

Seguro de otros daños a los bienes

Documento de Información sobre el producto de seguro

Empresa: Domestic & General Insurance PLC, Sucursal en España



Producto: Protección Discos Duros

Domestic & General Insurance PLC, Suc. en España, con CIF W0062561F, se encuentra inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, bajo la clave E0127 y en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 2084, Folio 218, hoja M-37030. Domestic & General Insurance PLC está autorizada por la Prudential Regulation Authority y regulada por ésta y por la Financial Conduct Authority en el Reino Unido con número de referencia 202111.

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

¿En qué consiste este tipo de seguro?

El contrato de seguro cubre su aparato frente a daños accidentales.

Tiene por objeto, fundamentalmente, reparar el aparato dañado o sustituirlo por uno igual o de similares características técnicas.



¿Qué se asegura?

- ✓ Daño accidental.
- ✓ Servicio de recuperación de datos, en caso de daño accidental.
- ✓ Piezas, mano de obra, transporte y/o desplazamiento de los técnicos.
- ✓ Accesorios originales de fábrica incluidos en el embalaje original en el momento de la compra, en caso de daño accidental.



¿Qué no está asegurado?

- ✗ El robo, atraco, hurto o la pérdida del aparato asegurado.
- ✗ El daño estético.
- ✗ La negligencia, el mal uso, el daño deliberado.
- ✗ El uso profesional o comercial.
- ✗ Las averías salvo que ésta se haya producido como consecuencia del daño accidental del aparato asegurado.
- ✗ Los daños derivados del incumplimiento de las instrucciones del fabricante.
- ✗ No se cubren los daños, si el contratante no entrega el aparato a la Aseguradora para verificar los daños.
- ✗ Daños derivados o provocados por líquidos o humedad.



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ La cobertura es internacional, pero para reparar o sustituir el aparato asegurado, éste ha de estar en territorio español.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! El importe máximo cubierto por cada daño comunicado, es el importe de compra del aparato asegurado.
- ! El importe máximo cubierto por el total de daños comunicados respecto de la cobertura de daño accidental, es el importe de compra del aparato asegurado.
- ! Cuando se sustituye el aparato asegurado, el contrato de seguro es cancelado.
- ! En caso de sustitución del aparato asegurado la Aseguradora no abonará los gastos de transporte y/o instalación del nuevo aparato.
- ! No están cubiertos los costes de sustitución, recogida o entrega cuando el aparato asegurado se encuentre fuera de territorio español.
- ! El servicio de recuperación de datos está limitado a 2 servicios durante los 24 meses de cobertura.
- ! Este seguro no puede ser contratado para aparatos usados.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Pagar el precio del seguro.
- Comunicar el daño a la Aseguradora en un plazo de 14 días desde que conoció su ocurrencia.
- Aportar toda la documentación o informaciones adicionales que fueran precisas para que la Aseguradora pueda verificar el daño comunicado.
- Comunicar a la Aseguradora el cambio de domicilio del equipo asegurado.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El pago del precio del seguro se realizará en el momento de la compra del mismo, mediante pago único en efectivo o tarjeta.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Las coberturas se inician y finalizan exactamente en las fechas marcadas en el contrato de seguro en el apartado "Duración del seguro".



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

El Contratante deberá enviar su solicitud de cancelación por escrito a la Aseguradora, adjuntando copia de documento identificativo en vigor (entre otros, DNI, NIE o pasaporte) a la dirección de correo electrónico soporte_clientes@domesticandgeneral.com o por correo postal a Domestic and General Insurance PLC, Suc. en España, C/ Julián Camarillo 4, Módulo B, 3ª Planta, 28037 Madrid.



ESTE EJEMPLAR ES MERAMENTE INFORMATIVO DE LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA ADQUIRIDA. POR FAVOR, NO LO RELLENE NI DEVUELVA FIRMADO.

SU PÓLIZA LE SERÁ REMITIDA A SU CORREO ELECTRÓNICO O A SU DOMICILIO, DEBIENDO FIRMARLA Y ENVIARLA POR LOS MEDIOS HABILITADOS AL EFECTO.

