

DATOS DEL CLIENTE:

Nº PÓLIZA:
 NOMBRE:
 VENDEDOR:
 Nº CLIENTE:
 TELÉFONO CONTACTO:
 NIF/NIE:

DIRECCIÓN:
 Nº
 CP: -

DATOS DE LA PÓLIZA:

Dispositivo:
 Nº de teléfono del dispositivo asegurado:
 Nº de serie/IMEI:
 COBERTURA:
 Fecha de Inicio:
 Pago y periodo de cobertura:
 Periodicidad del pago:

PRIMA BRUTA ANUAL	€
IPS (Impuesto sobre las Primas de Seguros)	€
PRIMA NETA ANUAL	€

Aviva y The Phone House

Aviva Insurance Limited (Aviva), una sociedad inscrita en Escocia con el número 2116 y con domicilio social en Pitheavlis, Perth PH2 0NH y cualquier agente que nosotros designemos. Aviva Insurance Limited está autorizada por la Prudential Regulation Authority y regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. Número de Referencia de Empresa: 202153. En España opera a través del sistema de libre prestación de servicios, y se encuentra inscrita con el código L959 en el Registro Administrativo. The Phone House Spain, S.L.U. (The Phone House), una sociedad inscrita en España, con CIF B-81846206 y con domicilio social en: Vía de las Dos Castillas nº 33, Complejo Ática - Edificio I de Pozuelo de Alarcón (Madrid).

CONDICIÓN PRELIMINAR

El contrato de seguro se registrará por lo previsto en la Ley de Contrato de Seguro de 1980.

Al firmar más abajo:

- Autorizo a Aviva a cobrar la correspondiente prima, en las fechas que proceda, con cargo a la cuenta bancaria indicada en el momento de la compra, de la que doy fe ser el titular.
- Confirmando haber leído la información facilitada en el presente Certificado y haber contestado a las preguntas formuladas por el consultor de ventas, incluida la relativa a si puedo tener alguna cobertura alternativa, y haber facilitado toda la información que figura en el presente formulario de forma exacta y completa con arreglo a mi más leal saber y entender. Soy consciente de que el hecho de que cualquier información que haya proporcionado no sea completa y exacta podría conllevar la cancelación de la póliza, la revisión de la prima y/o la denegación de la totalidad o parte de una reclamación.
- Confirmando que en la fecha de entrada en vigor de la póliza que se indica arriba, el dispositivo identificado no ha sufrido ningún daño accidental o robo que pudiera estar cubierto por este contrato.

FIRMA DEL TOMADOR:

Mandato de Domiciliación Bancaria o Adeudo Directo en Cuenta de la SEPA (Zona Única de Pagos en Euros):

Al firmar este mandato usted autoriza:

- A The Phone House a remitir instrucciones a su banco para que adeude en su cuenta y a su banco a adeudar en su cuenta los importes correspondientes de conformidad con las instrucciones recibidas de The Phone House.
- En los términos previstos en los artículos 33 y 34 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, Ud. podrá tener derecho a la devolución de determinadas operaciones de pago. Le sugerimos que contacte con su proveedor de servicios de pago a efectos de conocer sus derechos.

Podrá obtener información detallada sobre el procedimiento a través de su entidad financiera.

Nombre/Denominación del Tomador:

Dirección del Tomador: Nº CP: - .

Mandato de Domiciliación Bancaria/Adeudo Directo en Cuenta de la SEPA:

NIF/NIE:

IBAN:

BIC/SWIFT:

Nombre/Denominación del Acreedor: The Phone House Spain, SLU

ID de la S.L.U: BE27ZZZ008D000000392

TIPO DE PAGO: Pago Recurrente

FECHA:

FIRMA DEL TOMADOR:

COBERTURA

ROBO/ROBO SIN VIOLENCIA

DAÑOS ACCIDENTALES, INCLUIDOS DAÑOS ACCIDENTALES CAUSADOS POR LIQUIDOS

USO NO AUTORIZADO

AVERÍA, UNA VEZ AGOTADA LA GARANTÍA DEL FABRICANTE

ACCESORIOS

EXCLUSIONES SIGNIFICATIVAS

La presente póliza no cubre:

- El robo, a menos que se notifique a la policía en cuanto se tenga conocimiento del mismo y se solicite un número de referencia de denuncia;

- El uso no autorizado, a menos que se notifique al proveedor de red dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que se tenga conocimiento del mismo;

- El robo en caso de que el dispositivo se deje deliberadamente desatendido o sin vigilancia y en un lugar no seguro;

- El robo en un vehículo desatendido o sin vigilancia, a menos que:

- el dispositivo se haya dejado fuera de la vista, en uno de los compartimentos cerrados de almacenaje del vehículo; y
- el vehículo se encontrase debidamente cerrado, pero se haya accedido al mismo empleando el uso de la fuerza o con violencia;

- Las reclamaciones presentadas una vez transcurridos 60 días a partir del momento en el que se tenga conocimiento del daño, robo o avería.

Resultarán de aplicación otras exclusiones: rogamos consulte los términos y condiciones para más detalles.

PAGO Y PERIODO DE COBERTURA

-El primer pago deberá efectuarse siempre en la tienda -En caso de que usted opte por pagar un año completo, tendrá la opción de renovar la póliza en el aniversario de esta fecha, por un periodo máximo de 5 años.

-En caso de que usted opte por pagar un año completo en la tienda y concierte la domiciliación bancaria/adeudo directo en cuenta de pagos trimestrales para los años siguientes, la póliza se renovará automáticamente cada 3 meses, adeudándose los pagos con cargo a la cuenta bancaria indicada en el presente certificado. De nuevo, la póliza podrá tener una vigencia máxima de 5 años.

-En caso de que usted opte por pagar trimestralmente, la póliza tendrá una duración trimestral y se renovará automáticamente cada tres meses, adeudándose los pagos con cargo a la cuenta bancaria indicada en el presente certificado. De nuevo, la póliza podrá tener una vigencia máxima de 5 años.

IMPORTANTE



Revise cada punto que figura a continuación marcándolo una vez leído.

- El establecimiento minorista me ha mostrado los Términos y Condiciones del Seguro Total, con Referencia Total0815, y me ha aconsejado sobre la idoneidad de esta póliza para cubrir mis necesidades.

-Soy consciente de que se aplica una franquicia de € por sustitución y de € por reparación, que deberá abonar siempre que presente una reclamación procedente.

