
















# American Express ProTech Premium



## Resumen de la Póliza del Seguro de Protección de Dispositivos Tecnológicos

Objetivo	Categorías de dispositivos protegidos, suyos o de su familia			
<div></div> <p>Proteger sus dispositivos tecnológicos de <b>Daños por accidente, Daños por líquidos, y Robo.</b></p>	<div></div> <p><b>Smartphone</b></p> <p>(Hasta 2 dispositivos)</p>	<div></div> <p><b>Tableta</b></p> <p>_____</p>	<div></div> <p><b>Ordenadores portátiles y Notebooks</b></p> <p>(Dispositivos ilimitados) _____</p>	<div></div> <p><b>Otros dispositivos</b></p>
Incluye				
<div></div> <p><b>Protección Digital</b></p> <p>La <b>Aseguradora</b> le proporcionará, información y recomendaciones sobre cómo evitar, dentro del entorno digital, <b>Robo de Identidad y Daños Reputacionales o Acoso Electrónico</b>, así como información jurídica sobre sus derechos y obligaciones en relación con estas cuestiones.</p>				
Qué haremos				
<div></div> <p>Gestionar la reparación de sus dispositivos tecnológicos.</p>	0	<div></div> <p>Gestionar la sustitución de sus dispositivos tecnológicos.</p>		
<div></div> <p>- <b>Puede presentar una reclamación al año por categoría de dispositivo.</b> Cubriremos hasta 850€, en el caso de Smartphones y Tablet, hasta 1.000€ en el caso de Ordenadores portátiles y Notebooks y hasta 300€ para Otros dispositivos. La reclamación no podrá exceder del precio de compra del dispositivo original.</p> <p>- En caso de reclamación, se aplicará una <b>Franquicia</b> de 50€ para siniestros por daños y 100€ para siniestros por robo.</p>				

Para suscribirse, el Tomador/Asegurado debe...



Ser Titular de la Tarjeta  
American Express



Vivir en España



Ser mayor de 18 años



Ser una persona física

Y sus dispositivos...



**Deben haberse  
adquirido por el  
Tomador/Asegurado de  
la Póliza o miembro de  
la familia según se  
especifica en el  
apartado Definiciones,  
a través de un  
distribuidor local.**

(Nuevos o  
reacondicionados)



**En el momento de  
declarar el Siniestro,  
los dispositivos no  
deben superar los tres  
años de antigüedad,  
contando desde la fecha  
de compra.**



**Deben tener un valor  
de compra de entre  
150€ y 5.000€**

(Smartphones hasta  
2.000€, Tabletas  
hasta 2.500€,  
Ordenadores  
portátiles y  
Notebooks hasta  
5.000€, Otros  
dispositivos hasta  
1.000€)



**Sus Smartphones (hasta 2)  
deben estar registrados en el  
portal web de American  
Express ProTech para estar  
cubiertos. Será necesario  
presentar la factura original  
de compra en el caso de  
presentar un Siniestro. La  
factura debe ir a nombre del  
**Tomador/Asegurado** o un  
miembro de la familia según  
se especifica en el apartado  
Definiciones.**



Los dispositivos deben contar con la garantía comercial nacional.






Para registrar un Smartphone, el Tomador/Asegurado debe...







Acceder al portal web de  
<https://protech.axa-assistance.es>



Introducir en el espacio  
indicado los números IMEI de  
hasta 2 Smartphones que  
desea tener cubiertos.

El Tomador/Asegurado no está cubierto...			
 <p>Por daños que no afecten a la operatividad de los <b>Dispositivos asegurados</b>.</p>	 <p>En caso de <b>Tarjeta SIM Card</b>, accesorios del fabricante del propio dispositivo o <b>Uso fraudulento</b>.</p>	 <p>Por Robo <b>sin violencia, o intimidación</b>.</p>	 <p>Dispositivos para <b>uso profesional</b>.</p>
 Encontrará la lista completa de exclusiones en la cláusula 6 de estas condiciones generales.			

Su seguro empieza ...	... y será efectivo	Duración
 <p>En la fecha especificada en las Condiciones Particulares del Seguro.</p>	 <p>Una vez hayan transcurrido <b>30 días del Periodo de Carenia</b>.</p> <p> En el caso de Smartphones, se aplicará un <b>Periodo de Carenia</b> específico de 30 días desde la fecha de registro de los números IMEI. El <b>Periodo de Carenia</b> será de aplicación tanto a las coberturas de <b>Daños por accidente, Daños por líquidos y robo</b>, pero no será de aplicación a la cobertura de <b>Protección Digital</b>.</p>	 <p>Su seguro tendrá una duración de 1 año y se <b>renovará automáticamente según los términos especificados en la cláusula 14.2</b>.</p>



## Índice de contenidos

1. Su Póliza de Seguro de Dispositivos Tecnológicos.....	7
2. Definiciones.....	8
3. Objeto de la Póliza de Seguro .....	12
4. Fecha de entrada en vigor y Periodo de cobertura.....	12
5. Cobertura .....	13
6. Exclusiones.....	16
7. Procedimiento de notificación de un Siniestro .....	19
8. Cobertura de Protección Digital .....	22
9. Exclusiones a la Protección Digital .....	24
10. Procedimiento para notificar un Siniestro de Protección Digital .....	25
11. Reclamaciones y mediación.....	27
12. Política de fraude.....	27
13. Prima del Seguro.....	28
14. Modificación y cancelación .....	29
15. Nuestra responsabilidad .....	30
16. Sus obligaciones.....	30
17. Imposibilidad para ejecutar la cobertura de la póliza de seguro.....	30
18. Otras cláusulas.....	30



# Condiciones Generales de la póliza de seguro de Protección de Dispositivos Tecnológicos

## REGULACIÓN DEL CONTRATO E INFORMACIÓN GENERAL AL TOMADOR

El presente contrato se rige por lo dispuesto en la vigente Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/1980, de 8 de octubre; publicada en el B.O.E. de 17 de octubre del mismo año) con todas sus modificaciones.

Toda referencia que en este contrato se haga a la Ley, deberá entenderse realizada a la mencionada en el párrafo anterior.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradoras INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, informa al Tomador del seguro que la legislación aplicable es la española y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, el organismo de control. Asimismo, se informa que en caso de liquidación de esta entidad Aseguradora sería de aplicación la normativa belga por ser la matriz INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., con domicilio social en Avenue Louise, 166 Bte 1.1050 Bruxelles (Bélgica).

Informar además que el Tomador podrá reclamar a INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA lo que a su derecho convenga frente al Servicio de Atención al Cliente o bien a la Dirección General de Seguros (Servicio de Reclamaciones y Consultas) o ante la jurisdicción ordinaria.

Conforme al Artículo 99 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradora s se notifica que los datos o parte de ellos, así como los que se generen en caso de siniestro serán cedidos a organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador con fines Estadístico- Actuariales y de prevención del fraude, en la selección de riesgos y en la liquidación de siniestros.

## BASES DEL CONTRATO

El Tomador del seguro y, en su caso, el Asegurado, tienen la obligación de declarar a la **Aseguradora**, de acuerdo con el cuestionario que ésta le presente en cualquiera de los formatos, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo; quedará liberado de tal deber si la **Aseguradora** no le presenta cuestionario o cuando, aun presentándose, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no están comprendidas en él.

Asimismo, autoriza al centro de gestión de la **Aseguradora** a solicitar toda clase de información que consideren necesaria para la valoración del riesgo o para la tramitación de un siniestro.



## 1. Su Póliza de Seguro de Dispositivos Tecnológicos


El presente contrato de seguro (de ahora en adelante denominado “póliza”), incluye los términos y condiciones completos de la cobertura del seguro.

**MEDIADOR:** - AMEX Asesores de Seguros es una Sociedad de Agencia Vinculada participada al 100% por American Express de España, S.A.U. Está inscrita en el Registro Administrativo de Distribuidores de Seguros y Reaseguros de la DGS, con el N° AJ0022, y cuenta con seguro de garantía financiera y de responsabilidad civil. NIF: A-79770608. Avenida Partenón 12-14. 28042 Madrid. Teléfono +34 91 400 42 31. Correo electrónico [amexasesores@aexp.com](mailto:amexasesores@aexp.com)



**ASEGURADORA:** INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, miembro de AXA Partners, provista de NIF nº W-0171985-E, con domicilio en Edificio Mar de Cristal, Calle Arequipa nº 1, 3ª planta, Esc. 2, 3 y 4, 28043 Madrid, con clave aseguradora E0196, entidad emisora de esta póliza, que en su condición de Aseguradora y mediante cobro de la prima, asume la cobertura de los riesgos de este contrato y garantiza las prestaciones del mismo, con arreglo a las condiciones de la póliza.