Nº DE PÓLIZA **NSD 0000000** PROGRAMA: **PROTECCIÓN DISCOS DUROS**

Objeto Asegurado

Duración del Seguro

Tipo de Aparato: **APARATO**

Marca: **MARCA**

Nº de Serie: **NUM. SERIE**

Modelo: **MODELO**

Precio de Compra: **€**

Daño accidental

Recuperación de datos

Desde

FECHA

FECHA

Hasta

FECHA

FECHA

Importe del Seguro

Prima Neta	Impuestos	Prima Total
€	€	€

La prima incluye la tarifa de recargo a favor del Consorcio de Compensación de seguros en la cobertura de daños directos en los bienes a consecuencia de riesgos extraordinarios. Por favor, visite www.consorseguros.es

Gestione su póliza a través de nuestro servicio gratuito www.garantiaplus.es/clientes

A través de este servicio puede firmar su póliza, consultar coberturas, notificar siniestros y verificar el estado de los mismos.

También puede contactar con nosotros a través del teléfono **916 350 926**

ESTE SEGURO SÓLO PUEDE SER CONTRATADO PARA PRODUCTOS NUEVOS EN EL MOMENTO DE LA COMPRA DE LOS MISMOS. NO PUEDE SER CONTRATADO EN NINGÚN CASO PARA PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO.

DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA

Daño accidental

El Asegurador acuerda pagar los costes de Reparación del Producto Asegurado incluyendo piezas, mano de obra, impuestos y desplazamiento durante la jornada laboral del servicio técnico como resultado de cualquier Daño Accidental **no excluido en el apartado de exclusiones de esta póliza (ver sección "Exclusiones del Seguro")**, **HASTA UN LÍMITE MÁXIMO IGUAL AL VALOR DE COMPRA DEL EQUIPO ASEGURADO POR CADA SINIESTRO Y TENIENDO EN CUENTA SIEMPRE EL LÍMITE DE COBERTURA EXISTENTE (VER SECCIÓN "LÍMITE AGREGADO DE COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL")**.

La aplicación de esta cobertura comienza el día de compra de este seguro (a las 00:00 de esa misma fecha) y tiene una duración de veinticuatro (24) meses (terminando a las 23:59 horas de dicha fecha). Para fechas exactas ver sección "Duración del Seguro".

Sustitución del Producto Asegurado

Basándose en el diagnóstico realizado por el servicio técnico encargado de cada Siniestro, el Asegurador podrá optar por:

(i) proceder a la Reparación del Producto Asegurado; o

(ii) cubrir los costes de sustitución (excepto gastos de transporte y/o instalación) inherentes a poner a disposición del Asegurado otro producto igual al Producto Asegurado o, siempre que ese producto ya no se encuentre disponible en un punto de venta de Media Markt, por otro con similares características técnicas **TENIENDO COMO VALOR DE REFERENCIA MÁXIMO EL VALOR DE COMPRA DEL PRODUCTO ASEGURADO Y TENIENDO EN CUENTA SIEMPRE EL LÍMITE DE COBERTURA EXISTENTE (VER SECCIÓN "LÍMITE AGREGADO DE COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL")**.

En caso de sustitución del Producto Asegurado, éste pasará a ser propiedad del Asegurador y el contrato de seguro será cancelado. En aquellos casos en los que el Producto Asegurado se encuentre en poder del Asegurador, dicho producto no será devuelto al Tomador del seguro/Asegurado, sino que pasará a ser propiedad del Asegurador, pudiendo disponer del mismo a su entera discreción. En aquellos casos en los que el Producto Asegurado se encuentre en poder del Tomador del Seguro/Asegurado, el Asegurador podrá solicitar que le sea entregado dicho producto, abonando en ese caso los gastos que ello pueda conllevar.

CLÁUSULAS ESPECIALES

Aceptación expresa de cláusulas limitativas

De acuerdo con lo previsto en el Artículo 3 de la Ley 50/1980, de 8 Octubre, del Contrato de Seguro, el Tomador del Seguro/Asegurado manifiesta que ha leído, examinado y entendido el contenido y alcance de todas las cláusulas del presente contrato y, expresamente, aquellas que, debidamente resaltadas en negrita, pudieran ser limitativas de sus derechos. Y para que conste su reconocimiento, expresa conformidad y aceptación, el Tomador/Asegurado firma este documento.

Reconocimiento de recepción de información previa

Por la presente, el Tomador del Seguro/Asegurado reconoce expresamente haber recibido del Asegurador, en la fecha de suscripción del contrato, la información relativa a la denominación social, dirección y forma jurídica del Asegurador, el Estado miembro del domicilio del Asegurador y su autoridad de control, la legislación aplicable al contrato de seguro y las diferentes instancias de reclamación.