- Se me ha informado sobre la **COBERTURA** y las **EXCLUSIONES SIGNIFICATIVAS** mencionadas en el presente certificado.

La provisión de la cobertura en virtud de la póliza está condicionada a que observen y cumplan los términos, disposiciones y condiciones que se establecen en el contrato de seguro.

Mediante esta firma, confirmo que he leído y aceptado la información contenida en el presente certificado y los términos y condiciones de la póliza, con Referencia GSTotal0815, cuya copia se me ha entregado antes de firmar el presente Certificado. En particular, confirmo haber leído y aceptado las condiciones limitativas de mis derechos y las exclusiones de la cobertura, que se han subrayado en los términos y condiciones arriba referidos.

FIRMA DEL TOMADOR:

Fecha:

Phone House

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SEGURO TOTAL

Referencia: Total0815

INTRODUCCIÓN

El presente texto constituye los términos y condiciones de **su** seguro *Total Insurance*. **Nosotros**, Aviva Insurance Limited, aseguramos esta póliza. En estos términos y condiciones **usted** encontrará todos los detalles relativos a los siniestros cubiertos, los siniestros no cubiertos y los límites y condiciones aplicables.

The Phone House Spain, S.L.U. actúa en representación **nuestra** como intermediario del presente contrato de seguro. En caso de que **usted** necesite realizar algún cambio en **su** póliza o simplemente tenga cualquier duda o consulta, rogamos llame al teléfono 902232525.

EL CONTRATO DE SEGURO

- Los presentes términos y condiciones y **su certificado** conforman el contrato de seguro existente entre **usted** y **nosotros**. Rogamos los lea atentamente y los conserve en un lugar seguro.
- Como contraprestación al pago de **sus primas**, **nosotros** proporcionaremos la cobertura que se muestra en los presentes términos y condiciones para **su dispositivo** durante el periodo de vigencia de la póliza.
- El hecho de que **nosotros** prestemos la cobertura prevista en la presente póliza estará condicionado a que **usted** observe y cumpla con los términos, disposiciones y condiciones previstos en la misma.

DEFINICIONES DE DETERMINADOS TÉRMINOS CONTENIDOS EN LA PÓLIZA

Algunos de los términos y expresiones contenidos en la presente póliza tienen significados específicos. Cuando los términos y expresiones figuren marcados en negrita, resultarán de aplicación estos significados específicos, en lugar del significado habitual y común de los mismos.

Accesorios

Todo accesorio estándar suministrado junto con **su dispositivo** por el fabricante, así como cualquier elemento o elementos adquiridos a través del **establecimiento minorista** que vayan a ser utilizados específicamente junto con **su dispositivo**;

Avería

El hecho de que **su dispositivo** no funcione adecuadamente debido a un fallo mecánico o eléctrico interno que tenga lugar pasada la fecha en la que expire la garantía del fabricante;

Certificado

El Certificado *Total* expedido en nombre y representación de **Aviva** que forma parte de **su** póliza;

Daños

Destrucción y/o falta de funcionamiento adecuado de **su dispositivo** (inclusive de daños en la pantalla) debido a un hecho repentino e inesperado (incluidos daños líquidos) o daños dolosos causados por alguien distinto al **usuario**;

Dispositivo

El aparato cubierto por **su** póliza descrito en **su certificado**;

Siniestro

La circunstancia individual que conlleve una reclamación por **daños**, robo o avería que vaya a presentarse en virtud de **su** póliza;

Proveedor de Red

La compañía a la que **su dispositivo** se encuentre conectado y a la que **usted** pague por los servicios de red;

Otra autoridad pertinente

Cualquier autoridad competente para tramitar informes sobre bienes robados en los casos en los que la policía no tenga jurisdicción;

Phone House

The Phone House Spain, S.L.U., una sociedad inscrita en España, con CIF B-81846206 y domicilio social en: Vía de las Dos Castillas nº 33, Complejo Ática - Edificio I de Pozuelo de Alarcón (Madrid);

Prima(s)

La(s) suma(s) pagaderas por **usted**, en concepto de la cobertura proporcionada en virtud de **su póliza**, tal y como figura(n) en **su certificado**;

Establecimiento Minorista

Las tiendas en las que **usted** puede solicitar el Seguro *Total* junto con la compra de **su dispositivo**;

Uso No Autorizado

Llamadas, descargas de datos, correos electrónicos, utilización de Internet, mensajes MMS y mensajes SMS efectuados o enviados tras el robo de **su dispositivo**;

Usuario

Usted o cualquier persona que **usted** conozca y a la que haya dado **su** permiso para utilizar el **dispositivo** y que lo esté utilizando en el momento en el que se produzca el siniestro que dé lugar a una reclamación;

Nosotros, Nos, Nuestro/a(s), Aviva

Aviva Insurance Limited, una sociedad inscrita en Escocia con el número 2116 y con domicilio social en *Pitheavlis, Perth PH2 ONH* y cualquier agente que **nosotros** designemos. Aviva Insurance Limited está autorizada por la Autoridad de Regulación Prudente (*Prudential Regulation Authority*) y regulada por la Autoridad de Conducta Financiera (*Financial Conduct Authority*) y la Autoridad de Regulación Prudente. Número de Identificación de Empresa: 202153;

Usted, Su(s), Suyo/a(s)

La persona o empresa cuyo nombre/denominación figure en el **certificado**.

REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para poder optar por la contratación del Seguro *Total Insurance*, tanto **usted** como el Usuario deberán:

- ser residentes en España; y
- tener como mínimo 18 años.

En el caso de las empresas, el domicilio social o el lugar principal de negocios deberá estar situado en España.

COBERTURA

Periodo de la Cobertura

- La cobertura por **daños** y robo comenzará en la fecha de entrada en vigor de su póliza, que figura en su **certificado**. La cobertura por **avería** comenzará cuando expire la garantía de su fabricante.
- En caso de que **usted** desee pagar **su prima** anualmente, la cobertura continuará durante un periodo de 12 meses desde la fecha en la que haya entrado en vigor **su** póliza. **Nosotros** le enviaremos una invitación para renovar **su** póliza antes de cumplirse el aniversario de esta fecha, con sujeción a un periodo de vigencia máximo de 5 años, a menos que sea cancelada por **usted** o **nosotros** antes de esos 5 años.
- En caso de que **usted** pague **sus primas** trimestralmente, la cobertura será por periodos trimestrales y continuará trimestralmente, durante un periodo de vigencia máximo de 5 años, a menos que sea cancelada por **usted** o **nosotros** antes de esos 5 años.
- En caso de que **usted** opte por efectuar un pago anual inicial con futuros pagos trimestrales, de nuevo **su** póliza tendrá una vigencia máxima de 5 años a menos que sea cancelada por **usted** o **nosotros** antes de esos 5 años.
- En caso de que **usted** sustituyamos **su dispositivo**, la cobertura será la misma que antes de la sustitución, a menos que **usted** o **nosotros** decidamos cancelar la cobertura de su dispositivo de sustitución tal y como se expone en el apartado titulado "Cancelación de su póliza por nosotros".

