previsto en las Condiciones Generales y Particulares de este se-**

guro para el resto de procedimientos cubiertos.

ARAG se hará cargo de todos los gastos y honorarios debidamente acreditados que deriven de la prestación de las coberturas contratadas, **hasta el límite cuantitativo establecido en las Condiciones Particulares del seguro, con sujeción, en todo caso, a los límites previstos en el artículo 18 para el pago de honorarios profesionales.**

Si el Asegurado decidiese acudir a la mediación prevista en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles como método alternativo para la resolución del conflicto que le afecta, deberá comunicarlo a ARAG con anterioridad a la realización de la solicitud de inicio

Ningún miembro del personal de ARAG que se ocupe de la gestión de siniestros de Defensa Jurídica, realizará actividades parecidas en otros ramos o en otras entidades que operen en ramos distintos del de Vida.

16. ¿Qué hacer en caso de desavenencia sobre la tramitación?

Cuando el Asegurador, por considerar

que no existen posibilidades razonables de éxito, estime que no procede la iniciación de un pleito o la tramitación de un recurso, deberá comunicarlo al Asegurado.

En caso de desavenencia, podrán las partes acogerse al arbitraje previsto en el artículo 22 de estas Condiciones Generales.

El Asegurado tendrá derecho, dentro de los límites de la cobertura concertada, al reembolso de los gastos habidos en los pleitos y recursos tramitados en discrepancia con el Asegurador, o incluso con el arbitraje, cuando, por su propia cuenta, haya obtenido un resultado más beneficioso.

17. ¿Cómo se efectúa la elección de abogado y procurador?

El Asegurado tendrá derecho a elegir libremente el procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle, a partir del momento en que se vea afectado por cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral amparado por la cobertura del seguro.

Antes de proceder a su nombramiento, el Asegurado comunicará a ARAG el nombre del abogado y procurador elegi-

dos. El Asegurador podrá recusar justificadamente al profesional designado, y de subsistir la controversia, se someterá al arbitraje previsto en el artículo 22.

Si el abogado o procurador elegido por el Asegurado no reside en el partido judicial donde haya de sustanciarse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios por los desplazamientos que el profesional incluya en su minuta.

El abogado y procurador designados por el Asegurado, gozarán de la más amplia libertad en la dirección técnica de los asuntos encomendados, sin estar sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del Asegurador, el cual no responde de la actuación de tales profesionales ni del resultado del asunto o procedimiento.

Cuando deban intervenir con carácter urgente abogado o procurador antes de la comunicación del siniestro, ARAG satisfará igualmente los honorarios y gastos derivados de su actuación.

En caso de conflicto de intereses entre las partes del contrato, ARAG informará inmediatamente al Asegurado, a fin de que éste pueda decidir sobre la designación del abogado y procurador que estime conveniente para la defensa de sus intereses, conforme a la libertad de elección reconocida en este artículo.

18. ¿Cuál es el límite para el pago de honorarios profesionales?

Sin perjuicio del límite cuantitativo de la póliza que se establece en el artículo 6 de estas Condiciones Generales, **ARAG satisfará los honorarios del abogado que haya intervenido en un procedimiento judicial, administrativo o arbitral en el que se haya visto afectado el Asegurado, con sujeción a las normas fijadas a tal efecto por el Consejo General de la Abogacía Española y de no existir estas normas se estará a lo dispuesto por las de los respectivos colegios. Las normas orientativas de honorarios serán consideradas como límite máximo de la obligación del Asegurador.**

Las discrepancias sobre la interpretación de dichas normas serán sometidas a la comisión competente del Colegio de Abogados correspondiente.

En el supuesto de que el siniestro se haya tramitado de acuerdo con lo establecido en el apartado A) del artículo 15, ARAG reintegrará al Asegurado los honorarios devengados por el profesional que libremente haya elegido, **con el límite establecido en las Condiciones Particulares de la póliza, y siempre con sujeción a las normas colegiales refe-**

ridas en el párrafo anterior cuando se trate de honorarios de abogado.

