

INTRODUCCIÓN

El presente texto constituye los términos y condiciones de su seguro *Total*. **Nosotros**, TELEFÓNICA SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.U., 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 nos escriba a atencionclienteseguros@phonehouse.es

EL CONTRATO DE SEGURO

- Los presentes términos y condiciones y su **certificado** conforman el contrato de seguro existente entre usted y **nosotros**. Rogamos la 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.

Aseguradora

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., con CIF número A-05362645, y domicilio en la ronda de la Comunicación, s/n, edificio Oeste 2, 28050 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave C0810. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620.

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 eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno de uno o varios componentes del Dispositivo Asegurado, que afecten su buen funcionamiento y procedan de un fenómeno de origen interno. La Avería es ajena a la intencionalidad del Asegurado e impide el funcionamiento del Dispositivo Asegurado y ha de producirse una vez transcurrido el plazo de garantía que legamente ha de otorgar o contractualmente haya otorgado el fabricante de dicho Dispositivo Asegurado o de Phone House;

Certificado

Documento contractual que se encuentra al principio de estos términos y condiciones, en el que se especifican las partes contratantes, el dispositivo móvil objeto de cobertura, el efecto y la duración de la Póliza, así como su prima, entre otros. El Certificado *Total* expedido en nombre y representación de Telefónica Seguros Y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. que forma parte de su póliza;

Ciber Siniestro

Daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones, costes, y gastos de cualquier naturaleza que, de forma directa o indirecta, tengan su origen, hayan sido total o parcialmente causados o guarden relación con un Ciber Ataque o Ciber Incidente, incluidas, sin carácter limitativo, cualesquiera medidas adoptadas para controlar, prevenir, eliminar o subsanar un Ciber Ataque o Ciber Incidente.

Ciber Ataque

Acto o serie de actos no autorizados, maliciosos o delictivos, en cualquier momento y lugar, o la amenaza o simulación de tales actos, que conlleven el acceso, procesamiento, uso u operación de Sistemas Informáticos.

Ciber Incidente

a) Cualquier error u omisión o serie de errores u omisiones que afectan al acceso, procesamiento, uso u operación de Sistemas Informáticos, o b) la indisponibilidad o la imposibilidad, total o parcial, única o repetida, de acceso, procesamiento, uso u operación de Sistemas Informáticos.

Daños

Destructura y/o falta de funcionamiento adecuado de su dispositivo (inclusive de daños en la pantalla) debido a un hecho repentino e inesperado producidos de forma violenta, súbita, imprevista y ajena a la intencionalidad del Asegurado (incluidos daños líquidos) o daños dolosos causados por alguien distinto al usuario;

Dispositivo

El aparato cubierto por su póliza descrito en su Certificado. **No obstante, sólo podrán ser asegurados bajo esta póliza los siguientes Dispositivos: Smartphone, Tablet y Smartwatch;**

Dispositivo de Reemplazo

Dispositivo que, en caso de Siniestro amparado por la presente Póliza, el Asegurador entregará al Asegurado como indemnización en cumplimiento de las obligaciones que al Asegurador le competen.

El Dispositivo de Reemplazo es un equipo que será puesto a nuevo, esto es, que puede haber sido utilizado pero que ha sido revisado, testeado y reacondicionado, estética, técnica y funcionalmente, por técnicos autorizados por el fabricante. De ser posible y sujeto a las existencias disponibles, dicho dispositivo será igual al modelo del Dispositivo Asegurado y, en caso de que el modelo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible en el mercado, será un dispositivo con, al menos, similares características técnicas al Dispositivo Asegurado, sin que se produzca un perjuicio para el Asegurado (en todos los casos excepto respecto del diseño y/o color).

El Dispositivo de Reemplazo entregado se convertirá en el nuevo Dispositivo Asegurado bajo esta Póliza, que continuará vigente de acuerdo con los términos en la misma establecidos. Salvo en los casos de Robo para poder proceder a la entrega del Dispositivo de Reemplazo será necesario que la Aseguradora reciba el Dispositivo Asegurado siniestrado y compruebe que el número IMEI o el número de serie del Dispositivo Asegurado coincide con el del Dispositivo siniestrado.

Franquicia

Cantidad preestablecida a cargo del asegurado en caso de producirse un siniestro.

IMEI (identificador único del dispositivo) o número de serie

Código identificativo del Dispositivo Asegurado.

Cobertura

Tipología elegida de seguro y que se reflejará en el Certificado.

A continuación, se resumen las garantías incluidas en función de la Opción de Seguro contratada.