Uso No Autorizado

En caso de que **su dispositivo** sea robado, y **nosotros** aceptemos **su** reclamación por dicho robo, **nosotros** cubriremos los costes de cualquier **uso no autorizado** hasta un límite de 3.000 EUR. Este límite incluye cualesquiera impuestos o cargos cobrados por **su proveedor de red**.

Para que **nosotros** paguemos cualquier **uso no autorizado**, **usted** deberá:

- notificar a **su proveedor de red** el robo dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que tuvo conocimiento de ello. (Bloquearán su tarjeta SIM de forma que va no pueda utilizarse); y
- proporcionarnos a **nosotros**:
 - una factura pormenorizada de **su proveedor de red** que muestre claramente el **uso no autorizado** y los costes incurridos en su contrato de pago mensual. También podremos solicitarle a **usted** facturas pormenorizadas anteriores; o
 - en caso de que **usted** tenga concertado un sistema de tarjeta de prepago, deberá **usted** aportar pruebas de **su proveedor de red** del crédito disponible en el momento del robo, o pruebas acreditativas de **sus** últimas recargas.

Cobertura Mundial

Esta póliza proporciona el mismo nivel de cobertura independientemente del lugar del mundo en el que se encuentre el **usuario**, siempre que no haya permanecido fuera de España durante más de 60 días consecutivos. En caso de producirse un siniestro cuando el **usuario** se encuentre en el extranjero, **nosotros** no repararemos ni sustituiremos **su dispositivo** hasta que el **usuario** vuelva a España.

Ámbito de la Cobertura

- Su dispositivo** está asegurado frente a **daños**, robo y **avería**, con sujeción a los términos y condiciones de la presente póliza.
- En los casos en los que los **daños** o la **avería** estén cubiertos, **nosotros** repararemos o sustituiremos **su dispositivo**. Cuando el robo esté cubierto, **nosotros** sustituiremos **su dispositivo**. Véase el apartado titulado "Reclamaciones" para más detalles.
- Nosotros** únicamente sustituiremos **sus accesorios** en caso de que:
 - nosotros** sustituyamos **su dispositivo** y los accesorios se hubiesen **dañado** en el **mismo siniestro** que el **dispositivo**; o
 - nosotros** sustituyamos **su dispositivo** por una marca o modelo distinto y ello conlleve que **usted** va no pueda utilizar **sus accesorios existentes**.
- Antes de que **nosotros** podamos sustituir **sus accesorios**, **usted** deberá aportarnos la prueba de compra de los mismos. **Nosotros** sustituiremos **sus accesorios** cuando:
 - el precio de compra original total de los **accesorios** que usted reclame sea inferior a 300 EUR; o

b. el coste total de sustitución de los **accesorios** que **usted** reclame sea inferior a 300 EUR.

Riesgos que No están Cubiertos

A. Riesgos relativos a daños, robo y avería;

1. Todo **siniestro** acaecido antes de la fecha de entrada en vigor del periodo de la cobertura;
2. Toda reclamación que se produzca cuando **usted** no sea residente en España en el momento de tener lugar el **siniestro**;
3. Toda reclamación que se presente en caso de haberse modificado el dispositivo con mejoras técnicas o de haber sido reparado por alguien distinto al fabricante o uno de sus establecimientos de reparaciones autorizados. En caso de que el **dispositivo** haya sido modificado estéticamente, el **dispositivo** estará cubierto, pero no las mejoras estéticas;
4. Todo **siniestro** causado por una autoridad gubernamental u otra autoridad que confisque **su dispositivo**;
5. Sin perjuicio de la cobertura que eventualmente proporcione el Consorcio de Compensación de Seguros en virtud de la legislación en materia de “riesgos extraordinarios”, cualquier consecuencia de toda índole que traiga causa directa o indirecta de cualquiera de los supuestos siguientes, o cualquier cosa relacionada o vinculada a cualquiera de los siguientes supuestos, independientemente de que a dicha consecuencia haya o no contribuido cualquier otra causa, hecho o acontecimiento:
 - a. Guerra: Cualquier guerra, invasión, acto de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (independientemente de que se haya producido o no una declaración de guerra), guerra civil, motín, rebelión, revolución, alzamiento militar, insurrección, disturbios populares que asuman proporciones propias de o equivalentes a un levantamiento, golpe de estado o golpe militar;
 - b. Terrorismo: Cualquier acto u actos, incluidos, entre otros:
 1. el uso o amenaza de la fuerza y/o violencia; y/o
 2. lesiones o daños a la vida o a los bienes (o la amenaza de tales lesiones o daños) incluidos, entre otros, lesiones o daños causados por medios nucleares y/o químicos y/o biológicos y/o radiológicos; causados u ocasionados por cualquier persona o personas o grupo o grupos de personas en su totalidad o en parte por motivos o con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, o que se reivindiquen como causados u ocasionados en su totalidad o en parte por tales motivos y fines; y/o
 - c. Todo acto o medida adoptada para controlar, prevenir, suprimir o que tenga cualquier tipo de relación con la guerra o el terrorismo;
6. Todo **siniestro** causado intencionadamente por **usted** o por cualquier otro **usuario** de **su dispositivo**.

B. Riesgos relativos tanto a daños como a averías;

1. Toda reclamación por daños o averías que se deban:
 - a. al hecho de no seguir las instrucciones del fabricante y/o la guía de instalación;
 - b. al uso de accesorios no aprobados por el fabricante del dispositivo;
 - c. a fallos en la conexión/suministro eléctrico externo;
 - d. al mantenimiento, reparaciones y/o cualquier proceso de limpieza y/o restauración (a menos que nosotros hayamos llevado a cabo la reparación o restauración a resultas de una reclamación que usted haya presentado en virtud de la presente póliza);
 - e. a problemas ajenos al hardware, por ejemplo, problemas de software, descargas de datos y malware tales como virus, gusanos, programas espía o spyware, programas de publicidad automática o adware o Caballos de Troya;
 - f. mejoras estéticas, por ejemplo el bañado en oro.