### CONTACTOS PRINCIPALES


#### Para el registro de un Smartphone:

 **Online:** puede acceder a la siguiente web  
<https://protech.axa-assistance.es>


#### Para declarar un Siniestro:


 **Online:** puede acceder al siguiente portal web online  
<https://protech.axa-assistance.es>  
 **Por teléfono:** puede llamar al siguiente número 34 934964280

#### Para actualizar sus datos:


 **Online:** puede acceder a la siguiente web  
<https://protech.axa-assistance.es>

#### Para presentar una queja/reclamación:

 **Online:** puede acceder a la siguiente web  
<https://protech.axa-assistance.es>

 **Por correo electrónico:** puede usar la siguiente dirección de correo electrónico

[atencion.cliente@axa-assistance.es](mailto:atencion.cliente@axa-assistance.es)

 **Por correo postal:** puede escribir a la siguiente dirección postal:

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A.  
SUCURSAL EN ESPAÑA  
ATT: Atención al cliente  
Calle Tarragona, nº 161, 08014  
Barcelona

## 2. Definiciones



En esta póliza de seguro, las palabras y frases que se definen a continuación tienen el mismo significado dondequiera que aparezcan.

**Accesorios** - artículos tales como, pero no limitados a, cargadores, carcasas protectoras, auriculares y dispositivos de manos libres, que se entreguen originalmente con el Dispositivo asegurado o comprados nuevos con o sin el Dispositivo asegurado.

**Accidente** - evento repentino e imprevisto para el Dispositivo asegurado, que no se ha causado de forma intencionada, ni por el fallo o la avería del dispositivo.

**Acto negligente** - acción de dejar un Dispositivo asegurado en un lugar donde no está a salvo de daños previsibles, o fuera del alcance inmediato y directo del **Tomador/Asegurado**, o desatendido.

**Antigüedad máxima de la cobertura** - número de años del dispositivo entre la fecha de compra que aparece en la factura y la fecha del suceso que da lugar a la reclamación.

**Aseguradora** - INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, miembro de AXA Partners, provista de NIF nº W-0171985-E, con domicilio en Edificio Mar de Cristal, Calle Arequipa nº 1, 3ª planta, Esc. 2, 3 y 4, 28043 Madrid, con clave Aseguradora E0196, entidad emisora de esta póliza, que en su condición de Asegurador y mediante cobro de la Prima, asume la cobertura de los riesgos de este contrato y garantiza las prestaciones del mismo, con arreglo a las condiciones de la póliza.

**Avería** - el fallo repentino e imprevisto de cualquier componente(s) del Dispositivo asegurado derivado de cualquier defecto mecánico, eléctrico o electrónico permanente, que cause la interrupción repentina de su funcionamiento.

**Condiciones Particulares** - documento que se entrega al **Tomador/Asegurado**, donde se especifica fecha de inicio de la póliza, fecha efectiva de la cobertura, período de cobertura, Prima, y cobertura suscrita.

**Conflicto** - oposición de intereses, desacuerdo o rechazo presentado contra una reclamación de la que el **Tomador/Asegurado** es el autor o el destinatario, lo que le lleva a defender sus intereses como demandante o demandado, ya sea amistosamente o ante una jurisdicción.

**Coste de reparación** - coste correspondiente a la necesidad de desplazamiento de técnicos, diagnóstico de averías, materiales, logística y mano de obra para reparar el componente o componentes que hubieran fallado como consecuencia de un Daño por accidente o a un Daño por líquido. El coste de las piezas se limitará al coste del componente de venta al público indicado por el fabricante.

**Daño a la Reputación Digital y Acoso Electrónico** - acoso y calumnia, insulto o divulgación ilegal de la vida privada del **Tomador/Asegurado** utilizando por ejemplo una fotografía, documento, vídeo o declaración publicada en un blog, foro de discusión, red social o sitio web, que socave la reputación del Asegurado de forma que la información sea:

- a) difamatoria - alegación de un hecho que es falso y perjudicial;
- b) insultante - expresión ofensiva de desprecio; o
- c) una divulgación ilegal de la vida privada de una persona.

**Daño doloso** - la conducta de un Tercero, el **Tomador/Asegurado** o los Miembros de su familia consistente en causar de forma intencionada un daño a un Dispositivo asegurado.

**Daño por accidente** - destrucción parcial o total del Dispositivo asegurado debido a un



Accidente, que impide que el Dispositivo asegurado funcione correctamente.

**Daño por líquido** - corrosión de uno o varios componentes de un Dispositivo asegurado debido a un accidente y que impide que el dispositivo funcione correctamente.

**Daños estéticos** - daños no estructurales que no afectan la funcionalidad o la operativa de los Dispositivos asegurados, incluyendo, pero no limitado a los arañazos, abolladuras y marcas causadas por el desgaste y/o el uso general.

**Desatendido** - cuando su Dispositivo asegurado no está con el **Tomador/Asegurado** o a su vista o cuando su Dispositivo asegurado está fuera de su alcance.

**Desgaste** - significa el deterioro inevitable del Dispositivo asegurado como resultado del uso normal.

**Día hábil**- todo día que no sea considerado festivo nacional o autonómico.

**Dispositivos asegurados** - los dispositivos enumerados a continuación (dependiendo del paquete elegido) asegurados por la **Aseguradora** y comprados nuevos o reacondicionados, a través de un distribuidor local, de forma previa o posterior a la fecha de suscripción de esta Póliza de seguro por parte de los **Miembros de la familia**, y que estén definidos como aptos para la cobertura según la Cláusula 5.1:

- Smartphones
- Tablet
- Ordenadores portátiles y Notebooks
- Otros dispositivos: MP3, MP4, auriculares (incluidos los inalámbricos), conjuntos de realidad virtual (incluidas las gafas de realidad virtual), altavoces inalámbricos, smartwatches, pulseras fitness, e-readers portátiles, dispositivos de navegación por satélite y video consolas portátiles.

**Dispositivo de reemplazo** - dispositivo de sustitución proporcionado por nuestro proveedor de servicios autorizado tras una reclamación aprobada en la que se considera que un Dispositivo asegurado está fuera de reparación económica, no es reparable o ha sido robado. El Dispositivo asegurado se reemplazará por uno de sustitución similar al asegurado o Dispositivo reacondicionado (Grado A). Cuando no se disponga de la marca y modelo exactos, se le proporcionará al **Tomador/Asegurado** un dispositivo de marca, con características técnicas y especificaciones equivalentes.

**Dispositivo de sustitución** - dispositivo suministrado por el fabricante durante el período de validez de la garantía legal en caso de avería o fallo interno del Dispositivo asegurado y destinado a sustituir al Dispositivo asegurado original durante el período de cobertura.

**Dispositivo reacondicionado (Grado A)** - dispositivo, en buen estado, desbloqueado, y empaquetado en una caja neutral. Este dispositivo ha sido utilizado con anterioridad y luego ha sido reacondicionado siguiendo un estricto proceso de recuperación y reparación. Puede estar ligeramente usado, pero apenas resulta visible a simple vista.

**Divulgación ilegal de la vida privada** - divulgación no autorizada de información personal relacionada con la vida privada, la salud y la imagen pública del **Tomador/Asegurado**.

**Domicilio** - su residencia permanente según figura en las Condiciones Particulares del seguro.

**Fecha efectiva de la cobertura** - fecha en la que el **Tomador/Asegurado** ya puede utilizar las coberturas de esta póliza y que se inicia una vez han pasado los 30 días del Período de carencia, excepto para la cobertura de Protección Digital.

**Fecha de inicio de la póliza**- fecha en que la **Aseguradora** y el Tomador /Asegurado suscriben la Póliza de Seguro y que se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.



**Franquicia** - la cantidad o porcentaje expresamente pactada que se deducirá de la indemnización.

En este caso es 50€ para Siniestros por daños y 100€ para Siniestros por robo.

**Fuera de reparación económica** - donde el coste total de la reparación supera el coste de sustitución del Dispositivo asegurado.