Robo

Sustracción o apoderamiento ilegítimo, contra la voluntad del Asegurado, de los bienes cubiertos por la póliza, mediante actos que impliquen fuerza o violencia en las cosas. La cobertura de robo incluirá los siniestros por Expoliación y Hurto.

Expoliación (Atroco):

Sustracción o apoderamiento ilegítimo, contra la voluntad del Asegurado, de los bienes cubiertos por la póliza, mediante actos de intimidación o violencia realizados sobre las personas.

Hurto

Sustracción o apoderamiento de bienes, contra la voluntad del Asegurado, sin fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

Póliza

Contrato de seguro que vincula a la Aseguradora, al Tomador y al Asegurado y que comprende las presentes Condiciones Generales y Certificado.

Rotura de Pantalla

Daños en la pantalla del Dispositivo Asegurado consecuencia directa de hechos externos accidentales producidos de forma violenta, súbita, imprevista y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

Siniestro

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

Tomador o Asegurado

Persona que junto a Telefónica Seguros suscribe esta Póliza y que es titular del interés asegurado y a la que corresponden los derechos y obligaciones que de la misma se derive. En la presente Póliza el Tomador y el Asegurado son coincidentes a todos los efectos.

Uso Fraudulento

Llamadas no autorizadas realizadas por terceros durante las 12 horas posteriores de la ocurrencia del Robo del Dispositivo Asegurado equipado con la tarjeta SIM asociada al mismo.

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: Calle José Echegaray nº 1 28232 Las Rozas, Madrid. The Phone House Spain, S.L.U. actúa como mediador de seguros complementario de conformidad con lo establecido en el artículo 128.2 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero.

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

Quedan cubiertos exclusivamente los importes facturados por el operador de telecomunicaciones correspondientes a llamadas, envío de mensajes SMS o MMS y consumo o descarga de datos derivados del uso de la línea telefónica del Asegurado, realizados sin su autorización tras el robo del dispositivo asegurado y hasta el momento del bloqueo de la línea.

En ningún caso esta cobertura ampara los perjuicios, daños, pérdidas económicas, responsabilidades civiles o penales, ni los fraudes o actos realizados mediante el acceso a aplicaciones, servicios digitales, redes sociales, cuentas bancarias, plataformas de pago u otros servicios de terceros, aun cuando dichos actos se hubieran llevado a cabo utilizando el dispositivo robado o la conexión a Internet asociada al mismo.

Usuario

Usted o cualquier persona que Usted conozca y a la que haya dado su permiso para utilizar el Dispositivo Asegurado 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),

Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., con CIF número A-05362645, y domicilio en la ronda de la Comunicación, s/n, edificio Oeste 2, 28050 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave C0810. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620.

Usted, Su(s), Suyos/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*, tanto Usted como el usuario deberán:

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

COBERTURA**Periodo de la Cobertura**

- La cobertura por Daños Accidentales 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, que se prorrogará de forma automática por anualidades, **con 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 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"**.

Definición de las coberturas**Daño Accidental**

Nos comprometemos a cubrir cualquier Daño Accidental que sufra el Dispositivo Asegurado, incluyendo el producido por líquidos e incluida la simple caída del Dispositivo Asegurado. La Aseguradora, según las condiciones, exclusiones y franquicias de la presente póliza, procederá a la **reparación o reemplazo** del dispositivo asegurado, a su mejor criterio.

Avería (extensión de garantía tras la legalmente aplicable)

En caso de Avería del Dispositivo Asegurado no cubierta por la garantía, una vez finalizado el periodo legalmente ofrecido por el fabricante/vendedor conforme con la legislación de consumidores aplicable.

La Aseguradora, según las condiciones, exclusiones y franquicias de la presente póliza, procederá a la **reparación o reemplazo** del dispositivo asegurado, a su mejor criterio.

Robo

En caso de Robo de su Dispositivo Asegurado, se le entregará un Dispositivo de Reemplazo. Asimismo, se le reemplazará la tarjeta SIM, MicroSIM o USIM o cualquier otro tipo de tarjeta SIM y adecuada a su Dispositivo Asegurado. Si con posterioridad el Dispositivo Asegurado es recuperado, podrá Usted conservar el dispositivo de Reemplazo que le hayamos proporcionado a Usted, pero el dispositivo recuperado deberá ser entregado a Nosotros, pasando a ser propiedad de la Aseguradora a todos los efectos quedando Usted obligado al desbloqueo del mismo y a realizar cuantos trámites y gestiones de todo tipo sean necesarias para el efectivo traspaso de la propiedad. En tal caso, la Póliza seguirá vigente cubriendo el Dispositivo de Reemplazo dentro de los límites pactados en la Póliza.