C. Riesgos relativos a averías;

8. Toda reclamación por **avería** que traiga causa de un defecto del fabricante o una retirada del **dispositivo**;
9. Toda reclamación por **avería** debida a cualquier problema cubierto por la garantía del fabricante;

D. Riesgos relativos a daños;

10. Toda reclamación por **daños** causados por el desgaste propio del uso.

E. Riesgos relativos a robos;

1. Toda reclamación por robo de un vehículo desatendido o sin vigilancia, a menos que:
 - a. el dispositivo se haya dejado fuera de la vista en uno de los compartimentos cerrados de almacenamiento del vehículo; y
 - b. el vehículo estuviese cerrado de forma segura, pero se haya accedido al mismo empleando la fuerza y/o la violencia;
2. Toda reclamación por robo que se produzca mientras el **usuario** haya dejado el **dispositivo** desatendido o sin vigilancia y en un lugar no seguro.

Por el término “sin vigilancia” o “desatendido”, **nosotros** queremos decir que el dispositivo se deja, fuera del alcance de la mano, sin que nadie conocido por el **usuario**, preste atención, cuide o vigile el **dispositivo**.

Por el término “en un lugar no seguro”, **nosotros** queremos decir que el **dispositivo** se deja en un lugar en el que cualquier persona que el **usuario** no conozca pueda cogerlo fácilmente, sin tener que utilizar la fuerza y/o la violencia, salvo:-

- a. en los casos en los que el dispositivo se encuentre en la residencia privada del **usuario** o de alguien conocido por el **usuario**, mientras que el **usuario** está también presente en dicha residencia privada en dicho momento; o
- b. en los casos en los que el **dispositivo** esté en el lugar de trabajo del **usuario** y el **usuario** ha adoptado las medidas razonables para asegurarse de que el dispositivo no está a plena vista;

Pérdidas, costes y daños que se encuentran fuera del ámbito de la cobertura aunque traigan causa de un siniestro cubierto

La presente póliza no cubre:

1. Daños estéticos tales como abolladuras, arañazos o cualquier otro tipo de daño que no afecte al funcionamiento del dispositivo;
2. Toda pérdida que traiga causa de la imposibilidad de utilizar el **dispositivo**;
3. Todo coste asociado a la limpieza, mantenimiento, inspección o ajustes del **dispositivo**, que el fabricante estime sean llevados a cabo rutinariamente por **usted** o por cualquier otra persona y especificados como tal en las instrucciones del fabricante y/o en la guía de instalación;
4. Pérdida de información almacenada, inclusive (entre otros) de cualesquiera datos, descargas, vídeos, música y aplicaciones;
5. Todo coste relativo a la recopilación y/o reinstalación y/o recuperación de datos;
6. Toda pérdida económica que traiga causa del hecho de que **su dispositivo** sea utilizado sin **su** consentimiento para acceder a **su** cuenta bancaria, cartera móvil o *mobile wallet* o similares, y/o efectuar compras.

FRANQUICIA

Nosotros no pagaremos la primera parte de ninguna reclamación por daños o robo. Esto es lo que se conoce como “franquicia” y nosotros se la cobraremos a usted antes de sustituir el dispositivo, o después de repararlo. La prima aplicable a cada reclamación procedente se muestra en su certificado. No ha de abonarse prima alguna en caso de avería.

CONDICIONES GENERALES

Las presentes condiciones son de aplicación a toda la póliza

1. La póliza es intransferible a ninguna otra persona.
2. Usted y Aviva deben aceptar los términos de la póliza. En caso de que usted no acepte los términos de la póliza es posible que usted no esté cubierto.
3. El **usuario** deberá aplicar la diligencia y cuidado razonable para proteger **su dispositivo** y sus **accesorios** de **daños** o robos.
4. El **usuario** deberá mantener **su dispositivo** y **accesorios** de conformidad con las instrucciones del fabricante.
5. En caso de que **usted** abone **sus primas** trimestralmente, **usted** deberá pagar **sus primas** a tiempo.
6. En caso de que en el momento de producirse un siniestro que conlleve una reclamación en virtud de la presente póliza, exista otro seguro que cubra la misma pérdida, **nosotros** estaremos legitimados a acudir a dicha compañía aseguradora para que efectúe una aportación a la reclamación al objeto de atender la reclamación.

RECLAMACIÓN

Cómo presentar una reclamación.

Nosotros procedemos a liquidar todas las reclamaciones válidas reparando o, en caso de que la reparación sea más costosa en términos económicos, sustituyendo **su dispositivo**. **Usted** deberá seguir el procedimiento que se muestra a continuación cuando presente una reclamación. En caso de que usted no se atenga a este procedimiento es posible que usted no esté cubierto o que la cobertura que usted reciba se vea limitada.

1. Si **su dispositivo** ha sido robado, **usted** deberá dar parte de ello a la policía o a **otra autoridad pertinente** en cuanto tenga conocimiento de dicho robo, y solicitar un número de atestado de denuncia antes de cursar **su** reclamación. Deberá **usted** facilitar dicho número de atestado de denuncia para sustanciar **su** reclamación. En caso de que la policía no pueda facilitarle un número de atestado de denuncia, le rogamos que **nos** llame al teléfono 902 23 25 25.
2. Si **su dispositivo** ha sido robado, le recomendamos que proceda a informar de dicha circunstancia al **proveedor de red** dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que tuvo conocimiento del siniestro. Para presentar una reclamación por uso no autorizado, usted deberá notificar dicha circunstancia a su proveedor de red dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que tuvo conocimiento del siniestro.
3. Por lo que respecta a reclamaciones por **daños** y **averías**, en caso de que **su dispositivo** esté protegido con un sistema de seguridad, **usted** deberá retirar esta protección antes de que **nosotros** podamos tramitar **su** reclamación. Por ejemplo, el bloqueo de activación o *activation lock* de los iPhones.
4. Deberá usted presentar la reclamación en el plazo de 60 días a partir del momento en el que tenga conocimiento del daño, robo o avería, en caso de que rebase este plazo, podría verse reducida la indemnización que podamos proporcionar a la hora de liquidar su reclamación.
5. Para presentar una reclamación por **daños** o **averías**, le rogamos lleve **su dispositivo** a un **establecimiento minorista** para que puedan proceder a la evaluación y, cuando proceda, sustitución o reparación del **dispositivo**. Por el contrario, en caso de que no pueda **usted** llevar el **dispositivo** a la tienda, le rogamos **nos** llame al teléfono 902 23 25 25 para que **nosotros** podamos concertar la evaluación del **daño** o **avería**.

