

# SEGURO DE DAÑOS



## DOCUMENTO DE INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO DE SEGURO

Compañía: Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Entidad española sometida a la regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras con número C0109.

Producto: MOVILES PHONE HOUSE, COBERTURA ESENCIAL

La información precontractual y contractual completa relativa al producto se facilita en otros documentos.

## ¿EN QUÉ CONSISTE ESTE TIPO DE SEGURO?

Tiene por objeto garantizar los daños y las averías que puedan sufrir los dispositivos electrónicos y los accesorios asegurados, así como el robo de los mismos.



### ¿QUÉ SE ASEGURA?

- ✓ Daños
- ✓ Avería

- ✓ Suma asegurada: Valor del móvil



### ¿QUÉ NO ESTÁ ASEGURADO?

- X Toda reclamación por robo.
- X Toda reclamación que se produzca cuando usted no sea residente en España en el momento de tener lugar el siniestro.
- X Todo siniestro causado por una autoridad gubernamental u otra autoridad que confisque su dispositivo.
- X Riesgos consorciables.
- X Siniestros consecuencia de Guerras, terrorismo.
- X Todo siniestro causado intencionadamente.
- X Toda reclamación por daños o averías que se deban: al hecho de no seguir las instrucciones del fabricante y/o la guía de instalación, al uso de accesorios no aprobados por el fabricante del dispositivo, a fallos en la conexión/suministro eléctrico externo, al mantenimiento, reparaciones y/o cualquier proceso de limpieza y/o restauración, a problemas ajenos al hardware, mejoras estéticas.
- X Toda reclamación por avería que traiga causa de un defecto del fabricante o una retirada del dispositivo.
- X Toda reclamación por avería debida a cualquier problema cubierto por la garantía del fabricante.
- X Toda reclamación por daños causados por el desgaste propio del uso.
- X Pérdidas, costes y daños que se encuentran fuera del ámbito de la cobertura aunque traigan causa de un siniestro cubierto.
- X Daños estéticos tales como abolladuras, arañazos o cualquier otro tipo de daño que no afecte al funcionamiento del dispositivo.
- X Toda pérdida que traiga causa de la imposibilidad de utilizar el dispositivo.
- X Todo coste asociado a la limpieza, mantenimiento, inspección o ajustes del dispositivo.
- X Pérdida de información almacenada, inclusive (entre otros) de cualesquiera datos, descargas, vídeos, música y aplicaciones.
- X Todo coste asociado a la limpieza, mantenimiento, inspección o ajustes del dispositivo Todo coste relativo a la recopilación y/o reinstalación y/o recuperación de datos.
- X 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.



## ¿EXISTEN RESTRICCIONES EN LO QUE RESPECTA A LA COBERTURA?

! Respecto la sustitución de los accesorios:

- Solo si se hubiesen dañado en el mismo siniestro del dispositivo
- Se sustituirán cuando el precio de compra total y el coste total de sustitución de los accesorios sea inferior a 300€.



## ¿DÓNDE ESTOY CUBIERTO?

- ✓ En todo el mundo siempre que el usuario no haya permanecido fuera de España más de 60 días consecutivos.
- ✓ En caso de que se produzca un siniestro en el extranjero se tramitará el siniestro cuando el usuario regrese en España.



## ¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES?

- Facilitar los datos necesarios para la emisión del certificado, éstos deberán ser actuales, correctos y veraces a fin de poder asegurar correctamente el riesgo.
- Comunicar los siguientes cambios:
  - Cambio de dispositivo o si su dispositivo ha sido sustituido en virtud de la garantía del fabricante
  - Si se ha vendido el dispositivo o transmitido la propiedad a un tercero
  - Si se ha modificado el domicilio
  - Si se han modificado los datos bancarios
- Leer y comprobar atentamente los términos y condiciones del certificado y, en caso de errores, pedir en el plazo de un mes la rectificación de los mismos.
- Pagar los precios. Sólo si se ha pagado el precio los siniestros que se produzcan a partir de ese momento tendrán cobertura.
- En caso de averías o daños: Acudir a un establecimiento minorista para que se proceda a la evaluación y/o sustitución



## ¿CUÁNDO Y CÓMO TENGO QUE EFECTUAR LOS PAGOS?

- La prima puede abonarse con carácter anual o trimestral, o bien un primer pago anual con futuros pagos trimestrales.
- El pago se efectuará directamente a PHONE HOUSE a través de los métodos de pago que se le comunicarán en PHONE HOUSE.



