Seguro de otros daños a los bienes

Documento de Información sobre el producto de seguro

Empresa: Domestic & General Insurance, Europe AG, Sucursal en España

Producto: Multicobertura Plus

Domestic & General Insurance Europe AG, Suc. en España, con CIF W2765940H, se encuentra inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, bajo la clave E0240 y en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 38974, folio 13, hoja M692570. Domestic & General Insurance Europe AG está autorizada por la Autoridad Federal de Supervisión Financiera Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) en Alemania con número de referencia 5227.

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 averías mecánicas, eléctricas o por uso y desgaste, así como 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?

- ✓ Avería mecánica.
- ✓ Avería eléctrica.
- ✓ Avería por uso.
- ✓ Avería por desgaste.
- ✓ Daño accidental incluidos los daños derivados o provocados por líquidos y humedad.
- ✓ 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 avería o 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.
- ✗ 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.

¿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.
- ! 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 Europe AG, sucursal en España, C/ Julián Camarillo 4, Módulo B, 3ª Planta, 28037 Madrid.

Fecha de Emisión: FECHA

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 **NMN 0000000** PROGRAMA: **MULTICOBERTURA PLUS**

Objeto Asegurado

Tipo de Aparato: APARATO

Marca: MARCA **Modelo: MODELO**

Nº de Serie: NUM. SERIE **Precio de Compra: €**

Duración del Seguro

	Desde	Hasta
Averías Mecánicas o Eléctricas	FECHA	FECHA
Daño Accidental	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 LAS COBERTURAS

Averías mecánicas o eléctricas

El Asegurador acuerda pagar los costes de Reparación del Equipo Asegurado incluyendo piezas, mano de obra, impuestos y desplazamiento durante la jornada laboral del servicio técnico como resultado de cualquier Avería **no excluida 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.**

La aplicación de esta cobertura se inicia una vez que el periodo de Garantía del Fabricante ha finalizado (a las 00:00 de esa misma fecha) y tiene una duración de doce (12) meses **(terminando a las 23:59 horas de dicha fecha). Para fechas exactas ver sección "Duración del seguro".**

Daño accidental

El Asegurador acuerda pagar los costes de Reparación del Equipo 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 PARA DAÑO ACCIDENTAL")**.

La aplicación de esta cobertura comienza el día de compra de este seguro (a las 00:00 horas) y tiene una duración de treinta y seis (36) meses **(terminando a las 23:59 horas de dicha fecha). Para fechas exactas ver sección "Duración del seguro".**

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:

Mark Bridges

Director Ejecutivo

Reparación o sustitución del Equipo 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 Equipo Asegurado; o
(ii) cubrir los costes de sustitución (excepto gastos de transporte y/o instalación) inherentes a poner a disposición del Asegurado otro equipo igual al Equipo Asegurado o, siempre que ese equipo 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 EQUIPO ASEGURADO Y TENIENDO EN CUENTA SIEMPRE EL LÍMITE DE COBERTURA EXISTENTE (VER SECCIÓN "LÍMITE AGREGADO DE COBERTURA PARA DAÑO ACCIDENTAL").
En caso de sustitución del Equipo Asegurado, éste pasará a ser propiedad del Asegurador y el contrato de seguro será cancelado. En aquellos casos en los que el Equipo Asegurado se encuentre en poder del Tomador del Seguro/Asegurado, éste será responsable de la retirada del antiguo equipo asumiendo los gastos que ello conlleve. El Asegurador podrá solicitar que le sea entregado dicho equipo, en cuyo caso será responsable de la retirada del mismo asumiendo los gastos que ello conlleve. En aquellos casos en los que el Equipo Asegurado se encuentre en poder del Asegurador, dicho equipo no será devuelto al Tomador del seguro/Asegurado, sino que permanecerá en poder del Asegurador, pudiendo disponer del mismo a su entera discreción.

LÍMITE AGREGADO DE COBERTURA PARA DAÑO ACCIDENTAL

LA INDEMNIZACIÓN MÁXIMA ACUMULADA DE TODOS LOS POSIBLES SINIESTROS DE DAÑO ACCIDENTAL DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA (VER SECCIÓN "DURACIÓN DEL SEGURO") SERÁ EL VALOR DE COMPRA DEL EQUIPO ASEGURADO. EN CASO DE QUE SE ALCANCE ESTA CANTIDAD EN CUALQUIERA DE LOS SINIESTROS, NO EXISTIRÁ LA POSIBILIDAD DE NOTIFICAR NINGÚN SINIESTRO DE DAÑO ACCIDENTAL 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.

Ver más detalle de términos, condiciones y exclusiones en la siguiente hoja.

Nº DE PÓLIZA **NMN 0000000**

TÉRMINOS, CONDICIONES Y EXCLUSIONES

DEFINICIONES

En este contrato se entiende por:

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

ASEGURADOR: La sucursal en España de la entidad aseguradora alemana Domestic & General Insurance Europe AG.

AVERÍA: Daño que impide el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado causado bien por un fenómeno eléctrico o mecánico interno, o bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.