6. Para presentar una reclamación por robo llame a cualquier **establecimiento minorista**. Deberá **usted** facilitar su nombre, dirección, fecha de nacimiento y el número de póliza que figura en **su certificado**, así como una copia de su documento de identidad.

Tramitación de Reclamaciones

Todas las reclamaciones se tramitan como sigue:

1. **Nosotros** liquidamos las reclamaciones proporcionándole a **usted** un **dispositivo** de sustitución o reparando **su dispositivo**. En caso de que sustituyamos **su dispositivo**, cuando sea posible, lo sustituiremos por uno de la misma marca y modelo que **su dispositivo** original. Si esto no fuese posible, **nosotros** le proporcionaremos un **dispositivo** de sustitución alternativo que es posible que difiera en cuanto a su color o modelo o que sea de distinto fabricante. Esto puede significar que las características, prestaciones y funciones sean distintas, pero el dispositivo sustituto tendrá unas especificaciones similares a **su dispositivo** original. Los dispositivos de sustitución serán modelos puestos a nuevo.
2. El periodo de vigencia restante de cualquier garantía del fabricante existente de **su dispositivo** original se trasladará al dispositivo de sustitución. En caso de que reste un periodo de vigencia inferior a 90 días en **su** garantía del fabricante existente, se le proporcionará a **usted** una nueva garantía de 90 días.
3. Una vez que **nosotros** hayamos terminado y liquidado **su** reclamación, el **dispositivo** original pasará a ser propiedad **nuestra**. En los casos en los que un **dispositivo** robado sea recuperado posteriormente, podrá usted conservar el **dispositivo** de sustitución que le hayamos proporcionado a **usted**, pero el **dispositivo** recuperado deberá sernos devuelto a **nosotros**. Para tramitar esta gestión rogamos se comunique con **nosotros** llamando al teléfono 902 885 028 o enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencioncliente@phonehouse.es

CANCELACIÓN

Cancelación de Su Póliza por Usted

1. Podrá **usted** cancelar **su** póliza en cualquier momento. Si cancela **usted** la póliza dentro de los 14 primeros días, **usted** recibirá el reintegro íntegro de las **primas** pagadas (a menos que **usted** haya presentado una reclamación).
2. En caso de que **usted** haya presentado una reclamación o en caso de que **usted** desee cancelar la póliza una vez transcurridos los 14 primeros días, y haya abonado una **prima** anual, estará **usted** legitimado a que se le reintegre una parte proporcional que se calculará en base al número de trimestres completos no transcurridos restantes en **su** póliza. En caso de que **usted** abone **primas** trimestrales, **usted** no estará legitimado a que se le reintegre cuantía alguna y permanecerá cubierto hasta el final del trimestre cubierto por **su** último pago.
3. Si **usted** cancela **su** póliza y abona las **primas** mediante Domiciliación Bancaria o Adeudo Directo en Cuenta, **usted** necesitará solicitar a **su** banco que cancele dicha orden de domiciliación.
4. Podrá **usted** cancelar **su** póliza en un **establecimiento minorista**, o escribiéndonos a la atención del Departamento de Seguros (*Insurance Department*) de Phone House, C/ Vía de las Dos Castillas Nº 33, 28224 Pozuelo de Alarcón. Complejo Empresarial Ática 1. Deberá **usted** suministrar una copia de su Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) cuando cancele **su** póliza.
5. Deberá **usted** cancelar **su** póliza en caso de que ya no desee asegurar el **dispositivo** descrito en **su certificado**.
6. Deberá **usted** notificar cualquier cambio en el **dispositivo** asegurado. Para más detalles, le rogamos consulte el apartado titulado "Cambios que Debemos Conocer".

Cancelación de Su Póliza por Nosotros

1. Si **usted** abona **sus primas** trimestralmente, las **primas** deberán ser pagadas en las fechas que se detallan en **su certificado**. En caso de que las **primas** no sean abonadas a tiempo y el pago no se reciba en el plazo de un mes a contar a partir de la fecha en la que debió pagarse según **su certificado**, la cobertura se verá suspendida durante un periodo adicional de 2 meses, tras lo cual **su póliza** quedará automáticamente rescindida. En caso de que **usted** abone la **prima** vencida e impagada durante este periodo de dos meses, la cobertura se reanuda a las 00:00:00 horas del día siguiente al que se efectúe el pago.
2. **Nosotros** también podremos cancelar esta póliza en las siguientes circunstancias:
 - a. En caso de que **usted** omita información, dé o use información falsa, o dé información incompleta que **nosotros** hayamos solicitado en el curso de una reclamación, tales supuestos podrían conllevar la pérdida por parte de **usted** de todos los derechos y beneficios en virtud de la presente póliza en los casos en los que medie dolo o negligencia en **sus** actos, y no tendrá derecho a ningún reintegro.
 - b. En caso de que **usted** utilice **su** dispositivo para cometer un delito o para permitir que se cometa un delito, **nosotros** procederemos a cancelarla automáticamente sin reintegro alguno de **primas**.
 - c. En caso de que **usted** no nos comunique que **usted** ya no es residente en España o que ya no es propietario del **dispositivo** que figura en **su certificado**, de conformidad con el apartado titulado "Cambios que Debemos Conocer", **su** póliza quedará cancelada con efectos a partir de la fecha de dicho cambio. Estará **usted** legitimado a recibir el reintegro de una parte

proporcional de la **prima** abonada, que se calculará en base al número de días no transcurridos restantes en el periodo trimestral o anual que **usted** haya abonado.

- d. **Nosotros** haremos un seguimiento de **sus** reclamaciones durante la vigencia de **su** póliza y en caso de que en cualquier momento **nosotros** consideremos que las circunstancias y el número de reclamaciones presentadas indiquen que **usted** no está adoptando la diligencia o el debido cuidado para proteger **su dispositivo** de **daños** (Condición General 3), **nosotros** podremos cancelar **su** póliza previa notificación escrita a tal efecto cursada a **usted** con una antelación mínima de 30 días. En caso de que **usted** abone **su prima** trimestralmente, la póliza será cancelada al final del último periodo respecto del que hayamos recibido la correspondiente **prima**. En caso de que **usted** abone **su prima** anualmente, estará **usted** legitimado a que se le reintegre una parte proporcional de la **prima** abonada, que se calculará en base al número de trimestres completos no transcurridos restantes en la póliza.
3. Salvo que se disponga otra cosa, en caso de que **nosotros** cancelemos **su** póliza y **usted** abone:
 - a. **sus primas** trimestralmente, **usted** no estará legitimado a que se le reintegre cuantía alguna; o
 - b. **su prima** anualmente, **usted** estará legitimado a recibir el reintegro de una parte proporcional de la **prima** abonada, que se calculará en base al número de trimestres completos no transcurridos restantes en la póliza.