**Fuerza mayor** - evento imprevisible e irresistible fuera del control de las partes, que impide a la **Aseguradora** o al **Tomador/Asegurado** cumplir con nuestra o su parte del contrato.

**Importe en disputa** - importe de la disputa excluyendo penalizaciones por mora, intereses y reclamaciones asociadas. Para los contratos cuya aplicación se extiende en un número acordado de períodos, el importe corresponde a un plazo.

**Importe máximo cubierto por Siniestro** - importe máximo que la **Aseguradora** debe pagar en caso de reclamación. Esta cantidad se detalla en la Cláusula 5.3.

**Insulto** - expresión ofensiva, término de desprecio o abuso, distinto de la calumnia en el sentido de que no conlleva ninguna acusación.

**Intimidación** - toda acción y efecto de intimidar, que trata de provocar a un tercero un estado de temor, haciendo que este actúe en contra de su voluntad.

**Miembros de la familia** - Tomador/Asegurado, su cónyuge, o pareja de hecho y los hijos dependientes que convivan permanentemente en el mismo domicilio que el **Tomador/Asegurado** y que sean menores de 25 años.

**Número IMEI** - número único usado para identificar sus Smartphones que estén registrados y cubiertos por esta Póliza de seguro (15 o 17 dígitos). Puede encontrarlo escribiendo \*#06# en su teléfono móvil.

**Pérdida** - olvido de forma accidental por parte del **Tomador/Asegurado** del Dispositivo asegurado en un lugar y por lo cual está privado de su uso.

**Período de cobertura** - período de seguro indicado en las Condiciones Particulares del seguro durante el cual la **Aseguradora** proporcionará al **Tomador/Asegurado** la cobertura del seguro. El Período de cobertura comienza en la Fecha de vigencia y continúa durante el número de meses naturales que se detallan en las Condiciones Particulares del seguro.

**Período de carencia** - período concreto que el Tomador de la póliza o su cónyuge /pareja de hecho debe esperar antes de poder notificar un Siniestro. Cualquier Siniestro que se produzca durante este período no estará cubierto, a excepción de los relacionados con la cobertura de Protección Digital. En esta Póliza de seguro, se aplica un Período de carencia de treinta 30 días. Desde la fecha de inicio de esta Póliza de seguro, durante 30 días no se cubrirá ningún Siniestro. Se aplicará un Período de carencia específico de 30 días para los Smartphones a partir de la fecha de registro de los números IMEI.

**Período de desistimiento** - el Tomador de la póliza tiene derecho a desistir durante los 14 días siguientes a la fecha de inicio de la póliza en los términos que se especifican en la cláusula correspondiente.

**Póliza de seguro** - el presente documento, en el que constan las condiciones del contrato de seguro donde se reflejan las normas que, de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre la **Aseguradora** y el **Tomador/Asegurado**.

**Precio de compra original** - precio de un Dispositivo asegurado, con todos los impuestos incluidos, sin la aplicación de cualquier promoción o cualquier tipo de reducción tal y como se indica en la factura pagada por el **Tomador/Asegurado**.

**Prima(s)**- la(s) suma(s) que el **Tomador/Asegurado** debe pagar por la cobertura proporcionada por la Póliza de seguro, importe el cual se indica en las Condiciones



Particulares del seguro.

**Protección digital** – cobertura que proporciona al **Tomador/Asegurado** información, asistencia legal y compensación económica frente a Siniestros de Robo de Identidad e información, asistencia legal, compensación económica, ayuda psicológica y eliminación de información perjudicial frente a Siniestros de Daño a la Reputación Digital y Acoso Electrónico

**Prueba de compra original** – factura original emitida por un distribuidor local, en relación con el dispositivo reclamado, con la siguiente información:

- El nombre del **Tomador/Asegurado** o de los **Miembros de la familia**, mayores de edad.
- Fecha de compra.
- Descripción de la marca y el modelo.
- Precio de compra original.
- Nombre y dirección del distribuidor local.

**Robo** - apropiación o intento de apropiación indebida no autorizada de un Dispositivo asegurado, realizada mediante el uso de la intimidación o la violencia sobre el **Tomador/Asegurado** o sobre las cosas que lo custodian, cometida por parte de otra persona, con la intención de privar al **Tomador/Asegurado** de dicho dispositivo.

**Robo de Identidad** – utilización de la identificación personal del **Tomador/Asegurado** por un Tercero para cometer un fraude que resulte en daños sufridos por el **Tomador/Asegurado**. La cobertura de Robo de Identidad incluye el robo de medios de pago (E-wallet).

**Siniestro** – suceso de carácter accidental, imprevisto y fortuito, que produce un daño o una pérdida material cuantificable cubiertos por las garantías de la póliza de seguro.

**Servicio autorizado o ASP** - agente autorizado de reparación y servicio para los diferentes Dispositivos asegurados que se han descrito, que ha sido designado por la **Aseguradora** y que tiene suscrito con la misma un acuerdo de colaboración en materia de reparación.

**Tarjeta SIM / USIM** – la tarjeta usada para operar con los Smartphones.

**Tercero** – cualquier persona física o jurídica que no forme parte y no esté incluida en la siguiente Póliza de seguro.

**Tomador/Asegurado** - la persona física, con residencia legal en España, beneficiaria de la garantía recogida en el presente contrato y titular del Dispositivo asegurado, que conjuntamente con la **Aseguradora**, suscribe este contrato y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven. A efectos de la presente póliza también tendrán condición de asegurados los Miembros de la familia según definición previa.

**Uso fraudulento** - comunicaciones o conexiones que un Tercero realiza en el Dispositivo asegurado con posterioridad al Robo del dispositivo.



### 3. Objeto de la Póliza de Seguro

Este seguro está destinado a la **reparación o sustitución, a criterio de la Aseguradora, de dispositivos tecnológicos** pertenecientes al **Tomador/Asegurado** o a los Miembros de su Familia y que hayan sido definidos como aptos y estén cubiertos, según lo dispuesto en la Cláusula 5.1, **como consecuencia de un Daño por accidente, Daño por líquido o Robo**, durante el Período de cobertura. La reparación o sustitución de los Dispositivos asegurados será hasta el Importe máximo cubierto por Siniestro definido en la Cláusula 5.3 y que se notifiquen durante el Período de cobertura. En caso de que la reparación o sustitución de los Dispositivos asegurados no sea posible, la **Aseguradora** indemnizará con un importe equivalente al Importe máximo cubierto por Siniestro.

Este Seguro **también cubrirá la Protección Digital en caso de Robo de Identidad y Daño a la Reputación Digital y Acoso Electrónico**, para el **Tomador/Asegurado** y los Miembros de su familia, durante el Período de cobertura.

Este seguro facilitará información jurídica y práctica para prevenir el riesgo digital, y, además:

- en caso de Robo de Identidad: facilitará asistencia Legal y compensación financiera, hasta el Importe máximo cubierto por Siniestro definido en la Cláusula 8.1.
- en caso de Daño a la Reputación Digital y Acoso Electrónico: facilitará asistencia legal, asistencia psicológica y eliminará el contenido dañino hasta el Importe máximo cubierto por Siniestro definido en la Cláusula 8.1.

Su Póliza de seguro incluye información sobre:

- lo que está cubierto;
- lo que está excluido de la cobertura;
- las condiciones relativas a la Póliza.

### 4. Fecha de entrada en vigor y Periodo de cobertura

#### 4.1. Fecha de inicio de la póliza

La fecha de inicio de la Póliza es la fecha en la que el **Tomador/Asegurado** y la **Aseguradora** suscriben el seguro, tal como aparece en las Condiciones Particulares del seguro.

#### 4.2. Fecha efectiva de cobertura

Fecha en la que el **Tomador/Asegurado** ya puede utilizar las coberturas de esta póliza y que se inicia una vez han pasado los 30 días del **Período de carencia** a excepción de la garantía de Protección Digital cuya cobertura comenzará desde la fecha de inicio de la póliza.

#### 4.3. Periodo de carencia

**Se aplica un Período de carencia de 30 días.**

Durante los primeros 30 días a partir de la **Fecha de inicio** de esta **Póliza de seguro**, esta **Póliza** no cubrirá ningún **Siniestro**.

Tenga en cuenta que se aplicará un **Período de carencia** específico de 30 días para los Smartphones a partir de la fecha de registro de los números de IMEI, como se detalla en el artículo 5.2.