## ¿CUÁNDO COMIENZA Y FINALIZA LA COBERTURA?

- La cobertura por daños comenzará en la fecha de entrada en vigor que figure en el certificado.
- La cobertura por avería comenzará cuando expire la garantía de su fabricante
- En caso de pago de la prima anualmente, la cobertura continuará durante un periodo de 12 meses desde la fecha en la que haya entrado en vigor su póliza, con un periodo de vigencia máximo de 5 años, a menos que sea cancelada antes de esos 5 años.
- En caso de pago de las 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 antes de esos 5 años.



## ¿CÓMO PUEDO RESCINDIR EL CONTRATO?

- Podrá cancelar la póliza en cualquier momento. Si cancela la póliza dentro de los 14 primeros días, recibirá el reintegro íntegro de las primas pagadas (a menos que haya presentado una reclamación).
- En caso de que se haya presentado una reclamación o en caso de que se desee cancelar la póliza una vez transcurridos los 14 primeros días, y haya abonado una prima anual, estará 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 se abonen primas trimestrales no estará legitimado a que se le reintegre cuantía alguna y permanecerá cubierto hasta el final del trimestre cubierto por su último pago.
- Si se cancela la póliza y abona las primas mediante Domiciliación Bancaria o Adeudo Directo en Cuenta, necesitará solicitar a su banco que cancele dicha orden de domiciliación.
- Podrá cancelar su póliza en un establecimiento minorista, o escribiéndonos a la atención del Departamento de Seguros de Phone House, C/ Vía de las Dos Castillas Nº 33, 28224 Pozuelo de Alarcón. Complejo Empresarial Atica 1. Deberá suministrar una copia de su Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) cuando cancele su póliza.

**DATOS DEL CLIENTE:**

Nº PÓLIZA: -

NOMBRE:

VENDEDOR:

Nº CLIENTE:

TELÉFONO CONTACTO:

NIF/NIE:

DIRECCIÓN:

Nº

CP: -

**DATOS DE LA PÓLIZA:**

Dispositivo:

Nº de telefono del dispositivo asegurado:

Nº de serie/IMEI:

Cobertura: **Esencial:**

Fecha de Inicio:

Pago y periodo de cobertura:

PRIMA BRUTA ANUAL	,00 €
IPS (Impuesto sobre las Primas de Seguros)	€
PRIMA NETA ANUAL	€

**Allianz y The Phone House**

ALLIANZ COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S:A.; una sociedad inscrita en R.M. Madrid; Tomo 36827; folio 116; Sección 8; Hoja M-62591; N.I.F. A-28007748 y domicilio social en C/Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid.  
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 mas abajo:

- a. Autorizo a ALLIANZ COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., 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.
- b. 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.
- c. 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. 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.
- b. 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.: BE27ZZ008D000000392

TIPO DE PAGO:

FECHA:

FIRMA DEL TOMADOR:

**COBERTURA**

**DAÑOS ACCIDENTALES, INCLUIDOS DAÑOS ACCIDENTALES CAUSADOS POR LIQUIDOS**

**AVERÍA, UNA VEZ AGOTADA LA GARANTIA DEL FABRICANTE**

**ACCESORIOS**

**EXCLUSIONES SIGNIFICATIVAS**

La presente póliza no cubre:

-el robo

-el uso no autorizado

-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 Esencial, 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 deberé abonar siempre que tramite un siniestro precedente.

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

- PERIODO DE PRUEBA: Si cancela su póliza durante los primeros 14 días, recibirá el reintegro íntegro de las primas abonadas (salvo que haya tramitado un siniestro).

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, 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:



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SEGURO *ESENCIAL*

### INTRODUCCIÓN

El presente texto constituye los términos y condiciones de su seguro *Esencial*. **Nosotros**, ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., 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 901 007 000.

### EL CONTRATO DE SEGURO

1. 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.
2. 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.
3. 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 o de Phone House;

#### Certificado

El Certificado *Esencial* expedido en nombre y representación de ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A 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** 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;

#### 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 *Esencial* junto con la compra 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)**, ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A, una sociedad inscrita en R.M. Madrid; Tomo 36827; folio 116; Sección 8; Hoja M-62591; N.I.F. A-28007748 y domicilio social en C/Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid.