FRAUDE

En caso de que **nosotros** tengamos motivos razonables para creer que **su** reclamación es en cualquier aspecto falsa o exagerada, **nosotros** podremos cancelar **su** póliza inmediatamente y no pagarle ninguna prestación ni reintegrarle ninguna **prima** a **usted**. Además de ello, **nosotros** podremos emprender acciones legales contra **usted**.

CAMBIOS AL PRESENTE CONTRATO

Cambios que Debemos Conocer.

1. Deberá **usted** prestar el debido cuidado a la hora de proporcionar respuestas completas y exactas a las preguntas que **nosotros** le formulemos cuando **usted** contrate **su** póliza y cuando **usted** introduzca cambios en **su** póliza. Deberá **usted** comunicarnos a **nosotros** los siguientes cambios:
 - a. que **usted** cambie **su dispositivo** o que **su dispositivo** haya sido sustituido en virtud de **su** garantía del fabricante;
 - b. que **usted** haya vendido **su dispositivo** o transmitido la propiedad a otra persona;
 - c. que **usted** haya cambiado de domicilio; y/o
 - d. que **usted** efectúe sus pagos mediante Domiciliación Bancaria o Adeudo Directo en Cuenta y cambien **sus** datos bancarios.

Le rogamos además que también **nos** comunique si **usted**:

- a. cambia el número y/o la tarjeta SIM de **su dispositivo**; y/o
- b. cancela **su** contrato de tiempo de conexión con **su proveedor de red**. Rogamos tenga en cuenta que **su** póliza no se cancelará automáticamente cuando **usted** cancele **su** contrato de tiempo de conexión con **su proveedor de red**.

Cuando **usted nos** informe de un cambio, **nosotros** le comunicaremos a **usted** si ello afecta a **su** seguro, por ejemplo, los casos en los que **nosotros** podamos aceptar el cambio y, en tal caso, si dicho cambio conllevará en una revisión de los términos y/o de la **prima** de la póliza. En caso de que **usted no nos** informe de un cambio, esto puede afectar a cualquier reclamación que **usted** presente.

Si la información facilitada por **usted** no es completa y exacta, **nosotros** podremos:

- a. revisar la **prima**; y/o
- b. cancelar **su** póliza inmediatamente; y/o
- c. denegar el pago de una reclamación.

Cambios que Nosotros podremos Introducir en el presente Contrato

1. Si **usted** ha abonado la **prima** correspondiente a un año completo por adelantado, entonces **nosotros** podremos proponer cambios en **su** póliza en el momento de la renovación de la misma, incluidos cambios en **su prima** y/o en los términos y condiciones del seguro.
2. Si **usted** abona **su prima** trimestralmente, podremos:
 - a. después de efectuar una evaluación justa y razonable y a intervalos no inferiores a una vez cada 12 meses, introducir cambios en **su póliza**, en la cobertura de la póliza y/o en los términos y condiciones del seguro, para reflejar **nuestras** expectativas sobre el coste futuro que conllevará proporcionar la cobertura. **Sus primas** podrán variar al alza o a la baja pero no recuperará los gastos anteriores. Cuando introduzcamos dichos cambios, **nosotros** únicamente tendremos en cuenta uno o varios de los factores siguientes:
 1. **Nuestra** experiencia y expectativas del coste de proporcionar este seguro y/u otro seguro **Aviva** de naturaleza similar;

2. La información de la que **nosotros** dispongamos razonablemente sobre la experiencia actual y prevista de aseguradoras de tipos de seguros similares;
3. La información económica generalmente disponible como las tasas de inflación y los tipos de interés; y/o
4. El coste de administración de **su** póliza.

Todo cambio que se introduzca en virtud del presente apartado se le notificará a **usted** por escrito con una antelación mínima de 30 días.

b. en cualquier momento introducir cambios en:

1. **sus primas** y/o en su cobertura de la póliza y/o en los términos y condiciones del seguro para reflejar los cambios (que nos afecten a **nosotros** o que afecten a **su** póliza) en la legislación o normativa aplicable o en la interpretación de la legislación o la normativa, o cambios de índole tributaria;
 2. **su** cobertura de la póliza y/o en los términos y condiciones del seguro para reflejar las decisiones o recomendaciones de un Defensor del regulador o figura similar, o de cualquier código de conducta a los que **nosotros** pretendamos ajustarnos; y/o
 3. **su** cobertura de la póliza y/o en los términos y condiciones del seguro, al objeto de hacerlos más claros y justos para **usted** o para rectificar errores que hayamos podido detectar.
- Todo cambio que se introduzca en virtud del presente apartado le será notificado a **usted** por escrito con una antelación mínima de 30 días. No existe ningún período mínimo de tiempo a respetar entre cambios que **nosotros** podamos introducir en virtud del presente apartado.
3. Tendrá **usted** libertad para cancelar **su** póliza de conformidad con lo previsto en el apartado titulado “Cancelación de **Su** Póliza por **Usted**” en cualquier momento, inclusive tras la notificación de cualquiera de tales cambios.

INFORMACIÓN GENERAL

Ley Aplicable

El contrato se regirá por la ley española, excepción hecha del apartado en materia de Protección de Datos que se regirá por la ley española y la del Reino Unido de acuerdo con lo previsto en dicho apartado.

Idioma

Salvo que se acuerde otra cosa, los términos y condiciones contractuales y el resto de la información relativa al presente contrato se redactarán en español.

CLÁUSULA SOBRE INDEMNIZACIÓN POR PARTE DEL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

Cláusula sobre indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros por reclamaciones que traigan causa de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros para daños en los bienes. De conformidad con las disposiciones del texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un seguro del tipo que requiera la inclusión de un recargo a favor de la organización pública anteriormente referida estará legitimado a contratar la cobertura de riesgos extraordinarios con una compañía aseguradora que cumpla con los requisitos establecidos en la legislación vigente.