FIRMADO POR EL TOMADOR DEL SEGURO /
ASEGURADO

ESTE EJEMPLAR ES
INFORMATIVO

EJEMPLAR PARA EL TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO

FIRMADO EN NOMBRE DEL ASEGURADOR

Delegado General

LÍMITE AGREGADO DE COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

LA INDEMNIZACIÓN MÁXIMA ACUMULADA DE TODOS LOS POSIBLES SINIESTROS DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA (VER SECCIÓN “DURACIÓN DEL SEGURO”) SERÁ EL VALOR DE COMPRA DEL PRODUCTO ASEGURADO. EN CASO DE QUE SE ALCANCE ESTA CANTIDAD EN CUALQUIERA DE LOS SINIESTROS, EL CONTRATO DE SEGURO SERÁ CANCELADO EN ESA FECHA, SIN QUE EXISTA LA POSIBILIDAD DE NOTIFICAR NINGÚN OTRO SINIESTRO POSTERIORMENTE. EN EL SINIESTRO EN EL QUE ESTA CANTIDAD SE HAYA ALCANZADO, SI NO ES POSIBLE REALIZAR LA REPARACIÓN CON LA CANTIDAD RESTANTE, LA REPARACIÓN NO SE LLEVARÁ A CABO Y ESTA CANTIDAD LE SERÁ ENTREGADA AL TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO EN EL FORMATO QUE EL ASEGURADOR ELIJA. EN ESTE CASO, EL CONTRATO DE SEGURO SERÁ CANCELADO EN ESA FECHA, SIN QUE EXISTA LA POSIBILIDAD DE NOTIFICAR NINGÚN OTRO SINIESTRO POSTERIORMENTE.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADICIONAL DE RECUPERACIÓN DE DATOS

Recuperación de Datos

El Asegurador acuerda facilitar el acceso a un servicio de Recuperación de Datos en Disco Duro Dañado **exclusivamente sobre el Producto Asegurado y durante el período de duración de este contrato (ver sección “Duración del Seguro”), TENIENDO EN CUENTA SIEMPRE EL LÍMITE DE COBERTURA EXISTENTE (VER SECCIÓN “LÍMITE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS”).** Este servicio permite la recuperación de sus datos cuando no pueda acceder a los datos guardados en el Producto Asegurado de manera normal. **No se puede garantizar la recuperación de sus datos en todas las circunstancias, ya que esto puede depender de limitaciones tecnológicas.** Los datos recuperados se entregarán al Tomador del seguro/Asegurado en el soporte de almacenamiento magnético u óptico que el Asegurador elija.

LÍMITE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS

EL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS EN ESTE CONTRATO DE SEGURO ESTÁ LIMITADO A UN TOTAL DE DOS (2) SERVICIOS DURANTE LOS VEINTICUATRO (24) MESES DE COBERTURA INDICADOS EN LA SECCIÓN “DURACIÓN DEL SEGURO”. EN CASO DE QUE SE PRESTEN DOS SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE DATOS DURANTE ESE PERIODO DE VEINTICUATRO (24) MESES, NO EXISTIRÁ LA POSIBILIDAD DE SOLICITAR NINGÚN SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS POSTERIORMENTE.

Ver más detalle de términos, condiciones y exclusiones en las siguientes hojas.

TÉRMINOS, CONDICIONES Y EXCLUSIONES**DEFINICIONES**

En este contrato se entiende por:

ACCESORIOS DE FÁBRICA: Utensilio auxiliar para el funcionamiento del Producto Asegurado incluido en el embalaje original del mismo en el momento de la compra.

ASEGURADOR: La Sucursal en España de la entidad aseguradora británica Domestic & General Insurance PLC.

DAÑO ACCIDENTAL: Cualquier deterioro o destrucción del Producto Asegurado, que impide que el Producto Asegurado funcione correctamente y que es resultado de una causa externa, repentina e imprevista.

DISCO DURO: Soporte de almacenamiento de datos magnético interno o externo adquirido por el Tomador del Seguro/Asegurado.

DOLO: Utilización de cualquier sugestión o artificio, con la intención de inducir o mantener en error al Asegurador con la intención de perjudicarlo o de incumplir la obligación contraída.

GARANTÍA DEL VENDEDOR/FABRICANTE: Periodo de garantía comercial otorgada por los vendedores/fabricantes para los productos, equipos, aparatos electrónicos o electrodomésticos distribuidos en España.