Para tramitar esta gestión rogamos se comuniquen con nosotros enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionclienteseguros@phonehouse.es

Uso No Autorizado

En caso de que su dispositivo sea robado, y nosotros aceptemos su reclamación por dicho Robo, 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:

1. **notificar a su proveedor de red el robo dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que tuvo conocimiento de ello, de manera que se bloquee su tarjeta SIM y ésta ya no pueda utilizarse;** y
2. proporcionarnos a Nosotros:
 - a. 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
 - b. 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 o que haya perdido su residencia habitual en España. En caso de producirse un siniestro cuando el usuario se encuentre temporalmente en el extranjero, Nosotros no repararemos ni sustituiremos su dispositivo hasta que el usuario vuelva a España.**

Ámbito de la Cobertura

1. Su dispositivo está asegurado frente a Daños Accidentales, Robo y Avería, con sujeción a los términos y condiciones de la presente Póliza.
2. En los casos en los que los Daños Accidentales 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.
3. **Nosotros únicamente sustituiremos sus Accesorios en caso de que:**
 - a. Nosotros sustituyamos o reparamos su dispositivo y los Accesorios se hubiesen dañado en el **mismo siniestro** que el dispositivo; o
 - b. **nosotros sustituyamos su dispositivo por una marca o modelo distinto y ello conlleve que Usted ya no pueda utilizar sus Accesorios existentes.**
4. **Antes de que Nosotros podamos sustituir sus Accesorios, Usted deberá aportarnos la prueba de compra de los mismos.**

El límite máximo derivado de la sustitución de los Accesorios será de 300€ con independencia a que el valor de adquisición de los mismos supere esa cantidad.

Riesgos que No están Cubiertos. Exclusiones

A. Riesgos relativos a Daños Accidentales, Robo y Averías;

1. Todo siniestro acaecido antes de la fecha de entrada en vigor del período de la cobertura, ni los que son responsabilidad del fabricante o distribuidor;
2. Toda reclamación que se produzca cuando Usted no sea residente en España en el momento de tener lugar el siniestro;
3. Cualquier Robo comunicado a la autoridad competente que corresponda después de los primeros 7 días posteriores a la ocurrencia de los hechos.
4. 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;
5. Todo siniestro causado por una autoridad gubernamental u otra autoridad que confisque su dispositivo;
6. 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 tenga 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 reivindicquen 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;
7. Todo siniestro causado intencionadamente por Usted o por cualquier otro usuario autorizado por usted o persona Vinculada de su dispositivo.
8. Cualquier daño intencionado/malicioso que pueda sufrir su Dispositivo Asegurado causado por el Asegurado/Tomador o por cualquier persona que usted haya autorizado a usar o manipular su Dispositivo Asegurado.
9. Cualquier daño o Avería causados por la incorrecta instalación de software, ni los daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones, costes y gastos de

cualquier naturaleza causados por cualquier Ciber Siniestro, Ciber Ataque o Ciber Incidente a través de programas o aplicaciones maliciosas o por dispositivos de almacenamiento externos o virus informático.

10. Toda reclamación por Daños Accidentales 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 a resultados de una reclamación que Usted haya presentado en virtud de la presente Póliza);**
 - e. **Cualquier Daño Accidental o Avería causados por la incorrecta instalación de software, ni los daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones, costes y gastos de cualquier naturaleza causados por cualquier Ciber Siniestro o Ciber Ataque a través de programas o aplicaciones maliciosas o por dispositivos de almacenamiento externos o virus informático mejoras estéticas, por ejemplo, el baño en oro.**
 - f.
11. Toda reclamación por Avería que tenga causa de un defecto del fabricante o una retirada del dispositivo incluida dentro del período de Garantía del fabricante.;
12. Toda reclamación por Avería debida a cualquier problema cubierto por la garantía del fabricante, hasta que esta finalice.;
13. No se cubrirán las Averías no cubiertas por la garantía del fabricante a excepción de lo dispuesto en la cobertura de Avería.
14. Toda reclamación por Daños Accidentales causados por el desgaste propio del uso.
15. Daños estéticos tales como abolladuras, arañazos o cualquier otro tipo de daño que no afecte al funcionamiento del dispositivo.
16. 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.
17. Pérdida de información almacenada, inclusive (entre otros) de cualesquiera datos, descargas, vídeos, música y aplicaciones.
18. Todo coste relativo a la recopilación y/o reinstalación y/o recuperación de datos.
19. Toda pérdida económica que tenga 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.
20. La aceptación de un Siniestro sin la comunicación y aceptación previa de la Aseguradora o realizando la reparación por cuenta propia por un servicio técnico no autorizado por la Aseguradora.
21. Radiaciones y/o contaminación por radioactividad de cualquier residuo nuclear, así como cualquier otro riesgo extraordinario cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.
22. Cualquier perjuicio o pérdida indirectas de cualquier clase que se produzca en ocasión del Siniestro o a consecuencia de la imposibilidad de usar el dispositivo.
23. Cualquier hecho no cubierto por la Póliza.
24. Quedan excluidos los siniestros en los que no se pueda verificar el número de serie o IMEI del Dispositivo Asegurado o haya indicios de que el mismo ha sido manipulado.
25. Cualquier perjuicio indirecto