#### 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 *Esencial*, tanto **usted** como el usuario deberán:

- a. ser residentes en España; y
- b. 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

1. La cobertura por **daños** 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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”.

#### 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

1. **Su dispositivo** está asegurado frente a **daños** y **avería**, con sujeción a los términos y condiciones de la presente póliza.
2. En los casos en los que su reclamación sea procedente, **nosotros** repararemos o sustituiremos **su dispositivo**. Véase el apartado titulado “Reclamaciones” para más detalles.
3. **Nosotros** únicamente sustituiremos **sus accesorios** en caso de que:
  - a. **nosotros** sustituyamos **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. **Nosotros** sustituiremos **sus accesorios** cuando:
  - a. 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. Toda reclamación por robo;

##### B. Riesgos relativos a daños y averías;

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:



T000006425

- 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;
6. Todo siniestro causado intencionadamente por **usted** o por cualquier otro **usuario** de **su dispositivo**.

#### C. Riesgos relativos a daños y 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. a mejoras estéticas, por ejemplo, bañado en oro.

#### D. Riesgos relativos a averías;

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

#### E. Riesgos relativos a daños;

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

#### 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. 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 ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., 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**.
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. 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.
2. Deberá usted presentar la reclamación en el plazo de 60 días a partir del momento en el que tenga conocimiento del daño o avería, **en caso de que rebase este plazo, podría verse reducida la indemnización que podamos proporcionar a la hora de liquidar su reclamación.**
3. Para presentar una reclamación, 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 901 007 000 para que **nosotros** podamos concertar la evaluación del **daño** o **avería**.

#### Tramitación de Reclamaciones

Todas las reclamaciones se tramitan como sigue:

1. **Nosotros** liquidamos las reclamaciones reparando su dispositivo. 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**, 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, Phone House 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.

#### 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 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 **su prima** 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 debieron 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 reanudará 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. **su prima** 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 **ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.** 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. **su prima** 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 Asegurado, 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, 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



T000006425

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.conorseguros.es](http://www.conorseguros.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 lo 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: Notificación de privacidad

##### Información personal

El controlador de datos responsable de esta información personal es ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., que actúa como la aseguradora del producto. Otros controladores adicionales incluyen a **Phone House** que es responsable de la venta y distribución del producto y cualquier reaseguradora aplicable.

La aseguradora recopila y utiliza información personal sobre **usted** para que podamos ofrecerle una póliza que se ajuste a sus requisitos de seguro. Esta notificación explica los aspectos más importantes de cómo utilizamos su información pero puede obtener más información sobre los términos que utilizamos además de ver nuestra póliza de privacidad al completo en <https://www.allianz.es/privacidad-seguridad>.

#### La información personal que recopilamos y cómo la utilizamos

La Aseguradora utilizará su información personal:

- para ofrecerle un seguro: necesitamos esto para decidir si podemos ofrecerle un seguro y, de ser el caso, en qué términos, además de administrar **su** póliza, tramitar cualquier reclamación y gestionar cualquier renovación
- para respaldar intereses legítimos que tenemos como negocio: necesitamos esto para gestionar los acuerdos que tenemos con reaseguradoras, para la detección y prevención de fraude y para ayudarnos a comprender mejor a **nuestros** clientes y mejorar **nuestro** compromiso con ellos (esto incluye la creación de perfiles y análisis de clientes).
- para cumplir cualquier ley aplicable u obligación regulatoria: necesitamos esto para respetar los requisitos de cumplimiento con **nuestros** reguladores para cumplir con el orden público y para gestionar reclamaciones legales, y
- para realizar otras actividades de interés público: por ejemplo, puede que tengamos que utilizar información personal para llevar a cabo comprobaciones de blanqueo de dinero.

Además de recopilar información personal sobre **usted**, también podríamos utilizar información sobre otras personas, por ejemplo familiares que desea incluir en una póliza. Si suministra información sobre otra persona, esperamos que **usted** se asegure de que sepa que lo está haciendo y que esté conforme con que su información nos sea suministrada. Puede que encuentre útil mostrarle esta notificación de privacidad y si tiene cualquier pregunta, puede contactarnos a través de uno de los métodos descrito más abajo.