NOTIFICACIÓN: Aviso que el Tomador del Seguro/Asegurado debe realizar al Asegurador a través de los medios establecidos en el presente contrato, para informar del Siniestro.

PRIMA: El precio del seguro. El recibo contendrá, además, los recargos e impuestos que sean de legal aplicación.

REPARACIÓN: Arreglo de elementos materiales estropeados del Equipo Asegurado producidos como consecuencia de un Daño Accidental a fin de retornar el Equipo Asegurado a su estado de funcionamiento inicial (teniendo en cuenta el uso y desgaste producido por el tiempo transcurrido desde la fecha de compra), sin que se incluyan otros accesorios o mejoras añadidos a dicho Equipo Asegurado. En dicha Reparación se podrá emplear no sólo piezas originales del fabricante sino cualesquiera otras compatibles con la marca y modelo del Equipo Asegurado.

SINIESTRO: Hecho cuyas consecuencias dañosas están garantizadas por las coberturas de esta póliza. Constituyen un sólo y mismo Siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa.

TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO: La persona, física o jurídica, beneficiaria de la garantía recogida en el presente contrato, que, conjuntamente con el Asegurador, suscribe este contrato y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

El Tomador del Seguro/Asegurado deberá comunicar el Siniestro al Asegurador en el plazo máximo de 14 días, desde la fecha en que se produjo o se conoció el Siniestro, por cualquiera de los medios que se indican a continuación:

- www.garantiaplus.es/clientes accediendo a la sección "Nuevo Parte" de su póliza.
- Llamada telefónica al Teléfono de Atención al Cliente 916 350 926.
- Escrito dirigido a Domestic & General Insurance PLC, Sucursal en España, C/ Julián Camarillo 4, modulo B, 3ª Planta - 28037 Madrid.
- Correo electrónico dirigido a suporte_clientes@domesticandgeneral.com

Para completar el proceso, en todos los casos, el Tomador del seguro/Asegurado deberá explicar en detalle las circunstancias específicas en las cuales se ha producido el Siniestro. Una vez recibida la notificación, será el servicio técnico encargado de cada siniestro el que analizará el Producto Asegurado para determinar la causa del Siniestro y el alcance de los daños.

El incumplimiento de la notificación en plazo podrá afectar al valor de la indemnización. Si el Tomador del Seguro/Asegurado ha incumplido grave y manifiestamente su deber de información al Asegurador sobre las circunstancias y consecuencias del Siniestro, en caso de dolo o culpa grave de éste, perderá el derecho a la indemnización.

En los casos de Recuperación de Datos, para Discos Duros internos o integrados en otros dispositivos (a modo de ejemplo, sin que resulte exhaustivo, ordenadores), si fuera necesario recoger todo el dispositivo, el envío y la recogida del dispositivo completo al servicio técnico encargado del servicio de Recuperación de Datos sería por cuenta del Tomador del Seguro/Asegurado. El correcto embalaje del dispositivo será a cargo del Tomador del Seguro/Asegurado. Se recomienda que, a falta de embalaje original, se inserte el dispositivo en una caja de, al menos, el doble del tamaño del dispositivo y suficientemente protegido.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar cualquier documentación o información adicionales que fueran precisas para verificar el Siniestro notificado. Cualquier indemnización, reparación o sustitución del Equipo Asegurado, será llevada a cabo solo en el territorio español.

EXCLUSIONES DEL SEGURO**EXCLUSIONES COMUNES A TODAS LAS COBERTURAS Y SERVICIOS**

- Cualquier perjuicio o pérdida económica sufrida por el Tomador del Seguro/Asegurado durante o tras un Siniestro. Daños o perjuicios causados a terceros o a otros bienes como consecuencia de un Siniestro.
- Cualquier Siniestro producido como consecuencia o derivado de terrorismo, vandalismo, guerra, rebelión, confiscación por parte de las autoridades, huelgas o conflictos colectivos laborales o industriales de cualquier clase.
- Cualquier Siniestro que derive, directa o indirectamente de dolo, negligencia grave o culpa grave del Tomador del Seguro/Asegurado.
- Daños derivados de defectos latentes u ocultos tanto en el material como en la fabricación o de defectos de fabricación reconocidos o aceptados por el fabricante o fallos endémicos, o cuando se pueda hacer responsable al fabricante o distribuidor en virtud de otras garantías otorgadas.