En caso de actualización del número IMEI (cambio de Smartphone o **Dispositivo de sustitución**) se aplica un **Período de carencia** adicional de 30 días a partir de la fecha de registro del IMEI.







#### 4.4. Período de cobertura

El **Período de cobertura** es anual a partir de la **Fecha de inicio de la póliza**.

La póliza será renovada tácitamente por periodos de un año, salvo en caso de rescisión de la misma, siempre y cuando el preaviso de dicha rescisión se haya comunicado, por cualquier medio fehaciente, con un plazo mínimo de dos meses para **la Aseguradora** y un mes para el **Tomador/Asegurador**, antes de la fecha de vencimiento.

## 5.Cobertura

### 5.1. Dispositivos aptos para ser asegurados:

Categoría del dispositivo	Número de dispositivos cubiertos	Detalles	Antigüedad máxima del dispositivo	Precio de compra original (IVA incluido)
Smartphones 	Hasta 2 dispositivos		Máximo 3 años desde la fecha de compra (en el momento de la notificación del Siniestro)	150€ a 2.000€
Tabletas 	Dispositivos ilimitados			150€ a 2.500€
Ordenadores portátiles y Notebooks 		Ordenadores portátiles y Notebooks		150€ a 5.000€
Otros dispositivos   		MP3, MP4, auriculares (incluidos los inalámbricos), conjuntos de realidad virtual (incluidas las gafas de realidad virtual), altavoces inalámbricos, smartwatches, pulseras fitness, e-readers portátiles, dispositivos de navegación por satélite y vídeo consolas portátiles.		150€ a 1.000€

Asimismo, los dispositivos deben ser:

- comprados por el **Tomador/Asegurado** de la póliza, su cónyuge/pareja de hecho o sus hijos dependientes menores de 25 años, antes o después de la fecha de suscripción.
- comprados nuevos o restaurados, a través de un minorista /distribuidor local (en caso de compra de un aparato o dispositivo en una web no española, el producto debe disponer de la correspondiente garantía internacional).
- los Smartphones deben estar registrados con el número IMEI, del modo detallado en la Cláusula 5.2., para Tablet, Ordenadores portátiles, Notebooks y Otros dispositivos el seguro se aplica automáticamente sin necesidad de registro.

## 5.2. Registro de Smartphones

Si quiere asegurar hasta dos Smartphones, el Tomador/Asegurado tiene que registrar su número IMEI después de la suscripción.

El Tomador/Asegurado debe acceder al portal web de <https://protech.axa-assistance.es> y a continuación, registrar los números IMEI de los Smartphones en el espacio señalado.

Debe actualizar los números de IMEI registrados, siguiendo el mismo proceso, si el Tomador/Asegurado:

- cambia su teléfono móvil.
- consigue un Dispositivo de sustitución del fabricante.
- prefiere cubrir otro dispositivo.

En caso de actualización del número IMEI, se aplica un Período de carencia adicional de 30 días a partir de la fecha de registro del IMEI. **Tenga en cuenta que, si obtiene un Dispositivo de sustitución por parte del fabricante para un Smartphone ya registrado, debe registrar el IMEI del Dispositivo de sustitución en lugar del IMEI del Smartphone original.** Si realiza una notificación de Siniestro relacionado con este Dispositivo de sustitución, deberá proporcionar al gestor del Siniestro el recibo que indica que dicho Dispositivo de sustitución reemplaza al Smartphone anterior.












### ¡ES IMPORTANTE RECORDAR!

El Tomador/Asegurado puede asegurar hasta 2 Smartphones, pero no olvide registrarlos después de suscribirse, ¡de lo contrario estos dispositivos no estarán cubiertos!

Se aplicará un Período de carencia específico de treinta 30 días para los Smartphones a partir de la fecha de registro de los Números IMEI.

### 5.3. Situaciones cubiertas y límites de la cobertura

Tipo de reclamación	Número máximo de Siniestros por año	Importe máximo cubierto por Siniestro y categoría
Daño por Accidente 	<b>4 Siniestros</b> (1 por cada período de 12 meses y categoría de dispositivo).	 <b>Smartphones</b> Hasta <b>850€</b>
Daño por Líquidos 		 <b>Tabletas</b> Hasta <b>850€</b>
Robo 		 <b>Ordenadores Portátiles y Notebooks</b> Hasta <b>1.000€</b>    <b>Otros dispositivos</b> Hasta <b>300€</b> <b>Un Siniestro no puede exceder el precio original de compra del dispositivo.</b>

### 5.4. Franquicia

El importe de la franquicia será de 50€ para cada Siniestro correspondiente a Daños o de 100€ en el caso de Siniestros correspondientes a Robos.

En caso de Daño por accidente y Daño por líquido, la franquicia deberá ser abonada a la **Aseguradora** por el **Tomador/Asegurado**, una vez que éste haya enviado a la **Aseguradora** la documentación necesaria y antes de iniciar los trámites de recogida del dispositivo siniestrado.

En caso de Robo, la franquicia deberá ser abonada a la **Aseguradora** por el **Tomador/Asegurado** inmediatamente después de que la **Aseguradora** haya recibido del **Tomador/Asegurado** toda la documentación necesaria para el análisis del Siniestro.

En caso de que se verifique que el Siniestro no entra dentro de la cobertura de la póliza, la **Aseguradora** procederá a efectuar la devolución de la franquicia al **Tomador/Asegurado** a través del mismo método dónde se efectuó el cobro.

## 5.5. Información sobre Daño por accidente y Daño por líquido

En caso de que un Dispositivo asegurado sufra un Daño por accidente, o Daño por líquido:

- Según nuestro procedimiento, **gestionaremos la reparación del Dispositivo asegurado o le facilitaremos un Dispositivo de reemplazo** en caso de que el dispositivo se considere no reparable o fuera de la reparación económica.
- **Si la reparación o la sustitución del dispositivo objeto de reclamación no fuera posible, la Aseguradora abonará el importe** menor de entre los dos siguientes casos: importe máximo cubierto por Siniestro o el precio de compra original del dispositivo.

Las limitaciones indicadas en las presentes condiciones generales serán aplicables en este caso.

## 5.6. Información sobre las prestaciones en caso de Robo

Si le han robado su Dispositivo asegurado:

- **La Aseguradora le proporcionará un Dispositivo de reemplazo.**
- Cuando sólo hayan robado una parte o partes de su dispositivo, la **Aseguradora** únicamente reemplazará esa parte o esas partes específicas.
- En caso de que se exceda el Importe máximo cubierto por Siniestro al tener en cuenta el coste de sustitución, la **Aseguradora** abonará el importe menor de entre los dos siguientes casos: Importe máximo cubierto por Siniestro o el precio de compra original del dispositivo.

Las limitaciones indicadas en las presentes condiciones generales serán aplicables en este caso.

## 6.Exclusiones

### 6.1. Exclusiones generales



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas a:

- Cualquier Siniestro que ocurra durante el Período de carencia.
- Un acto negligente, un acto deliberado, o una intención fraudulenta causada por el **Tomador/Asegurado**.
- Daño doloso de cualquier tipo.
- Cualquier daño relacionado con una tarjeta SIM / USIM o Accesorios del fabricante del propio dispositivo.
- Cualquier avería del aparato, no relacionada específicamente con la cobertura objeto de la póliza (Daño accidental, Daño por líquido o Robo).
- Cualquier pérdida de un Dispositivo asegurado.
- Un dispositivo cuyo IMEI/Número de serie que no pueda ser leído/proporcionado o se haya manipulado de alguna forma.
- Un dispositivo en el que no se pueda presentar o acreditar la Prueba de compra original.
- Si el Dispositivo asegurado:



- no fue comprado en España o no fue comprado en un minorista/distribuidor oficial local, a menos que sea reemplazado por la **Aseguradora** y/o sustituido bajo la garantía de fabricación;
- en el caso de Smartphones, si no están registrados en el área privada de la web <https://protech.axa-assistance.es> en el momento en que se declara el Siniestro;
- fue comprado para uso profesional o comercial por el **Tomador/Asegurado**;
- se utiliza fuera del país de residencia del **Tomador/Asegurado** más de 60 días consecutivos durante cualquier período de 12 meses consecutivos.
- Si el **Tomador/Asegurado** no ha pagado la Prima del seguro. Siempre que la **Aseguradora** no haya cancelado su póliza por falta de pago, seguiremos considerando su reclamación si el **Tomador/Asegurado** paga la cantidad pendiente.
- Cualquier daño cubierto por la garantía del fabricante.
- Cualquier defecto de fabricación a gran escala, fallo global resultante o no de una retirada del fabricante y/o cualquier reclamación relacionada con la responsabilidad del fabricante, como la no conformidad del producto.
- Cualquier coste de reconexión o precios de suscripción de cualquier tipo.
- El valor de cualquier tarjeta de llamada prepago, activada o no activada, en el momento del evento.
- Cualquier pérdida o daño en la información o datos o software que contenga o estén almacenados en un Dispositivo asegurado, ya sea como resultado de un Siniestro cubierto bajo esta Póliza o de otra forma.
- Cuando los datos de su cuenta bancaria / tarjeta de crédito almacenados en su dispositivo se utilicen para comprar bienes o retirar fondos como consecuencia de una pérdida del dispositivo.
- Cualquier pérdida o daño indirecto que resulte del evento que provocó la reclamación en aplicación de su Póliza.
- Cuando su dispositivo sea confiscado por una compañía financiera o un organismo gubernamental (como la policía).
- Que al abonar dicho Siniestro o proporcionar algún beneficio nos expusiera a la **Aseguradora** a alguna sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o de las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.
- En caso de fuerza mayor, causada por hechos fortuitos o de la naturaleza- por ejemplo, un desastre natural. La pérdida, destrucción o daño causado o que surja de disturbios, huelgas, conmoción civil o cualquier acto de terrorismo.
- Relacionada con el riesgo nuclear, el daño o la destrucción causada por: la radiación ionizante o la contaminación por radiactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desecho nuclear de la combustión del combustible nuclear; o las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier ensamblaje nuclear explosivo o componente del mismo.
- Como resultado de la explosión sónica, el daño o la destrucción ocasionada directamente por las ondas de presión causadas por los aviones u otros dispositivos aéreos que viajan a velocidades sónicas o supersónicas.

## 6.2. Exclusiones específicas de la cobertura de Daños accidentales y Daños por líquidos



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas a:

- El desgaste, envejecimiento o rayado superficial y daño estético, y deterioro mecánico o eléctrico gradual que no afecte a la funcionalidad del Dispositivo asegurado.
- Un uso o servicio / reparación del dispositivo que no cumpla con las recomendaciones del fabricante según lo definido en el manual de instrucciones.
- Un fallo interno del dispositivo.
- Cualquier Siniestro derivado de la incompatibilidad de un Dispositivo asegurado/equipo para automóvil o la instalación o adaptación general de dicho equipo que se utilice junto con un Dispositivo asegurado.
- Un cambio de las características originales del dispositivo.
- Si alguna reparación fue realizada por personas no autorizadas por la **Aseguradora**.
- Debida a la energía eléctrica, ya sea calentamiento, cortocircuito, aumento de potencia, caída de potencia, defecto de aislamiento o interferencia de la electricidad atmosférica.

## 6.3. Exclusiones específicas de la cobertura por Robo



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas a:

- Robo cometido sin violencia o intimidación al **Tomador/Asegurado** o a las cosas que custodien al Dispositivo asegurado.
- Robo cometido en un vehículo si:
  - el asalto al vehículo no se notifica a las autoridades.
  - el dispositivo se dejó de forma visible dentro del vehículo.
- Robo cometido mientras se conduce un vehículo de dos ruedas si el Dispositivo asegurado no está bloqueado en un compartimento directamente unido al vehículo.
- Cuando en el momento de los hechos su dispositivo estaba en posesión de un Tercero.
- Cuando el dispositivo se ha dejado desatendido fuera de su Domicilio.
- Cuando el dispositivo estaba a más de dos metros de su alcance inmediato cuando ocurrió el Robo.
- Si el **Tomador/Asegurado** no declaró ante las autoridades locales competentes dentro de las 48 horas siguientes al Siniestro, y en el caso de los Smartphones, a la operadora de telecomunicaciones, para que el dispositivo sea registrado en la base de datos de teléfonos robados.
- Si el **Tomador/Asegurado** no puede presentar un parte de denuncia de la policía como prueba de que ha denunciado el hecho a la autoridad pertinente.

## 7.Procedimiento de notificación de un Siniestro

### 7.1. Proceso de notificación de un Siniestro

En todos los casos, el Tomador/Asegurado deberá:

- Notificar el Siniestro a la **Aseguradora** lo antes posible dentro de los 7 días siguientes a la fecha en que se haya tenido conocimiento del hecho a través del portal web <https://protech.axa-assistance.es> o por teléfono al número de teléfono 34 934964280
- La **Aseguradora** facilitará al **Tomador/Asegurado** todas las instrucciones necesarias para la reparación o la sustitución del Dispositivo asegurado que se haya dañado.
- El **Tomador/Asegurado** debe seguir las instrucciones del centro de gestión de la **Aseguradora** según lo indicado.

En caso de Daño por accidente o Daño por líquido:

- Bajo ninguna circunstancia se llevará a cabo ninguna reparación de un Dispositivo asegurado, **sin la autorización expresa de la Aseguradora**.
- Bajo ninguna circunstancia encargue la realización de una reparación a un tercer proveedor de servicios que no esté autorizado por **la Aseguradora**.

En caso de Robo, el Tomador/Asegurado antes de notificar el Siniestro deberá:

- Informar a la policía en un plazo de 48 horas para obtener un parte de denuncia.
- En el caso de Smartphones, avisar a su operador de telefonía en el plazo de 48 horas para que bloquee la **Tarjeta SIM / USIM**.
- Posteriormente, debe comunicarse con la **Aseguradora** dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha del conocimiento del evento para notificar el Siniestro, por las vías mencionadas anteriormente.



**Por favor tenga en cuenta** que cualquier retraso, excepto en casos de **Fuerza mayor**, en la denuncia de un incidente al centro de gestión de la **Aseguradora**, o a la policía puede anular su derecho a reclamar bajo esta póliza.

Al notificar el Siniestro, el **Tomador/Asegurado** deberá facilitar una descripción completa y detallada de las circunstancias relacionadas con el Siniestro y de los acontecimientos que dieron lugar al Daño por accidente, Daño por líquido o al Robo que se hubieran producido.

El **Tomador/Asegurado** también debe facilitar los siguientes documentos e información:

### Lista de documentos e información

#### En todos los casos:

- ☐ **Copia de la identificación del Tomador/Asegurado y o de su cónyuge o pareja de hecho:** DNI, NIE o pasaporte.
- ☐ **Prueba de compra original**, es decir, factura emitida por un profesional del dispositivo reclamado, a nombre del **Tomador/Asegurado** o de los **Miembros de la familia**, mayores de edad y que debe incluir la marca, el modelo y el IMEI (en el caso de Smartphones) del dispositivo reclamado, e indicar el número de registro del distribuidor.
- ☐ **Si se trata del cónyuge o de la pareja de hecho**, debe presentar una **declaración jurada** en la que se indique que reside de forma permanente con el **Tomador/Asegurado** de la póliza.
- ☐ **Si se trata de un hijo dependiente** (a efectos de impuestos), debe presentarse la **declaración de impuestos** y el documento nacional de identidad del citado hijo dependiente.
- ☐ **Un formulario de reclamación** que el **Tomador/Asegurado** deberá completar en el momento de la notificación de la reclamación, cuando la **Aseguradora** lo solicite.

#### En caso de Robo:

- ☐ El **número de referencia del delito de la policía** y el **informe** de la policía.
- ☐ En el caso de **Smartphones**, una **prueba de que comunicó al operador de telefonía el Robo** de un Dispositivo asegurado.

Y cualquier otro documento que la **Aseguradora** solicite para a efectos de evaluar la validez de su reclamación.



**Por favor tenga en cuenta** que si el **Tomador/Asegurado** no entrega toda la documentación requerida y/o comete un fraude (tal y como se describe en la cláusula 12), la **Aseguradora** podrá denegar la reclamación, y el **Tomador/Asegurado** no se beneficiará de la cobertura suscrita.

## 7.2. Procedimiento de reclamación y diagnóstico

### En caso de reparaciones después de un Daño por accidente o un Daño por Líquido

- Tal y como se ha indicado anteriormente, el **Tomador/Asegurado** debe notificar el Siniestro a la **Aseguradora**. A continuación, deberá facilitar toda la información requerida y enumerada anteriormente para que la **Aseguradora** proceda a efectuar una primera valoración del Siniestro.
- Una vez realizada esta acción, la **Aseguradora** requerirá al **Tomador/Asegurado** el pago de la Franquicia correspondiente al Siniestro declarado. Dicha Franquicia se hará efectiva a través de una tarjeta de crédito facilitada por el **Tomador/Asegurado**.