La información personal que recopilamos y utilizamos incluirá nombre, dirección, fecha de nacimiento, contacto e información financiera. Si se realiza una reclamación, también recopilaremos información personal sobre la reclamación, tanto perteneciente a **usted** como a cualquier tercer parte relevante. También puede que tengamos que preguntarle por datos relacionados con la salud o cualquier delito pendiente o condena penal. Admitimos que la información sobre **su** salud y delitos o condenas penales es información especialmente sensible. Cuando sea pertinente, pediremos **su** consentimiento para recopilar y utilizar esta información.

Si requerimos **su** consentimiento para utilizar información personal, lo dejaremos claro al completar una solicitud o al enviar una reclamación. Si nos da **su** consentimiento para utilizar información personal, podrá retirar dicho consentimiento en cualquier momento contactándonos; consulte el apartado de "Contacto" más abajo. Tenga en cuenta



T000006425

que si retira un consentimiento para utilizar información, puede que no podamos continuar ofreciéndole la póliza o procesando reclamaciones y es posible que tengamos que cancelar la póliza.

Por supuesto, no tiene que facilitarnos ninguna información personal, pero si no nos facilita la información que requerimos, puede que no podamos continuar con su solicitud o con cualquier reclamación que haya presentado.

Parte de la información que recopilamos como parte de esta solicitud nos puede ser facilitada por un tercero. Esto puede incluir información sobre usted que ya esté registrada en el grupo ALLIANZ, incluidos datos de presupuestos y reclamaciones anteriores, información que obtenemos de registros de acceso público, nuestras terceras partes de confianza y de bases de datos del sector, como bases de datos y agencias de prevención de fraudes.

#### Búsquedas por agencias de referencia crediticia

Para garantizar que la aseguradora disponga de todos los hechos necesarios para evaluar su riesgo de seguro, comprobar su identidad, ayudar a evitar fraudes y ofrecer nuestra mejor prima y opciones de pago, la aseguradora puede que tenga que obtener información sobre usted durante el presupuesto, la renovación y en ciertas circunstancias donde se soliciten enmiendas a la póliza. La aseguradora o sus agentes podrán:

- realizar comprobaciones utilizando información de acceso público, como censo, juicios en tribunales regionales, declaraciones de insolvencia o embargos. Cuando se evalúe cualquier reclamación, es probable que se lleven a cabo comprobaciones parecidas,

#### Tomas de decisiones automáticas

Llevamos a cabo tomas de decisiones automáticas para decidir si podemos ofrecerle un seguro y bajo qué condiciones. En particular, utilizamos un motor de suscripción automático para procesar la información personal que nos suministra como parte de este proceso de solicitud de inscripción. Esto incluirá información como su edad, dirección y datos del instrumento que desea asegurar. El motor automático podría validar la información que nos suministra comparándola con otros registros que tengamos sobre usted en nuestros sistemas y en bases de datos de terceros, como bases de datos públicas. También podríamos complementar la información que nos suministre con información de terceras partes (incluido Phone House) que nos pudiera ofrecer más información sobre sus bienes. Hacemos esto para calcular el riesgo de seguro y la cantidad que le costará la cobertura. Sin esta información, no podremos ofrecerle un precio que sea relevante para sus circunstancias y requisitos personales. Regularmente comprobamos el modo en que funciona nuestro motor de suscripción para garantizar que somos justos con nuestros clientes. Tras la decisión automática, tendrá el derecho a hablar con alguien que revisará la decisión y le dará una explicación más detallada. Si desea invocar este derecho, póngase en contacto con nosotros en <https://www.allianz.es/privacidad-seguridad>.