e) Daños derivados de una catástrofe natural, incendio (causas internas o externas), tormenta, inundación, rayo o explosión o daños derivados de sobretensión eléctrica.

f) Cuando el Tomador del Seguro/Asegurado no entregue el Producto Asegurado al Asegurador para que los daños o la pérdida de datos puedan ser verificados.

g) Daños derivados del uso de Software informático, como por ejemplo daños derivados de virus informáticos o sistemas spyware.

h) Costes de Reparación, Recuperación de Datos, desplazamiento de técnicos, recogida o entrega cuando el Producto Asegurado se encuentre fuera de territorio español.

i) Daños derivados del incumplimiento de las instrucciones del fabricante, o mantenimiento contrario a éstas, incluyendo las indicadas en el manual del fabricante.

j) Daños derivados de la manipulación o reparación del Producto Asegurado por personas o empresas distintas del servicio técnico oficial del fabricante o del servicio técnico autorizado por el Asegurador.

k) Daños derivados o provocados por líquidos o humedad.

l) Costes de entrega e instalación del Producto Asegurado o cualquier otro coste necesario para su puesta en funcionamiento. Daños causados durante la entrega e instalación del Producto Asegurado.

m) Costes de sustitución del Producto Asegurado abonados por el Tomador del seguro/Asegurado sin la previa aprobación del Asegurador.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

a) Costes de Reparación del Producto Asegurado abonados por el Tomador del seguro/Asegurado sin la previa aprobación del Asegurador.

b) Coste de la batería no integrada del Equipo Asegurado y de cualquier accesorio que no sea un Accesorio de Fábrica. Coste de cualquier tipo de consumible. Coste de descargas o software informático (incluido el sistema operativo) o de la información almacenada en el Equipo Asegurado o en otras unidades periféricas.

c) Arañazos, golpes o daños estéticos que no impidan o perjudiquen las operaciones habituales del Producto Asegurado.

d) Costes de mantenimiento, revisión, modificación o mejora del Producto Asegurado.

e) Averías salvo que ésta se haya producido como consecuencia del Daño Accidental del Producto Asegurado.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS EN DISCO DURO DAÑO

a) Daños o pérdidas en la información provocados por la pérdida de claves de acceso, la necesidad de reinstalación del sistema operativo o virus.

b) Costes de Recuperación de Datos del Producto Asegurado abonados por el Tomador del seguro/Asegurado sin la previa aprobación del Asegurador.

CANCELACIÓN

El Tomador del seguro/Asegurado podrá cancelar la póliza dentro de los 30 días siguientes a su contratación. En ese caso, el Asegurador le devolverá íntegramente la Prima satisfecha. Si el Tomador del seguro/Asegurado hubiese notificado algún Siniestro durante dicho plazo de 30 días, el Asegurador no devolverá el importe de la prima. El Tomador del seguro/Asegurado podrá cancelar la póliza en cualquier momento después de transcurridos los 30 días siguientes a la contratación, pero en este caso el Tomador del Seguro/Asegurado no tendrá derecho a reembolso alguno por parte del Asegurador, excepto en aquellos casos previstos por la Ley. En todos los casos, el Tomador del seguro/Asegurado deberá enviar su solicitud de cancelación por escrito al Asegurador, adjuntando copia de documento identificativo en vigor (entre otros, DNI, NIE o pasaporte).

PLAZO Y RENOVACIONES

Tanto la fecha de entrada en vigor como la duración de la cobertura de esta póliza se encuentran indicadas en la sección "Duración del Seguro".

Esta póliza no es renovable.

INFORMACIÓN AL TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO

a) El presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora británica Domestic & General Insurance PLC, con domicilio social en Swan Court 11 Worpole Road, Wimbledon, Londres SW19 4JS (Reino Unido).

Para obtener mayor información sobre Domestic & General Insurance, PLC y su fortaleza financiera, por favor visitar la siguiente web:

www.domesticandgeneral.es/content/contact-domestic-general/customer-support

La Sucursal en España, con CIF: W- 0062561 F, se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la DGSFP bajo la clave E0127 y tiene su domicilio en C/Julián Camarillo 4, modulo B, 3ª Planta - 28037 Madrid.

b) El Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es el Reino Unido y, dentro de dicho Estado, las Autoridades a quienes corresponde dicho control son la Financial Conduct Authority, con domicilio en 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS, y la Prudential Regulation Authority, con domicilio en 20 Moorgate, London, EC2R 6DA.

c) La legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980, de 8 de octubre, del Contrato de Seguro; la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras; la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados y demás normativa española de desarrollo y/o complemento.