B. Riesgos relativos a robo;

1. Toda reclamación por Robo de un dispositivo asegurado, dentro 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.**
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.
3. Cualquier Robo de tarjetas de memoria o accesorios del Dispositivo Asegurado (cargadores, sistemas de manos libres, tarjetas complementarias, auriculares y, en general, cualquier Accesorio).
4. Desaparición del Dispositivo Asegurado que se hubiera perdido, extraviado u olvidado accidentalmente.
5. Las **reclamaciones** falsas y/o fraudulentas por Robo, Daño Accidental u otros impedimentos de uso de los dispositivos.
6. Sustracción llevada a cabo por una Persona Vinculada (tomador, asegurado, cónyuge, pareja de hecho, ascendiente, descendiente, asalariados o personal doméstico que tenga vínculo de dependencia del asegurado) o por cualquier persona autorizada por el Tomador o Asegurado para utilizar el Dispositivo Electrónico Asegurado.
7. Cuando alguna Persona Vinculada haya sido autor, cómplice o encubridor del Siniestro.

Por el término "*sin vigilancia*" o "*desatendido*", Nosotros queremos decir que el dispositivo asegurado 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 asegurado 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.

FRANQUICIA

En caso de siniestro indemnizable, es la cantidad económica que quedará a cargo del Tomador/Asegurado.

Esto Nosotros se la cobraremos a Usted antes de sustituir el dispositivo, o después de repararlo. El importe aplicable a cada reclamación procedente se muestra en su Certificado. No ha de abonarse franquicia en caso de Avería. Es condición indispensable el pago de esta cuantía para que la Aseguradora asuma su responsabilidad bajo la presente Póliza.

PLAZO MAXIMO DE CONTRATACIÓN Y CONDICION SUSPENSIVA.

Para aquellos dispositivos, en los que el seguro no se contrata en el mismo momento de la compra del terminal, el Asegurador se reserva el derecho de instar al Tomador/Asegurado a que realice las comprobaciones pertinentes para verificar el buen estado de funcionamiento del mismo, según las indicaciones facilitadas por la Aseguradora. En los casos que se requiera verificación del Dispositivo Asegurado, el contrato quedará suspendido hasta que se complete dicho proceso de verificación. En caso de haberse pagado alguna cantidad, esta será considerada una provisión de fondos durante el período de suspensión. El Tomador/Asegurado dispone de un **máximo de 10 días para finalizar el proceso de**

verificación, transcurridos los cuales sin que se hubiera completado dicho proceso, este contrato quedará resuelto automáticamente con reintegro de la provisión de fondos percibida.

CONDICIONES GENERALES

Las presentes condiciones son de aplicación a toda la póliza.

1. La Póliza es intransferible a ninguna otra persona.
2. Usted y TELEFÓNICA SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.U. deben aceptar expresamente los términos de la póliza. En caso de que usted no acepte los términos de la póliza no se desplegará la cobertura del presente contrato de seguro.
3. El usuario deberá aplicar la diligencia y cuidado razonable para proteger su dispositivo asegurado 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 trimestral o mensualmente, Usted deberá pagar sus primas a tiempo.

Si el Asegurado contratara otro seguro que tuviera coberturas, términos y condiciones iguales a los de la presente Póliza, en la fecha de formalización del mismo o del siniestro, deberá comunicárnoslo a Nosotros, dando todos los detalles pertinentes. En caso de que se produzcan Siniestros indemnizables, los Aseguradores contribuirán al abono de la indemnización en proporción a la Suma Asegurada en cada Póliza, sin que pueda superarse la cuantía total de las Pérdidas sufridas y sin que la proporción a cargo de la presente Póliza pueda superar los límites máximos.