- Una vez pagada la Franquicia, la **Aseguradora** organizará con el **Tomador/Asegurado** el transporte para la recogida del aparato y el envío al centro de reparación de un proveedor de servicios autorizado por la Aseguradora.
- A continuación, el centro de reparación deberá revisar el Dispositivo asegurado para comprobar la naturaleza de la reclamación.
- Si el Siniestro no está cubierto, el Dispositivo asegurado será devuelto al **Tomador/Asegurado** a cargo de la **Aseguradora** y la Franquicia devuelta en la misma tarjeta de crédito facilitada a la **Aseguradora** para el pago de la misma.
- Si el Siniestro está cubierto, el centro de reparaciones del proveedor de servicios autorizado por la **Aseguradora** realizará las reparaciones. Si alguna de las reparaciones autorizadas por la **Aseguradora** en virtud de esta Póliza invalida su garantía del fabricante, repararemos o reemplazaremos su dispositivo durante el período restante de la garantía del fabricante, de acuerdo con los términos y condiciones de la misma.

**Importante, antes de entregar su Dispositivo asegurado para reparación:**

- Debe eliminar de su dispositivo todas las contraseñas de bloqueo. Esto incluye cualquier PIN de bloqueo personal.
- Debe eliminar cualquier bloqueo de seguridad específico del operador, incluido, pero no limitado a, la funcionalidad "Encuentra mi iPhone" de Apple y la APP "Encuentra el dispositivo" de Google. En caso de que no lo haga, su reclamación se retrasará y/o su dispositivo le será devuelto.
- Asimismo, debería hacer una copia de seguridad y eliminar cualquier dato, archivo o software almacenado en el dispositivo, ya que será borrado como parte del proceso de reparación.
- Por favor, no envíe su tarjeta SIM o de memoria, o cualquier otro accesorio o artículo no relacionado con la reparación, como el manual o la caja, ya que estos podrían ser destruidos en el centro de reparación.

**En caso de reemplazo como consecuencia de un Daño por accidente, un Daño por líquido o un Robo**

- La intención de esta póliza es restituir la misma situación que el **Tomador/Asegurado** tenía inmediatamente antes del Daño o Robo. No es una póliza de sustitución por uno nuevo. Si el dispositivo no puede ser sustituido por un dispositivo idéntico de la misma antigüedad y condición, procederemos a reemplazarlo por uno de características similares teniendo en cuenta la antigüedad y condición del dispositivo original. No podemos garantizar que el Dispositivo de reemplazo sea del mismo color que el original.

En todos los casos, la **Aseguradora** hará entrega del aparato reparado o del Dispositivo de reemplazo exclusivamente a direcciones en España.

Los costes de recogida y devolución de dispositivos siniestrados son a cargo de la **Aseguradora**.



**Por favor, asegúrese** de que esté alguien presente en el domicilio para firmar la entrega.

### 7.3. Transmisión de la propiedad

En caso de que la **Aseguradora** le proporcione un Dispositivo de reemplazo, el dispositivo dañado pasará a ser propiedad de la **Aseguradora**.

## 8. Cobertura de Protección Digital

### 8.1. Siniestros cubiertos y limitaciones de cobertura

Tipo de Siniestro	Prestaciones	Número máximo de Siniestros por año	Importe máximo cubierto por Siniestro
Robo de Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de Protección Digital</li> <li>- Asistencia legal</li> <li>- Compensación económica</li> </ul>	1 Siniestro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia legal: hasta 2.000€</li> <li>- Compensación económica: hasta 500€</li> </ul>
Daño a la Reputación Digital y Acoso Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de Protección Digital</li> <li>- Asistencia legal</li> <li>- Asistencia psicológica</li> <li>- Eliminación de información perjudicial</li> </ul>	1 Siniestro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia legal: hasta 2.000€</li> <li>- Asistencia psicológica: hasta 3 consultas telefónicas (con psicólogo)</li> <li>- Eliminación de información perjudicial: hasta 5.000€</li> </ul>

### 8.2. Acerca de la Información de Protección Digital

El **Tomador/Asegurado** tendrá acceso a **nuestro servicio de Información de Protección Digital**, disponible llamando al número de teléfono 34 934964280, los laborables, de lunes a viernes, de 09.00 a 18.00 horas.

La **Aseguradora** le proporcionará información y recomendaciones sobre cómo evitar el Daño a la Reputación Digital, el Acoso Electrónico y el Robo de Identidad, así como información jurídica sobre sus derechos y obligaciones en relación con estas cuestiones.

En caso de que el **Tomador/Asegurado** sea víctima de Acoso electrónico, daño a la Reputación Digital o Robo de Identidad, nuestro servicio de ayuda le aconsejará sobre las primeras medidas urgentes a realizar y le dará instrucciones sobre cómo declarar su reclamación.



### 8.3. Acerca de las prestaciones por Robo de Identidad

El **Tomador/Asegurado** está cubierto en caso de Robo de Identidad con un límite de un Siniestro por año. **El Tomador/Asegurado debe interponer una denuncia policial para estar cubierto.** La **Aseguradora** le proporcionará asistencia legal y compensación económica según los límites establecidos en la presente póliza.

#### Asistencia legal

- Acuerdo amistoso: la **Aseguradora** le ofrecerá asesoramiento personalizado en relación con su situación legal, y adoptaremos el mejor enfoque para defender sus intereses tratando de llegar a una solución extrajudicial.
- Procedimientos judiciales: si no es posible un acuerdo amistoso, siempre que la acción sea apropiada y el importe en disputa sea superior a 200€, impuestos incluidos, a la fecha de declaración del conflicto, la **Aseguradora** le asesorará para iniciar una acción judicial.

El **Tomador/Asegurado** es libre de elegir a su propio abogado. Si el **Tomador/Asegurado** lo desea, la **Aseguradora** también puede proporcionarle un listado de abogados colaboradores para encargarse de su caso en un procedimiento judicial.

La cobertura de la asistencia jurídica se concederá para los Conflictos que sean competencia de un tribunal de uno de los siguientes países: Estados de la Unión Europea (a 1 de enero de 2020), Reino Unido, Andorra, Liechtenstein, Noruega, San Marino, Suiza y el Vaticano, cuando las decisiones alcanzadas se ejecuten también en dichos Estados.

La **Aseguradora** abonará sus gastos legales hasta un máximo de 2.000€ por Siniestro.

#### Compensación económica

En caso de **Robo de Identidad**, la **Aseguradora** le reembolsará los siguientes gastos:

- el importe de la transacción fraudulenta cometida en perjuicio del Tomador/Asegurado (excepto en el caso de que el banco o la entidad financiera tenga la obligación legal de reembolsar al Tomador/Asegurado);
- pérdida de ingresos en caso de ausencia no remunerada debido a una citación judicial o a una investigación criminal;
- gastos de correo;
- gastos de teléfono adicionales;
- gastos bancarios;
- costes de sustitución de los documentos de identidad;

El centro de gestión de la **Aseguradora** le informará de los documentos que deberá entregarnos para la correcta tramitación de la reclamación con respecto a su situación específica.

La **Aseguradora** le reembolsará hasta un máximo de 500 € por Siniestro.

### 8.4. Acerca de las prestaciones por Daño Reputacional y Acoso Electrónico

El **Tomador/Asegurado** está cubierto en caso de Daño a su Reputación Digital y Acoso Electrónico, con el límite de un Siniestro por año. La **Aseguradora** le proporcionará asistencia Legal y asistencia



psicológica e iniciará el proceso para el borrado de contenidos ofensivos o dañinos respecto al **Tomador/Asegurado** que se encuentren subidos a la red.

#### Asistencia legal

- Acuerdo amistoso: la **Aseguradora** le ofrecerá asesoramiento personalizado en relación con su situación legal, y adoptaremos el mejor enfoque para defender sus intereses tratando de llegar a una solución extrajudicial.
- Procedimientos judiciales: si no es posible un acuerdo amistoso, siempre que la acción sea apropiada y el importe en disputa sea superior a 200€, impuestos incluidos, a la fecha de declaración del Conflicto, la **Aseguradora** le asesorará para iniciar una acción judicial.