FIRMADO POR EL TOMADOR DEL SEGURO /
ASEGURADO

ESTE EJEMPLAR ES
INFORMATIVO

EJEMPLAR PARA EL TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO

FIRMADO EN NOMBRE DEL ASEGURADOR:



Delegado General

- d) Si el Asegurador es liquidado, no será aplicable la normativa española, sino la protección del Plan de Compensación de Servicios Financieros del Reino Unido. Si el Asegurador no puede cumplir con sus obligaciones, el Tomador del seguro/Asegurado tendrá derecho a una compensación de este Plan que cubre el 90% de cualquier siniestro sin límite superior. Información completa disponible en www.fscs.org.uk
- e) Si el contenido de la Póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro/Asegurado podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la Póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la Póliza.

f) Las instancias internas y externas relativas a quejas y reclamaciones son las siguientes:

a) Instancias internas de reclamación:

Es intención del Asegurador ofrecer unos estándares de servicio de primer orden. Sin embargo, en el supuesto de que el Tomador del seguro/Asegurado tenga alguna queja o reclamación, la Sucursal en España dispone de un Servicio de Atención al Cliente cuya misión es atender y resolver las quejas y reclamaciones de nuestros clientes. Estas quejas o reclamaciones podrán presentarse, tanto por escrito como por medios telemáticos a:

Servicio de Atención al Cliente
Domestic & General Insurance PLC, Sucursal en España
Calle Julián Camarillo, 4 modulo B – 3ª Planta
28037 Madrid
Fax: 912 181 894
Correo electrónico a: reclamaciones@domesticandgeneral.com

Conforme lo estipulado en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras y en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, su queja o reclamación deberá ser resuelta por el Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de no obtener respuesta en el referido plazo, o de disconformidad con la misma, el Tomador del seguro/Asegurado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP, Calle Miguel Ángel 21, 28010 Madrid, Tfno.: 902191111, Fax: 913397113, www.dgsfp.mineco.es/

b) Instancias externas de reclamación:

En caso de disputa, el Tomador del Seguro/Asegurado podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

Asimismo, el Tomador del Seguro/Asegurado podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 57 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. Esto no constituye un pacto por escrito que exprese el compromiso por parte del Asegurador de someterse a dicho proceso de arbitraje en los términos del artículo 58.1 de la citada Ley.

Igualmente, el Tomador del Seguro/Asegurado podrá someter sus divergencias a un mediador en los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, sin que esto constituya un pacto por escrito que exprese el compromiso por parte del Asegurador de someterse a dicho proceso de mediación en los términos del artículo 6.2 de la citada Ley.

OTROS SEGUROS

Si en el momento de producirse un Siniestro cubierto por esta póliza existe otra u otras pólizas que cubran el mismo riesgo, el Asegurador sólo responderá por la parte que proporcionalmente le corresponda, conforme a la suma asegurada prevista en la póliza.

CCS COBERTURA DE DAÑOS DIRECTOS EN LOS BIENES A CONSECUENCIA DE RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Para consultar todos los detalles referentes a esta cobertura, por favor visite www.consorseguros.es

PROTECCIÓN DE DATOS

Qué hacemos con su información

En Domestic & General queremos asegurarle que utilizamos su información de forma responsable y segura para proporcionarle el mejor servicio posible. A continuación, le explicamos el tratamiento que realizamos de su información y los derechos que le amparan en relación con dichos datos. Si desea obtener algún detalle adicional, puede ponerse en contacto con nosotros mediante los datos de contacto que le proporcionamos a continuación o puede visitar nuestra página web (www.domesticandgeneral.es).

Uso de su información

Domestic & General Insurance PLC ("nosotros") somos los "responsables del tratamiento" de su información. Tratamos dos grupos de información sobre usted, "Información personal" (su nombre, su dirección y sus datos de contacto y de pago) y la "Información sobre bienes" que proporciona para registrar su aparato o dispositivo (su nombre, su dirección, sus datos de contacto y los datos sobre sus bienes). Utilizaremos su información: (i) según sea necesario para cumplir nuestras obligaciones contractuales con usted (incluyendo la recuperación de cualquier cantidad debida); (ii) en base a nuestros intereses legítimos con el fin de: realizar actividades de marketing (relacionadas con nuestros productos y servicios y con los de nuestros partners) por correo postal, teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica, para realizar estudios de mercado, encuestas a clientes, servicios de impresión, comprobación y verificación de su identidad y sus datos de contacto, grabación de las conversaciones por motivos de formación, calidad y cumplimiento, por motivos de coaseguro y reaseguro cuando sea preciso; y para evitar y combatir el fraude) y con fines analíticos y de perfilación para actividades de marketing; y (iii) cuando así sea requerido por la ley. También podemos pedirle su consentimiento para algunos usos de su información.