#### Cómo compartimos su información personal con otros

Puede que compartamos su información personal:

- con el grupo ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. nuestros agentes y terceras partes que nos suministran servicios tanto a nosotros como a otras aseguradoras (tanto directamente como mediante terceros que actúan para la aseguradora como investigadores o peritos de pérdidas) para ayudarnos a administrar nuestros productos y servicios,
- con organismos reguladores y organismos orden público, incluida la policía, p. ej., si así se nos exige para cumplir con una obligación regulatoria o legal relevante,
- con otras organizaciones como aseguradoras, organismos públicos y la policía (tanto directamente como utilizando bases de datos compartidas) para la prevención de fraudes y para fines de detección,
- con reaseguradoras que ofrecen servicios de seguros a ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. y entre sí. Las reaseguradoras utilizarán sus datos para decidir si pueden ofrecerle una cobertura de seguro, evaluar y gestionar reclamaciones de seguro y para cumplir con sus obligaciones legales. Estas mantendrán sus datos durante el periodo que sea necesario para estos fines y puede que tengan que revelarlos a otras compañías del grupo, sus agentes, proveedores de servicios terceros y organismos regulatorios y de orden público.

Algunas de las organizaciones con las que compartimos información puede que estén ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Siempre tomaremos las medidas necesarias para garantizar que cualquier transferencia de información fuera de Europa se gestione con cuidado para proteger sus derechos de privacidad. Para más información al respecto, consulte nuestra Política de privacidad o póngase en contacto con nosotros.

#### Durante cuánto tiempo conservamos su información personal

Conservaremos su información personal mientras siga siendo uno de nuestros clientes. Seguimos una política de retención para garantizar que únicamente conservamos información personal durante el tiempo que sea razonablemente necesario para poder llevar a cabo los fines expuestos en esta notificación. Tenemos que conservar su información durante el periodo necesario para poder administrar su seguro y gestionar sus reclamaciones y preguntas sobre su póliza. Puede que también tengamos que mantener esta información una vez concluida nuestra relación, por ejemplo para

garantizar que tengamos un registro preciso en caso de cualquier reclamación o problema, para llevar a cabo comprobaciones de fraude o cuando nos veamos obligados a ello por motivos fiscales, regulatorios o legales.

#### Sus derechos

Usted tiene varios derechos en relación a su información personal, incluido el derecho a solicitar acceso a su información personal, corregir cualquier error en nuestros registros, borrar o limitar registros cuando estos ya no sean necesarios, objetar a utilizar información personal en base a intereses comerciales legítimos, solicitar no estar sujeto a una toma de decisiones automática si tal decisión produce un efecto legal o de otro tipo que sea significativo para usted y a la portabilidad de datos. Para más datos en relación a sus derechos, incluido cómo ejercerlos, consulte nuestra política de privacidad al completo o póngase en contacto con nosotros mediante la sección "Contacto" de más abajo.

#### Contacto

Si tiene cualquier pregunta sobre cómo utilizamos su información personal o si desea ejercer los derechos expuestos anteriormente, póngase en contacto con nuestro equipo de Protección de datos por correo electrónico en [lpd@ALLIANZ.es](mailto:lpd@ALLIANZ.es), o a través de correo postal o presencial en C/Tarragona 109, 08014, Barcelona, o bien, póngase en contacto con Phone House escribiendo a THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U., Departamento de Atención al Cliente, Vía de Las Dos Castillas no. 33, Complejo Ática, Edificio 1, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Si tiene cualquier queja o preocupación sobre cómo utilizamos su información personal, póngase en contacto con nosotros en primera instancia y trataremos de resolver el problema lo antes posible.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable	ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.
Finalidad	Contratación, mantenimiento, desarrollo y control del seguro.
Legitimación	Ejecución de un contrato.
Destinatarios	Cesión a terceros colaboradores de la compañía y ficheros comunes del sector asegurador.  Transferencias internacionales intragrupo.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos; limitación u oposición a su tratamiento, de acuerdo con las indicaciones contenidas en la información adicional.
Procedencia	El interesado a través del mediador de seguros.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web:  <a href="https://www.allianz.es/privacidad-seguridad">https://www.allianz.es/privacidad-seguridad</a>

#### 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 recomendamos, en primer lugar, que trate de buscar una solución poniéndose en contacto con nosotros llamando al teléfono 901 007 000, o por escrito dirigido a [atencioncliente@phonehouse.es](mailto:atencioncliente@phonehouse.es) o a THE PHONE HOUSE SPAIN, S.L.U., Departamento de Atención al Cliente 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 Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, dirigiéndose a:

Dirección General de Seguros  
C/Miguel Angel 21  
28010 Madrid

Mientras que **nosotros** quedaremos obligados por la decisión de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, **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>)



T000006425