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

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 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 una Avería o 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 podrán 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 catorce (14) días, desde la fecha en que se produjo o se conoció el Siniestro, por cualquiera de los medios que se indican a continuación:

a) **www.garantiaplus.es/clientes accediendo a la sección "Nuevo Parte" de su póliza.**

b) Llamada telefónica al Teléfono de Atención al Cliente 916 350 926.

c) Escrito dirigido a Domestic & General Insurance Europe AG, sucursal en España, C/ Julián Camarillo 4, modulo B, 3ª Planta - 28037 Madrid

d) Correo electrónico dirigido a soporte.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 Equipo 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**.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar cualquier documentación o información adicionales que fueran precisas para verificar el Siniestro notificado.

Cualquier indemnización o sustitución del Equipo Asegurado, será llevada a cabo solo en el territorio español. En caso de que sea necesaria la Reparación del Equipo Asegurado, el mismo deberá encontrarse en territorio español para que se pueda proceder a su recogida.

EXCLUSIONES DEL SEGURO

a) 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.

b) 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.

c) Si el Equipo Asegurado se utiliza o se ha utilizado para fines comerciales, profesionales u otros distintos al uso doméstico normal.

d) Cualquier Siniestro que derive, directa o indirectamente de dolo, negligencia grave o culpa grave del Tomador del Seguro/Asegurado.

e) Costes de Reparación o de sustitución del Equipo Asegurado abonados por el Tomador del seguro/Asegurado sin la previa aprobación del Asegurador.

f) Coste de la batería no integrada del Equipo Asegurado, de las gafas 3D 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. El Asegurador no se responsabiliza, igualmente, de recarga de gas de Equipos Asegurados frigoríficos o de aire acondicionado; o de mal funcionamiento de 1-2 píxeles por millón de pixeles en pantallas de Clase 1, 2 píxeles por millón de píxeles en pantallas de Clase 2 o 5-15 píxeles por millón de pixeles en pantallas de Clase 3 o cualquier otro defecto relacionado con los pixeles considerado como aceptable en el manual del fabricante y/o en la norma ISO 9241-302, 303, 305, 307:2008.

g) 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.

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

i) Cuando no se encuentre ningún fallo de funcionamiento en el Equipo Asegurado o cuando el Tomador del Seguro/Asegurado no entregue el Equipo Asegurado al Asegurador para que los daños puedan ser verificados.

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

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

l) Costes de Reparación, desplazamiento de técnicos, recogida o entrega cuando el Equipo Asegurado se encuentre fuera de territorio español.

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

n) Daños derivados de la instalación, modificación o mantenimiento incorrecto de elementos de sujeción, tomas o sistemas de electricidad y/o agua.

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

p) Retirada y reinstalación de aparatos de encastre, aire acondicionado, auto-radio.

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

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

s) Para Equipos Asegurados no portátiles, daños producidos durante el traslado del Equipo Asegurado o cuando dicho Equipo Asegurado se encuentre en lugar distinto del domicilio declarado en la póliza, salvo que haya sido comunicado previamente al Asegurador.

PAGO DE LA PRIMA

El pago de la Prima única deberá ser realizado por el Tomador del seguro/Asegurado en el punto de venta donde se efectúe la compra del Equipo Asegurado en el momento de contratación del seguro.

CANCELACIÓN

El Tomador del seguro/Asegurado podrá cancelar la póliza dentro de los treinta (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 treinta (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 treinta (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).**

FIRMADO POR EL TOMADOR DEL SEGURO / ASEGURADO

ESTE EJEMPLAR ES INFORMATIVO

EJEMPLAR PARA EL TOMADOR DEL SEGURO/ASEGURADO

FIRMADO EN NOMBRE DEL ASEGURADOR:

Mark Bridges

Director Ejecutivo

PLAZO Y RENOVACIONES

Tanto la fecha de entrada en vigor como la duración de cada una de las coberturas de esta póliza se encuentran indicadas en el apartado "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 alemana Domestic & General Insurance Europe AG, con domicilio social en Hagenauer Straße 44, 65203 Wiesbaden (Alemania).

Para obtener mayor información sobre Domestic & General Insurance, Europe AG y su fortaleza financiera, por favor visitar la siguiente web: https://investors.domesticandgeneral.com/investor-relations/

La Sucursal en España, con CIF: W2765940H, se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la DGSFP, bajo la clave E0240, 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 Alemania y, dentro de dicho Estado, la Autoridad a quien corresponde dicho control es la Autoridad Federal de Supervisión Financiera Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), con domicilio en Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn.

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.

d) Si el Asegurador es liquidado, no será aplicable la normativa española.

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, 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 Europe AG, 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 Angel 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 Europe AG, Sucursal en España ("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) con base en 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 con fines analíticos y de perfilación para actividades de marketing; para detectar y prevenir la comisión de delitos, incluyendo el fraude y (iii) cuando así sea requerido por 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 PLC o Domestic & General Services Limited y con otras empresas asociadas cuyos datos le notificaremos ("Grupo")), cuando proceda, con Media Markt, que es 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

Es posible que transfiramos su información a países que se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo (incluyendo los EE.UU. y, en caso de que haya abandonado el Espacio Económico Europeo sin ser reconocido por la Unión Europea como un Estado con un nivel de protección de datos adecuado, el Reino Unido), 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 (acuerdos de transferencia de datos adoptados por la Comisión Europea) 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.aepd.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 lopd@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 Europe AG, Sucursal en España, Julián Camarillo, 4 Modulo B 3ª planta, 28037 Madrid o a lopd@domesticandgeneral.com y estaremos encantados de ayudarle.