RECLAMACIÓN

Cómo presentar una reclamación

Nosotros procedemos a gestionar todas las reclamaciones válidas reparando o, en caso de que la reparación sea más costosa en términos económicos, sustituyendo su Dispositivo Asegurado. 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 en los **primeros 7 días hábiles desde el momento del Robo**, interponiendo denuncia antes de cursar su reclamación. Deberá usted facilitarnos **copia de la denuncia** para sustanciar su reclamación. En caso de que la policía no pueda facilitarle una copia de la denuncia, le rogamos que nos escriba a atencionclienteseguros@phonehouse.es En la denuncia se indicará, entre otros datos identificativos del Dispositivo Asegurado, el IMEI del Dispositivo Asegurado en el caso de teléfonos móviles o identificación del Dispositivo Asegurado si no contaran con IMEI, así como se dejará constancia de la existencia de un seguro para su cobertura.
2. Solicitar el bloqueo del IMEI del Dispositivo Asegurado en el caso de las coberturas de Robo.
3. En caso de Robo, la Aseguradora podrá requerir el bloqueo del IMEI del dispositivo robado/hurtado a la Compañía telefónica para evitar un uso indebido del mismo.
4. Si su dispositivo ha sido robado, tiene que informar de dicha circunstancia al **proveedor de red** dentro de las 24 horas siguientes al momento en el que tuvo conocimiento del siniestro.
5. Por lo que respecta a reclamaciones por Daños Accidentales o Averías, en caso de que su Dispositivo Asegurado 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.
6. Deberá Usted presentar la reclamación en el espacio de tiempo más corto que le sea posible, y en un plazo de no más de 60 días, detallando las circunstancias, causas y consecuencias a partir del momento en el que tenga conocimiento del daño, robo o avería.
7. Para presentar una reclamación por daños Accidentales o Averías, le rogamos lleve su Dispositivo Asegurado a un establecimiento minorista para que puedan proceder a la evaluación y, cuando proceda, sustitución o reparación del Dispositivo Asegurado. Por el contrario, en caso de que no pueda Usted llevar el Dispositivo Asegurado a la tienda, le rogamos nos escriba a atencionclienteseguros@phonehouse.es para que Nosotros podamos concertar la evaluación del Daño Accidental o Avería.
8. 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.
9. Facilitar a la Aseguradora toda la información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, además de la información y/o documentación complementaria que se pudiera solicitar del mismo

Tratamiento de reclamaciones

Todas las reclamaciones se tramitan como sigue:

1. **Nosotros** liquidamos las reclamaciones reparando o sustituyendo su Dispositivo Asegurado. En caso de que la reparación sea más costosa en términos económicos, le proporcionaremos a Usted un dispositivo de sustitución. En caso de que sustituyamos su Dispositivo Asegurado, 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. Las reparaciones se podrán realizar con componentes compatibles.
2. El período 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 período de vigencia inferior a 180 días en su garantía del fabricante existente, Phone House le proporcionará a usted una nueva garantía de 180 días, respetando el plazo contractual de Póliza. .
3. Una vez que Nosotros havamos 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 entregadoa Nosotros. Para tramitar esta gestión rogamos se comunique con Nosotros enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionclienteseguros@phonehouse.es

¡Importante! En caso de un Siniestro que implique la retirada del Dispositivo Asegurado, ya sea para su reparación o para Sustitución, todos los bloqueos (pin, patrón de desbloqueo, Find My iPhone, etcétera) deberán ser desactivados de su Dispositivo Asegurado antes de que sea recogido. Si éstos estuvieran activos cuando se reciba su Dispositivo Asegurado acarreará que la gestión de su Siniestro se retrase y su Dispositivo Asegurado le sea devuelto para la desactivación de los códigos de bloqueo y, en su caso, no sea entregado el Dispositivo de Reemplazo hasta que se entregue el Dispositivo Asegurado con dichos bloqueos o cualesquiera otros que impidan el uso del dispositivo debidamente desactivados

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 no 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 enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionclienteseguros@phonehouse.es
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 por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, La Aseguradora tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima. Si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, la Aseguradora quedará liberada de su obligación previa notificación fehaciente en la que notifique la resolución del contrato. Si Usted abona sus primas trimestral o anualmente, 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 en la que debió pagarse según su Certificado, la cobertura se verá suspendida durante un período de un mes, momento a partir del cual la Aseguradora podrá reclamar la prima o resolver el contrato de seguro mediante notificación fehaciente. Si la Aseguradora no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, la Aseguradora, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso. En caso de que Usted abone la prima vencida e impagada durante el periodo que esté suspendida la cobertura, la cobertura se reanudará a las 00:00:00 horas del día 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 Asegurado 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 período trimestral o anual que Usted haya abonado. En caso de transmisión del objeto asegurado, el adquirente NO se subroga en el momento de la enajenación en los derechos y obligaciones que correspondían en el contrato de seguro al anterior titular, sino que por tanto queda cancelado.
 - 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 Asegurado 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, 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.