El **Tomador/Asegurado** es libre de elegir a su propio abogado. Si el **Tomador/Asegurado** lo desea, la **Aseguradora** también puede proporcionarle un listado de abogados colaboradores para encargarse de su caso en un procedimiento judicial.

La cobertura de la asistencia jurídica se concederá para los Conflictos que sean competencia de un tribunal de uno de los siguientes países: Estados de la Unión Europea (a 1 de enero de 2020), Reino Unido, Andorra, Liechtenstein, Noruega, San Marino, Suiza y el Vaticano, cuando las decisiones alcanzadas se ejecuten también en dichos Estados.

La **Aseguradora** abonará sus gastos legales hasta un máximo de 2.000€ por reclamación.

#### Eliminación de información perjudicial

La **Aseguradora** a través de una empresa especializada, procederá a eliminar los enlaces que el **Tomador/Asegurado** haya indicado, así como las posibles copias de estos enlaces. La empresa especializada brinda sus servicios con el mejor esfuerzo, sin garantizar que se consiga el resultado deseado.

La **Aseguradora** abonará los honorarios de la empresa especializada hasta un máximo de 5.000 € por reclamación.

#### Asistencia psicológica

La **Aseguradora** le proporcionará un servicio de apoyo psicológico telefónico, para casos de acoso electrónico, daño emocional, etc. hasta un máximo de 3 consultas por Conflicto.

Este servicio dirigido por un equipo de psicólogos clínicos proporciona una escucha atenta al **Tomador/Asegurado** en un contexto confidencial, profesional e imparcial, sin tomar partido ni intervenir y manteniendo una distancia y neutralidad razonables. El servicio de apoyo psicológico no debe confundirse con la psicoterapia individual. El servicio de asistencia psicológica no estará autorizado en ningún caso a iniciar una psicoterapia por teléfono.

## 9.Exclusiones a la Protección Digital

### 9.1. Exclusiones Generales



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas con:

- Propiedad Intelectual.
- Asuntos de aduanas o impuestos.
- Actividad no lucrativa, remunerada o profesional.
- Actividad política o sindical, cargos públicos electos.
- Cooperación del **Tomador/Asegurado** en un acto ilegal.
- Una acción contra el **Tomador/Asegurado** por fraude o procedimientos relacionados con un delito.
- Cibersecuestro de datos.

## 9.2. Exclusiones específicas del Robo de Identidad



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas con:

- Todos los Robos de Identidad o de medios de pago como resultado de una filtración de datos del **Tomador/Asegurado** debidas a la **Aseguradora** o al Mediador de las pólizas.
- Fraude de identidad por parte de una persona Asegurada en la póliza.

## 9.3. Exclusiones específicas del Daño a la Reputación Digital y Acoso electrónico



Las garantías de esta póliza no cubrirán reclamaciones debidas o relacionadas con:

- Cualquier distribución deliberada de información personal por parte del **Tomador/Asegurado** o con permiso concedido por el **Tomador/Asegurado** para distribuir dicha información personal.
- El daño a la Reputación Digital en un medio de comunicación que no sea un blog, un formulario de discusión, una red social o un sitio web.
- Las consecuencias del daño a la Reputación Digital (cualquier acción con el objetivo de obtener una compensación por una pérdida que no resulte del daño en sí mismo sino de las consecuencias asociadas).
- El daño a la Reputación Digital a través de la prensa o de un periodista.

## 10. Procedimiento para notificar un Siniestro de Protección Digital

### 10.1. Proceso general

En todos los casos, el **Tomador/Asegurado** debe:

Notificar el Siniestro a la **Aseguradora** lo antes posible dentro de los 7 días siguientes a la fecha en que se haya tenido conocimiento del hecho a través del portal web <https://protech.axa-assistance.es> o por teléfono llamando al 34 934964280, los días laborables, de lunes a viernes, de 09.00 a 18.00 horas. Posteriormente la **Aseguradora** le indicará el primer procedimiento urgente a realizar y enviar los documentos de apoyo relacionados con su asunto concreto.

**En caso de un Robo de Identidad, el Tomador/Asegurado debe:**

- presentar una denuncia policial y enviarla al centro de gestión de la **Aseguradora** que gestionará su reclamación según las instrucciones recibidas.

**Condiciones para nuestra intervención:**

- el **Tomador/Asegurado** no debe tener conocimiento del evento que desencadenó el Conflicto antes del comienzo del Periodo de cobertura.
- el **Tomador/Asegurado** debe obtener la autorización previa de la **Aseguradora** antes de recurrir a los tribunales, iniciar un nuevo procedimiento o presentar reclamaciones, para que éste pueda analizar la información proporcionada y emitir un dictamen pericial sobre la mejor manera de gestionar el Conflicto;
- el **Tomador/Asegurado** deberá facilitarnos todos los documentos solicitados, notificar a las demás compañías de seguros que puedan estar implicadas en la gestión y compensación del Conflicto y declarar la **Aseguradora** las cantidades que se han recibido o se recibirán en relación con la reclamación;



Por favor tenga en cuenta que si el **Tomador/Asegurado** no hace lo indicado en este apartado y/o comete un fraude (como se describe en la Cláusula 12), la reclamación podría ser denegada por el centro de gestión de la **Aseguradora**, y el **Tomador/Asegurado** no se beneficiará de la cobertura suscrita.

## 10.2. Desacuerdo en la solución de un Conflicto Jurídico

Tras el análisis de la información y los documentos que el **Tomador/Asegurado** nos proporcione, consideraremos la mejor manera de gestionar su Conflicto legal en cada fase de su desarrollo. Le mantendremos informado y comentaremos con el **Tomador/Asegurado** cada paso del procedimiento.

En caso de desacuerdo entre la **Aseguradora**, el **Tomador/Asegurado** puede:

- o bien, someter la complejidad de la evaluación a un Tercero designado con acuerdo o por el Tribunal, en cuyo caso la **Aseguradora** cubrirá las costas incurridas relativas a la iniciación de esta acción dentro de las limitaciones económicas definidas en estos Términos y Condiciones Generales, excepto en caso de que el Tribunal considere que el **Tomador/Asegurado** inició esta acción en condiciones abusivas;
- o, iniciar la acción legal de su elección a su propio cargo, en este caso, si el **Tomador/Asegurado** obtuviera una decisión judicial definitiva favorable, le reembolsaremos las costas y honorarios incurridos por esta acción dentro de las limitaciones económicas definidas en estos Términos y Condiciones Generales.

De conformidad con la legislación, el **Tomador/Asegurado** puede elegir su propio abogado cada vez que surja un Conflicto. En este caso, la **Aseguradora** cubrirá los gastos y honorarios de los abogados hasta el máximo de cobertura según los términos y condiciones de esta póliza.

## 11. Reclamaciones y mediación

De conformidad a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA dispone de un Departamento de Atención al Cliente para la gestión de quejas y reclamaciones formuladas por el Tomador, los Asegurados o sus beneficiarios, o terceros perjudicados, que puedan derivarse de la aplicación del presente contrato de seguro.

Las quejas y reclamaciones se podrán presentar mediante escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente sito en Barcelona, calle Tarragona, nº 161, 08014 o bien mediante correo electrónico dirigido a la dirección [atencion.cliente@axa-assistance.es](mailto:atencion.cliente@axa-assistance.es).

El plazo de respuesta por parte de la **Aseguradora** será de dos meses a contar desde la recepción de la queja o reclamación.

Transcurrido dicho plazo sin respuesta por parte de la **Aseguradora**, o en caso de disconformidad, podrá presentar la queja o la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en Madrid, Paseo de la Castellana nº 44, 28046.



**Por favor**, asegúrese de que su número de póliza se incluya en toda la correspondencia para facilitar una respuesta rápida y eficiente.

## 12. Política de fraude

### 12.1. Declaración falsa sobre los elementos constitutivos del riesgo asegurado

El Tomador del seguro y, en su caso, el Asegurado, tienen la obligación de declarar a la **Aseguradora**, de acuerdo con el cuestionario que ésta le presente en cualquiera de los formatos, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo; quedará liberado de tal deber si la **Aseguradora** no le presenta cuestionario o cuando, aun presentándose, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no están comprendidas en él.