La indemnización resultante de las reclamaciones causadas por acontecimientos extraordinarios que tengan lugar en **España** y que afecten a riesgos en ella situados será abonada por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador del seguro haya abonado los correspondientes recargos a su favor y se dé cualquiera de las siguientes situaciones:

Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté cubierto por la póliza de seguros contratada con la compañía aseguradora.

Que, incluso en caso de estar cubierto por dicha póliza de seguros, las obligaciones de la compañía de seguros no puedan ser cumplidas dado que haya sido legalmente declarada en concurso o sea objeto de un proceso de liquidación supervisado o asumido por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros actuará de conformidad con las disposiciones del Estatuto Legal arriba referido, las disposiciones de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, las disposiciones del Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Seguro de Riesgos Extraordinarios, y cualesquiera otras disposiciones adicionales aplicables.

Resumen de las disposiciones legales

Acontecimientos extraordinarios cubiertos

Los siguientes fenómenos de la naturaleza: los terremotos y maremotos, las inundaciones extraordinarias (incluidas olas gigantes), las erupciones volcánicas, la tempestad ciclónica atípica (incluidos vientos extraordinarios por encima de los 135 km/hora y los tornados) y las caídas de meteoritos

Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.

Riesgos excluidos

Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

Los sufridos por bienes asegurados por un contrato de seguro distinto de aquellos en los que sea obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, reguladora de Energía Nuclear. 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.

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.

Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento de Seguro de Riesgos Extraordinarios 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 estos 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.

Los causados por situaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones o 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 conforme al artículo 1 del Reglamento de Seguro de Riesgos Extraordinarios.

Los causados por mala fe del asegurado.

Los derivados de reclamaciones por siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento de Seguro de Riesgos Extraordinarios.

Los correspondientes a reclamaciones por 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.

Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos del lucro cesante o pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento de Seguro de Riesgos Extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en la cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia del corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fueloil, gasoil u otros fluidos, no 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.

Pérdidas que, por su magnitud y gravedad, sean calificadas por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe o calamidad nacional”.

Franquicia

En caso de daños directos (excepción hecha de automóviles y viviendas y sus comunidades de propietarios), la franquicia a cargo del asegurado será del 7% de la cuantía reclamada en concepto de indemnización por daños y perjuicios causados por el siniestro.

En el caso de la cobertura por lucro cesante o pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para casos de lucro cesante o pérdida de beneficios en reclamaciones por siniestros ordinarios.

Extensión de la cobertura

La cobertura de los riesgos extraordinarios será de aplicación a los mismos bienes y conllevará las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de la cobertura de riesgos ordinarios. No obstante lo anterior, en las pólizas que cubran daños a los vehículos a motor, el Consorcio garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza sólo lo haga parcialmente.

Procedimiento a seguir en caso de siniestro en el que la indemnización resulte pagadera por el Consorcio de Compensación de Seguros. En caso de producirse un siniestro, el asegurado, el tomador del seguro, el beneficiario o sus respectivos representantes legales deberán -ya sea directamente o a través de la compañía aseguradora o del agente de seguros, y en el plazo de siete días a partir de tener conocimiento del mismo- notificar a la correspondiente oficina regional del Consorcio el acaecimiento del hecho, de acuerdo con el lugar en el que se haya producido el siniestro. La notificación deberá cursarse en el modelo establecido a tal efecto que está disponible en la página web del Consorcio (www.consorseguros.es) o en sus oficinas o en las de la compañía aseguradora. Deberán adjuntarse los documentos necesarios de acuerdo con la naturaleza de los daños.

Además, deberán conservarse los restos y vestigios del siniestro para la investigación y, en caso de que ello fuera absolutamente imposible, deberán aportarse pruebas documentales de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Del mismo modo, deberán conservarse las facturas correspondientes a los bienes afectados cuya destrucción no pudo evitarse.

Deberán adoptarse todas las medidas posibles para minimizar la extensión de los daños. La valoración de las pérdidas resultantes de acontecimientos extraordinarios la llevará a cabo el Consorcio de Compensación de Seguros, no quedando vinculado por las valoraciones que pudiera haber llevado a cabo la compañía aseguradora que cubra los riesgos ordinarios. El Consorcio de Compensación de Seguros ofrece la siguiente línea de información telefónica para los tomadores de seguros para resolver las posibles consultas y dudas que pudieran tener en relación con el procedimiento a seguir: 902 222 665

Protección de Datos

De conformidad con la legislación de protección de datos del Reino Unido, le informamos a **usted** en este acto que la información que **usted** facilite con ocasión de la firma de la póliza quedará incorporada a una base de datos propiedad de **Aviva** Insurance Limited, una sociedad inscrita en Escocia con el número 2116 y con domicilio social en *Pitheavlis, Perth PH2 0NH* (Reino Unido), en su condición de responsable del tratamiento de **sus** datos de carácter personal.

En el marco de **su** póliza de seguro y de acuerdo con lo previsto en la legislación española de protección de datos, The Phone House obtendrá de **usted** y tratará **sus** datos personales en nombre y por cuenta **nuestra**.

Nosotros podremos utilizar la información que **usted** nos proporcione para gestionar **su** póliza. **Nosotros** podremos compartir **su** información con otras organizaciones para hacer un seguimiento de **nuestra** actuación y cumplimiento, llevar a cabo estudios, generar datos estadísticos y/o impedir la comisión de actos delictivos. **Nosotros** también podremos compartir **su** información con organizaciones a las que **usted** haya solicitado servicios o que estén prestando servicios en virtud de la presente póliza en representación **nuestra**.

Con el fin de prestarle a **usted** los servicios en virtud de la presente póliza, es posible que **nosotros** necesitemos recopilar información de **usted**, información que la Ley de Protección de Datos define como “sensible” (como es el caso de condenas penales). Al contratar esta póliza, **usted** nos da a **nosotros** su permiso para proceder al tratamiento de dicha información sensible y para compartirla con **nuestros** agentes.

Para impedir y detectar el fraude, **nosotros** podremos compartir información sobre **usted** con otras organizaciones (incluida la policía), llevar a cabo búsquedas sobre estados de crédito y búsquedas adicionales sobre fraudes y comprobar **sus** datos con agencias encargadas de la prevención del fraude.