Si el Tomador/Asegurado o cualquier persona que actúe en su nombre, intencionadamente proporciona:

- Información inexacta o falsa.
- Realiza una denuncia falsa para respaldar un Siniestro.
- Presenta un documento falso o falsificado para respaldar un Siniestro.
- Presenta un Siniestro para cualquier pérdida o daño causado con voluntad de dolo o culpa grave.

Entonces el asegurador puede:

- Presentar denuncias para reclamar al reclamante fraudulento.
- Tomar medidas para eliminar su protección y en caso de fraude no permitir que vuelva a suscribir un seguro con nosotros.
- No pagar ningún siniestro considerado fraudulento.
- Recuperar, conforme a la ley, cualquier importe ya pagado como consecuencia de un siniestro anterior.
- No devolver ninguna prima pagada por el asegurado.
- Informar a la policía de las circunstancias.

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.
2. Deberá Usted comunicarnos a nosotros los siguientes cambios:
 - a. que Usted cambie su Dispositivo Asegurado o que su Dispositivo Asegurado haya sido sustituido en virtud de su garantía del fabricante;
 - b. que Usted haya vendido su Dispositivo Asegurado 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 Asegurador; 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 trimestral o mensualmente, 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 Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. 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 periodo mínimo de tiempo a respetar entre cambios que Nosotros podamos introducir en virtud del presente apartado.
 - 4. 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.

Información sobre la Entidad Aseguradora y ley aplicable:
Está contratando una póliza con Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., con CIF número A-05362645, y domicilio en la ronda de la Comunicación, s/n, edificio Oeste 2, 28050 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave C0810. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 41755, Libro 0, Folio 50, Sección 8, Hoja M 739620. En aplicación del art. 122 del Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se informa que la Aseguradora no ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguro comercializados. Esta Póliza se regirá por la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, La Ley 20/2015 de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, la legislación reguladora del Consorcio de Compensación de Seguros y su normativa desarrollo, así como cualquier otra que resulte aplicable. En caso de que usted quiera presentar una queja o reclamación podrá dirigirse al siguiente correo electrónico de Atención al Cliente: seguroPH@telefonicaseguros.es

Aplicación de orden público internacional

Sin perjuicio de las condiciones de este acuerdo, no podrá considerarse que la Aseguradora dé cobertura, realice pagos o preste algún servicio o beneficio a favor de cualquier asegurado o tercero mientras esa cobertura, pago, servicio o beneficio y/o cualquier otro negocio o actividad del asegurado pudiera contravenir legislaciones o regulaciones comerciales, de embargo comercial, o de sanciones económicas afectadas por un orden público internacional. Asimismo, en el eventual caso de que la aseguradora, con ocasión del cumplimiento de las formalidades previstas en dichas regulaciones, sobrepasara el plazo máximo previsto para el cumplimiento de determinadas obligaciones, estas no devengarán intereses de demora.

Cláusula SEPA: el Tomador, al facilitar los datos bancarios para el pago de la prima del seguro o, en su caso, para el recobro de franquicias, consiente y autoriza a que su importe sea cargado en la cuenta que se facilita y se recoge en este documento o en aquella cuenta que, durante la vida del contrato, se comunique a la Entidad Aseguradora con tal finalidad. En el supuesto de que el Tomador no sea titular de la cuenta facilitada, este asegura haber obtenido la autorización de la persona titular a tales efectos.

Aceptación Expresa

El Tomador reconoce haber recibido toda la documentación precontractual legalmente exigible incluyendo el Documento de Información sobre Producto de Seguro, así como la que compone la Póliza, manifestando su conocimiento y conformidad con la misma, aceptando expresamente aquellas cláusulas que, debidamente resaltadas en letra negrita, pudieran ser limitativas de los derechos del Asegurado. Asimismo, reconoce expresamente haber recibido y en tendido toda la información con anterioridad a la firma del presente contrato. El abajo firmante declara haber leído y comprendido en todos sus términos las condiciones del presente contrato de seguro, aceptando expresamente todas las cláusulas limitativas incluidas en el mismo.