Si, por elección del Asegurado, interviniera en el siniestro más de un abogado, el Asegurador satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos, para la completa defensa de los intereses del Asegurado, y ello sujeto siempre a las normas de honorarios citadas anteriormente.

Cuando el profesional haya sido designado por el Asegurador de conformidad con el Asegurado, de acuerdo con lo establecido en el apartado B) del artículo 15, ARAG asumirá los honorarios derivados de su actuación, satisfaciéndolos directamente al profesional, sin cargo alguno para el Asegurado.

Los derechos del procurador, cuando su intervención sea preceptiva, serán abonados conforme arancel o baremo.

19. ¿Puede el asegurado aceptar transacciones?

El Asegurado puede transigir los asuntos en trámite, pero si ello produce obligaciones o pagos a cargo del Asegurador, ambos deberán actuar siempre y previamente de común acuerdo.

20. ¿Cuál es la extensión territorial del seguro?

Las garantías del seguro serán de aplicación a los siniestros producidos en territorio español, que sean competencia de juzgados y tribunales españoles.

21. ¿Cuál es la duración del seguro?

El seguro entra en vigor en el día y hora indicados en las Condiciones Particulares de la póliza, siempre y cuando se haya satisfecho la prima correspondiente y terminará a la misma hora del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

A su vencimiento, el seguro se entenderá prorrogado por un nuevo período de un año y así sucesivamente.

Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato de seguro mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso cuando quien se oponga a la prórroga sea el Tomador, y de dos meses cuando sea el Asegurador.

El Asegurador deberá comunicar al Tomador, al menos con dos meses de

antelación a la conclusión del período en curso, cualquier modificación del contrato de seguro.

22. ¿Cómo se solucionan los conflictos entre las partes?

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el presente contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Si cualquiera de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los organismos jurisdiccionales, deberá acudir al juez del domicilio del Asegurado, único competente por imperativo legal. En el caso de que el Asegurado resida en el extranjero deberá designar un domicilio en España.

23. ¿Existe subrogación?

ARAG se subroga automáticamente en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra terceras personas, a consecuencia del hecho que originó la prestación garantizada, para

Condiciones Generales

intentar recuperar el importe de los pagos efectuados.

24. ¿Cómo se efectúan las comunicaciones entre las partes?

Las comunicaciones a ARAG se realizarán en la dirección del Asegurador, sucursal o agente autorizado por aquél.

Las comunicaciones al Tomador del seguro o Asegurado se realizarán en el domicilio que conste en la póliza. El Tomador deberá notificar cualquier cambio de domicilio que se produzca.

25. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

Las acciones derivadas de este contrato de seguro prescriben en el plazo de dos años, a contar desde el momento en que pudieron ejercitarse.

26. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Bar-

celona, e-mail: dac@arag.es, web: www.arag.es) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: www.dgsfp.mineco.es)

Servicios jurídicos “online”

ARAG pone a disposición del Asegurado a través de su web: www.arag.es, los siguientes servicios jurídicos informatizados:

- a) Guías prácticas
- b) Consultas jurídicas interactivas
- c) Modelos de escritos jurídicos

Los servicios correspondientes a los apartados a) Guías prácticas y b) Consultas jurídicas, son de acceso libre y gratuito.

Respecto al servicio del apartado c) Modelos de escritos jurídicos, será gratuita la primera descarga y, a partir de esta, el Asegurado dispondrá de una bonificación del 50% sobre el precio de tarifa del servicio indicado en la propia web.

Para acceder a estos servicios jurídicos “online” el Asegurado deberá registrarse en la web de ARAG indicando su número de póliza, con lo que el sistema lo identificará como cliente y dispondrá de dichos servicios gratuitamente o con las correspondientes bonificaciones.