Destinatarios de su información

De forma puntual podemos también compartir su Información personal y su Información sobre bienes con otros miembros del Grupo de Compañías de Domestic & General (Domestic & General Insurance o Services y con otros futuros miembros del Grupo cuyos datos le notificaremos ("Grupo")), cuando proceda, con Media Markt, que es el nuestro socio para su póliza de protección, y con las compañías que actúan en nuestro nombre o que proporcionan servicios para nosotros (por ejemplo, las compañías que utilizamos para llevar a cabo las reparaciones, los servicios de TI y envíos por correo, el almacenamiento de documentación en papel y los servicios de telecomunicaciones). Media Markt procesará su Información personal únicamente para sus intereses legítimos de negocio (incluyendo actividades de marketing y actividades analíticas) de acuerdo con su política de privacidad.

Transferencia de su información

En casos excepcionales es posible que transfiramos su información a países que se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo (incluyendo los EE.UU.), los cuales es posible que no dispongan de leyes de protección de datos que proporcionen el mismo nivel de protección que el que se ofrece en España. Hemos suscrito Cláusulas Contractuales Tipo que sirvan como salvaguarda apropiada para garantizar que dicha información se proteja y asegure de la forma adecuada y que dichas transferencias cumplan los requisitos de la normativa sobre protección de datos aplicable.

Conservación de su información

Conservamos su información personal durante dos años después de la finalización de su póliza para poder tratar cualquier tipo de reclamación. Su Información sobre bienes la conservamos un poco más, normalmente durante 10 años (la vida útil media de un dispositivo) por razones de seguridad y salud. También conservamos la información para incluirle en actividades de marketing en las que pueda estar interesado, a menos que recibamos una petición de su parte de excluirle de dichas actividades de marketing.

Derechos sobre sus datos

Escribiendo al Delegado de Protección de Datos a través de los datos de contacto proporcionados a continuación, tiene el derecho de solicitarnos lo siguiente:

- una copia de la información personal que tenemos sobre usted;
- una copia de la información personal que usted nos ha facilitado, que le será remitida a usted o a un tercero en un formato electrónico de uso común;
- actualizar o corregir su información personal con el fin de mantenerla al día;
- eliminar su información personal de nuestros registros si ya no es necesaria para el propósito original; y
- restringir el tratamiento de su información personal en ciertas circunstancias

Y también puede:

- oponerse al tratamiento de su información personal por nuestra parte, en cuyo caso cesaremos en el tratamiento o le explicaremos las razones por las que no podemos cesar en el mismo; y
- en los casos en los que el tratamiento se base en su consentimiento, retirar dicho consentimiento en cualquier momento.

Tenga en cuenta que los derechos anteriores no son absolutos y existen ciertas excepciones.

También puede presentar una queja ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es) si considera que su información personal ha sido tratada de forma incorrecta.

Marketing

Nosotros, junto con otros miembros de nuestro Grupo y Media Markt, podemos utilizar su información para informarle de cualquier oferta, producto o servicio en los que pueda estar interesado. Podemos ponernos en contacto con usted mediante correo postal, teléfono, correo electrónico y otros medios de comunicación electrónica. Para cambiar sus preferencias de marketing, envíenos un correo electrónico a lpd@domesticandgeneral.com o escríbanos mediante los datos de contacto proporcionados a continuación. Para las preferencias de marketing relativas a Media Markt tendrá que ponerse en contacto con ellos directamente a través de los datos de contacto que encontrará normalmente en su política de privacidad.

Datos de contacto

Si necesita ponerse en contacto con nosotros en relación con su información o los derechos sobre su información, o para solicitar una copia de nuestras Cláusulas Contractuales Tipo, escriba a: Domestic and General Insurance PLC, Sucursal en España, Julián Camarillo, 4 Modulo B 3ª planta, 28037 Madrid o a lpd@domesticandgeneral.com y estaremos encantados de ayudarle.