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 Compensación de Seguros de las Pérdidas Derivadas de Acontecimientos Extraordinarios Acaecidos en España. Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor. En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad Aseguradora, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido. Este documento es transcripción literal del contrato firmado electrónicamente al efecto, que está disponible en www.consorsegueros.es, o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

■ Protección de datos personales:

De conformidad con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGGD) y demás normativas aplicables, le informamos del tratamiento que Telefónica Seguros realiza respecto a sus datos personales como consecuencia del contrato del seguro:

¿Quién es el responsable del tratamiento de mis datos personales?	Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., con CIF número A-05362645, y domicilio en la ronda de la Comunicación, s/n, edificio Oeste 2, 28050 Madrid, (en adelante, "Telefónica Seguros") es la entidad responsable.
Finalidades del tratamiento y bases legitimadoras para los tratamientos	Los datos de carácter personal se incluirán en ficheros de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., para las siguientes finalidades y en base a las siguientes habilitaciones legales: 1. Gestionar el contrato La información que te pedimos es imprescindible para gestionar los productos y servicios que solicitas y tienes contratados con Telefónica Seguros. Los datos son necesarios para la ejecución del contrato de seguro, así como para el desarrollo, control y mantenimiento de la relación contractual y para la realización y gestión de las operaciones que se deriven de la misma. Ello incluye las siguientes actividades: Los tratamientos enunciados a continuación son necesarios para la ejecución del contrato de seguro (art. 6.1.b RGPD): ● Recabar datos e información para la formalización del contrato de seguro. ● Realizar las gestiones sobre la póliza contratada como, por ejemplo, modificar información de la póliza, requerir información bancaria, realizar ampliaciones de cobertura, etc. ● Realizar las comunicaciones necesarias con tu mediador autorizado en el contrato de seguro. ● Realizar comunicaciones vinculadas a la póliza contratada. ● Comunicar datos del asegurado, tomador, beneficiario o tercero perjudicado a entidades reaseguradoras y coaseguradoras cuando sea necesario para celebrar un contrato de reaseguro o coaseguro. ● Informar en caso de impago para la inclusión en ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias. ● Prevención del fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo Los tratamientos enunciados a continuación son necesarios para que la compañía pueda cumplir sus obligaciones legales (art. 6.1.c RGPD): ● Llevar a cabo estudios con fines estadístico-actuariales, necesarios para la determinación del riesgo y la tarificación de la póliza. Para el cálculo de la prima, precisaremos analizar el riesgo del cliente y podremos realizar decisiones parcialmente automatizadas. En todo caso, adoptaremos las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades del interesado. En determinados procesos utilizamos sistemas de toma de decisiones automatizadas, con el objetivo de agilizar la gestión de siniestros y reclamaciones, de conformidad con el artículo 22.2.a) del RGPD. Cuando el interesado presenta una reclamación, nuestro sistema evalúa la información proporcionada y, si se cumplen todos los requisitos del contrato, la reclamación puede aprobarse automáticamente sin intervención humana, evitando demoras innecesarias. Asimismo, el sistema puede detectar irregularidades (como posibles intentos de fraude) y alertarnos para su revisión. En ningún caso una reclamación será rechazada únicamente por un sistema automatizado, ya que la decisión final sobre el rechazo siempre la toma una persona. En todo caso, la Aseguradora garantiza al interesado los derechos a obtener intervención humana, a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión. ● Llevar los libros de contabilidad exigidos por el Código de Comercio y otras disposiciones que nos apliquen, así como los registros de cuentas, siniestros, provisiones técnicas, inversiones, contratos de reaseguro y de pólizas, suplementos y anulaciones emitidos. ● Comunicar información a Autoridades Públicas, reguladores u órganos gubernamentales en aquellos