Rogamos tenga en cuenta que **su** información podrá ser transferida a cualquier país, incluidos países que se encuentran fuera del Área Económica Europea para cualquiera de estos fines y para la administración de sistemas. Cuando esto ocurra, **nosotros** nos aseguraremos de que todo aquel a quien **nosotros** traslademos **su** información acuerde aplicar a **su** información el mismo nivel de protección que si fuésemos **nosotros** quienes estuviésemos manejándola. En caso de que **usted** desee que **nosotros** le comuniquemos a **usted** qué información tenemos sobre **usted**, le rogamos escriba a **nuestra** atención a THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U., al Departamento de Atención al Cliente (*Customer Care Department*), Vía de Las Dos Castillas no. 33, Complejo Ática, Edificio 1, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Rogamos incluya su nombre completo, dirección y copia de su documento de identidad. **Nosotros** podemos cobrar unos gastos de administración.

En caso de que **usted** nos facilite información sobre otra persona, **usted** confirma que dicha persona le ha dado a **usted** permiso para facilitárnosla a **nosotros** y para que **nosotros** podamos proceder al tratamiento de su información de carácter personal. Deberá **usted** confirmar además que **usted** ha comunicado a dicha persona quienes somos **nosotros** y para qué utilizaremos **nosotros** su información.

En caso de que **usted** haya decidido activar la opción de recepción de información de marketing, entonces **nosotros** o cualquiera de **nuestros** agentes designados podremos utilizar **su** información para mantenerle a **usted** informado por correo postal, teléfono, fax, correo electrónico, mensajes de texto u otros medios sobre **nuestros** propios productos y servicios o sobre los productos y servicios de terceros que puedan ser de interés para **usted**. **Su** información también podrá ser revelada y utilizada a estos efectos durante un periodo razonable de tiempo una vez caducada **su** póliza. Al proporcionarnos a **nosotros** **sus** datos de contacto, **usted** consiente que se contacte con **usted** a través de estos métodos a estos efectos. En caso de que **usted** no desee recibir información sobre marketing, rogamos escriba a THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U., al Departamento de Atención al Cliente (*Customer Care Department*), Vía de Las Dos Castillas no. 33, Complejo Ática, Edificio 1, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Rogamos incluya su denominación/nombre completo, dirección y una copia de su documento de identidad.

A la hora de evaluar las posibles reclamaciones presentadas, **nosotros** o cualquiera de nuestros agentes designados podremos llevar a cabo comprobaciones contrastando información pública disponible como censos electorales, sentencias emanadas de los juzgados provinciales o de primera instancia, declaraciones concursales o embargos. La información también podrá ser compartida con otras aseguradoras ya sea directamente o a través de aquellos que actúen en nombre de la aseguradora (tales como tasadores o inspectores). Cuando **usted** presente una reclamación **nosotros** trasladaremos información relativa a la misma a una base de datos. **Nosotros** podremos buscar en estas bases de datos cuando **usted** solicite un seguro, en caso de cualquier siniestro o reclamación, o en el momento de la renovación para validar **su** historial de reclamaciones.

Grabación de Llamadas Telefónicas y Coste

1. Para nuestra protección mutua las llamadas telefónicas podrán ser grabadas y/o monitorizadas.
2. Las llamadas a **nuestros** números de teléfono 902 23 25 25 tienen un coste igual a la tarifa local cuando se realizan a través del teléfono fijo. Los precios de las llamadas a través de teléfono móvil pueden variar.

Quejas

Nuestra Promesa de Servicio

Nuestro objetivo consiste en ofrecer un excelente servicio a todos **nuestros** clientes, pero reconocemos que en ocasiones las cosas fallan. **Nos** tomamos muy en serio todas las quejas que recibimos y tratamos de resolver los problemas de todos **nuestros** clientes con celeridad. Para asegurarnos de que prestamos la clase de servicio que **usted** espera, le agradecemos todas **sus** opiniones. **Nosotros** registraremos y analizaremos **su** queja para asegurarnos de mejorar continuamente el servicio que **nosotros** ofrecemos.

Qué ocurre cuando **usted** presenta una queja

- **Nosotros** procederemos a tomar nota de **su** queja de inmediato.
- **Nosotros** trataremos de resolver todas las quejas lo antes posible.

La mayoría de los problemas de **nuestros** clientes pueden resolverse rápidamente, pero en ocasiones es necesario realizar averiguaciones más detalladas. Si esto ocurriera, **nosotros** nos pondremos en contacto con **usted** para informarle de los progresos realizados en el plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción y le daremos a **usted** una fecha prevista de respuesta.

Qué debe hacer si **usted** no queda satisfecho

En caso de que **usted** no esté satisfecho con cualquier aspecto de la tramitación de **su** queja **nosotros** le recomendaríamos, en primer lugar, que trate de buscar una solución poniéndose en contacto con nosotros llamando al teléfono 902 23 25 25, o por escrito dirigido a atencioncliente@phonehouse.es o a THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U., Departamento de Atención al Cliente (*Customer Care Department*), Vía de Las Dos Castillas no. 33, Complejo Ática, Edificio 1, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Si **usted** no está satisfecho con el resultado de **su** queja, puede **usted** elevar el asunto a la Oficina del Defensor de los Consumidores y Usuarios del Sector Financiero (“*Financial Ombudsman Service*”) dirigiéndose a:

The Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London E14 9SR

Teléfono: 0800 023 4567 (gratuito para llamadas desde el teléfono fijo) o

0300 123 9123 (Las llamadas a los números 03 no son más costosas que una llamada de tarifa nacional a un 01 o a un 02 desde cualquier línea -incluidos móviles- y contarán para la obtención de minutos que los que **usted** pueda disponer).

O simplemente acceda a su página web en:

www.financial-ombudsman.org.uk.

Mientras que **nosotros** quedaremos obligados por la decisión del *Financial Ombudsman Service*, **usted** no. El tramitar el procedimiento de quejas no afectará al derecho de emprender acciones legales que le asiste a **usted**.

También podrá ejercer su derecho de queja, tal y como se prevé en la legislación vigente, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/index.asp>)

El Consorcio de Compensación de Servicios Financieros (*Financial Services Compensation Scheme*)

Nosotros somos miembros del Consorcio de Compensación de Servicios Financieros (el FSCS). Es posible que **usted** tenga derecho a percibir una compensación a través de este consorcio en caso de que **nosotros** no podamos cumplir con **nuestras** obligaciones, dependiendo del tipo de seguro y de las circunstancias de **su** reclamación. Podrá obtener más información sobre este consorcio a través de la página web del FSCS en www.fscs.org.uk, o dirigiendo un escrito a: *Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QU*.