	supuestos en los que sea requerido por ley, normativa local o para cumplir obligaciones regulatorias, como puede ser la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. ● Gestionar la resolución de quejas y conflictos que puedan surgir entre tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos, así como gestionar la participación de los mediadores del seguro involucrados en el contrato. ● Comunicar a las entidades reaseguradoras, sin consentimiento del tomador del seguro, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado, los datos que sean estrictamente necesarios para la celebración del contrato de reaseguro en los términos previstos en el artículo 77 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro o la realización de las operaciones conexas, entendiéndose por tales la realización de estudios estadísticos o actuariales, análisis de riesgos o investigaciones para sus clientes, así como cualquier otra actividad relacionada o derivada de la actividad reaseguradora Los tratamientos enunciados a continuación son necesarios para el cumplimiento de intereses legítimos del responsable (art. 6.1.f RGPD). Te informamos de que puedes oponerte a este tratamiento dirigiéndote a privacidad.telefonicasseguros@telefonica.com o a cualquiera de las direcciones mencionadas en el momento del alta o que le facilitemos en una promoción concreta. ● Para determinados productos, Telefónica Seguros podrá ajustar el precio basado en la regulación sobre los sistemas de información crediticia y de acuerdo con lo que se establezca en el art. 20 de la LOPD-GDD y la normativa que lo desarrolle. ● Realizar una consulta al cliente para evaluar su nivel de satisfacción en relación con los servicios de atención prestados. ● Telefónica Seguros podrá grabar las llamadas que realice al cliente con el fin de evaluar y mejorar la calidad del servicio de atención a su solicitud, los servicios prestados y su satisfacción en relación con los mismos. ● ● Telefónica Seguros podrá utilizar datos pseudoanonimizados con todas las garantías que nos ofrece la técnica actual para la finalidad de analizar nuestros productos y negocio y para explorar nuevos productos o segmentaciones de mercados, teniendo en cuenta acuerdos previos de colaboración y distribución de seguros. La información podrá ser perfilada también con los datos que nos faciliten compañías con los que tengamos acuerdos de colaboración para distribución de seguros. 2. Prevenir el fraude Telefónica Seguros tomará una serie de medidas orientadas a prevenir, identificar, detectar, informar y remediar conductas fraudulentas sin necesidad de pedirte el consentimiento, tanto en el momento previo a la suscripción del contrato de seguros. Los tratamientos enunciados a continuación son necesarios para cumplir intereses públicos. La prevención del fraude se considera un interés público preponderante por autoridades como el Fondo Monetario Internacional (art. 6.1.e RGPD). ● Llevar a cabo las comprobaciones correspondientes conforme a lo establecido en la legislación aplicable de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como las mejores prácticas para prevención de fraude. Para ello, podremos tener que realizar perfilados y decisiones individuales automatizadas que en todo caso serán revisadas por un equipo de profesionales. 3. Envío de comunicaciones comerciales Telefónica Seguros podrá enviarte comunicaciones comerciales y promociones en relación con productos similares a los contratados de acuerdo a la regulación de comunicaciones comerciales electrónicas y el resto de normativa aplicable. Los tratamientos enunciados a continuación son necesarios para el cumplimiento de intereses legítimos del responsable (art. 6.1.f RGPD). Te informamos de que puedes oponerte a este tratamiento dirigiéndote a privacidad.telefonicasseguros@telefonica.com o a cualquiera de las direcciones mencionadas en el momento del alta o que le facilitemos en una promoción concreta. ● Telefónica Seguros tratará tus datos personales para enviarte comunicaciones comerciales personalizadas por cualquier medio, incluido SMS, correo electrónico, papel o medios de comunicación equivalentes, para la oferta, promoción y contratación de bienes y servicios propios de la entidad aseguradora similares a los contratados.
Destinatarios	Se le informa que los datos personales del interesado podrán ser comunicados a terceros en el supuesto de que resulte necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable. Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. llevará a cabo cesiones o comunicaciones de datos a las Administraciones Públicas.

	sin carácter limitativo, órganos administrativos en materia de gestión de reclamaciones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), Autoridades de control en materia de protección de datos, telecomunicaciones y sociedad de la información, Jueces, Ministerio Fiscal, Tribunales, Tribunal de Cuentas o Defensor del Pueblo
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. Puedes modificar tus datos dirigiendo un correo electrónico a privacidad.telefonicasseguros@telefonica.com indicando el motivo de la solicitud y el producto asegurado.
Información adicional	Puedes consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en el siguiente enlace www.telefonicasseguros.es/politica-privacidad/

Responderemos a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de la prórroga dentro del primer mes desde la solicitud.

La entidad distribuidora la de Póliza, actúa como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal, con la finalidad de realizar la actividad de distribución de seguros, según lo dispuesto en cada momento por la legislación vigente.

Quejas

Nuestra Promesa de Servicio.

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 recomendamos, en primer lugar, que trate de buscar una solución poniéndose en contacto con nosotros, o por escrito dirigido a atencionclienteseguros@phonehouse.es o, Calle José Echegaray nº 1 28232 Las Rozas, Madrid. Si usted no está satisfecho con el resultado de su queja, puede usted elevar el asunto a la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, dirigiéndose a: Dirección General de Seguros Paseo de la Castellana, 44 (28046) Madrid.

. 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 (<https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>)