### 12.2. Siniestro fraudulento o declaración falsa sobre las circunstancias de un Siniestro

En virtud del artículo 17 de la Ley de Contrato de Seguro, el **Tomador/Asegurado** deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del Siniestro. El incumplimiento de este deber dará derecho la **Aseguradora** a reducir su prestación en la proporción oportuna, teniendo en cuenta la importancia de los daños derivados del mismo y el grado de culpa del **Tomador/Asegurado**.

Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a la **Aseguradora**, ésta quedará liberada de toda prestación derivada del Siniestro.

Si efectúa cualquier reclamación falsa o fraudulenta o declara como válido un documento o recurso falso o fraudulento, su Póliza será nula y perderá todos los derechos relacionados con ella. En tales circunstancias, la **Aseguradora** conservará el derecho a mantener las Primas satisfechas y a recuperar cualquier cantidad pagada en concepto de prestaciones.

La **Aseguradora** no dará cobertura, ni reembolsará o asumirá cualquier asistencia, cuando el suministro, pago o prestación de éstas exponga a el Asegurado a una sanción, prohibición o



restricción en virtud de alguna Resolución de las Naciones Unidas o en virtud de embargos comerciales y económicos, sanciones, leyes o cualquier otra regulación promulgada por la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

#### Algunos ejemplos de comportamiento fraudulento:

Si el **Tomador/Asegurado** o cualquiera que actúe en su representación:

- No revela u oculta un hecho que pueda influir en la aceptación por nuestra parte de su propuesta, su renovación o cualquier ajuste a su póliza.
- No revela u oculta un hecho que pueda influir en la cobertura que ofrecemos.
- Nos hace una declaración o a cualquiera que actúe en nuestro nombre, sabiendo que la declaración es falsa.
- Nos envía o envía a cualquiera que actúe en nuestro nombre un documento, sabiendo que el documento es falsificado o falso.
- Hace una reclamación bajo la cobertura de la póliza, sabiendo que la reclamación es falsa o fraudulenta de cualquier manera; o
- Reclama cualquier daño que el **Tomador/Asegurado** haya causado a propósito o con su conocimiento.

## 13. Prima del Seguro

### 13.1. Importe de la Prima

A continuación, encontrará los detalles de la Prima anual con la cuota mensual, impuestos incluidos, que deberá abonar como se indica en las **Condiciones Particulares del seguro**.

	Prima Anual	Cuota Mensual
<b>AMERICAN EXPRESS ProTech Premium:</b>	240€	20€

En caso de renovación tácita, las Primas se verán incrementadas anualmente a partir del primer vencimiento de la póliza en un 5%.

### 13.2. Pago de la Prima

Las Primas correspondientes a la primera anualidad, tanto si se trata de un pago único anual o de pagos fraccionados mensuales, se abonarán por el medio acordado en el momento de la contratación de la póliza. En caso de renovación de la póliza, las Primas correspondientes a la segunda anualidad, tanto si se trata de un pago único anual o de pagos fraccionados mensuales se abonarán por el mismo medio de adeudo facilitado para la contratación del seguro.

En el caso que el método de pago inicial ya no se encuentre operativo en el momento de la renovación, la **Aseguradora** se reserva el derecho a intentar realizar el cobro por otras vías de pago facilitadas por el Tomador del seguro.



### 13.3. Falta de pago

Es condición indispensable que el pago de la Prima del seguro contratado se haya realizado satisfactoriamente. Si por culpa del **Tomador/Asegurado** la Prima no se ha satisfecho a su vencimiento, la **Aseguradora** tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la Prima debida en vía ejecutiva. Si la Prima no se ha pagado antes de que se produzca el Siniestro, la **Aseguradora** quedará liberada de sus obligaciones, conforme a lo establecido en la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

## 14. Modificación y cancelación

### 14.1. Modificación

#### Cambios de nombre, dirección, datos bancarios

Deberá notificar lo antes posible a la **Aseguradora**, a través del portal web <https://protech.axa-assistance.es>, cualquier modificación relativa a los datos personales del **Tomador/Asegurado** que pueda afectar a esta Póliza de seguro y, en particular, a cualquiera de los siguientes: nombre, datos de la tarjeta de crédito, cambio de domicilio.

#### Cambios por parte de la Aseguradora

La **Aseguradora** puede modificar los términos y condiciones de su Póliza o cambiar la Prima o los cargos por franquicia en reclamaciones para futuros períodos de cobertura en base a una experiencia de reclamación adversa significativa, un aumento significativo en nuestros costes de operación, inflación, factores económicos y ambientales, y cambios en la legislación, impuestos o tasas de interés. En caso de que realizáramos una modificación que aumente cualquier coste o reduzca su cobertura, le avisaremos a través de un medio fehaciente con al menos 60 días de antelación a la fecha de vencimiento de la póliza, a través de los datos de contacto del **Tomador/Asegurado** que tengamos registrados en el momento de la notificación. En el caso de que no estuviera conforme con nuestras modificaciones, el **Tomador/Asegurado** podrá proceder a no renovar su póliza tras habérnoslo comunicado como mínimo con 30 días de antelación a la fecha de vencimiento de su póliza mediante una notificación realizada a la misma por un medio fehaciente.

### 14.2. Duración y Cancelación

Esta póliza tendrá validez de un año desde la fecha de su contratación y será renovada tácitamente por períodos de un año, salvo en caso de rescisión de la misma, siempre y cuando el preaviso de dicha rescisión se haya comunicado, por cualquier medio fehaciente, con un plazo mínimo de 60 días para la **Aseguradora** y de 30 días para el **Tomador/Asegurado** de la póliza antes de la fecha de vencimiento.

#### Coberturas múltiples

Según lo previsto en el artículo 16 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, cuando en dos o más contratos estipulados por el mismo **Tomador/Asegurado** con distintos aseguradores se cubran los efectos que un mismo riesgo puede producir sobre el mismo interés y durante idéntico período de tiempo el **Tomador/Asegurado** del seguro deberá, comunicar a cada asegurador los demás seguros que estipule. Si por dolo se omitiera esta comunicación, y en caso de sobreseuro se produjera el Siniestro, los aseguradores no están obligados a pagar la indemnización.



## 15. Nuestra responsabilidad

La **Aseguradora** no tendrá responsabilidad en los siguientes casos:

- Retraso o imposibilidad de ejecutar la cobertura por causa de Fuerza Mayor.
- Incumplimiento por su parte de sus obligaciones respecto al pago de la Prima según lo descrito en la Cláusula 13.
- Problemas de red o de teléfono por su parte cuando el **Tomador/Asegurado** llame a nuestro centro de gestión.
- Todos los casos detallados en el apartado de exclusiones.
- Si al pagar o proporcionar algún beneficio nos expusiera a alguna sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o de las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

## 16. Sus obligaciones

A continuación, encontrará un resumen de sus obligaciones en relación con esta Póliza de seguro:

El **Tomador/Asegurado** se compromete a haber leído y almacenado en un soporte sostenible toda la información previa a la suscripción del seguro (IPID, Nota informativa de la **Aseguradora** y Mediador y esta Póliza de seguro) que le ha sido facilitada por la **Aseguradora** y el Mediador de la póliza.

Pagar la Prima del seguro contratado.

En caso de Siniestro: Debe seguir todas las instrucciones del centro de gestión de la **Aseguradora** o del centro de reparación.

El **Tomador/Asegurado** debe notificar a la **Aseguradora**, a la brevedad posible, cualquier cambio que pueda afectar a esta Póliza de seguro y, en particular, a los siguientes aspectos:

- cambio de datos personales no limitados a - por ejemplo - nombre, cuenta bancaria o tarjeta de crédito;
- cambio de dirección;
- cambio del Dispositivo asegurado.

## 17. Imposibilidad para ejecutar la cobertura de la póliza de seguro

La respuesta de la **Aseguradora** en la ejecución de las coberturas de este seguro podría verse ralentizada, alterada o con imposibilidad de cumplimiento en las situaciones siguientes:

Disturbios, huelgas, revuelta civil, guerra civil, cualquier acto de terrorismo, sabotaje, actos de fuerza mayor, explosiones, desplazamientos de seguridad y restricción de tráfico que impidan al Reparador autorizado viajar, guerra civil, cualquier consecuencia de cualquier efecto de radioactividad o cualquier otro caso de Fuerza Mayor que lleve a un número anormal y excepcional de llamadas.

## 18. Otras cláusulas

### 18.1. Territorialidad



Los límites territoriales están restringidos a España y al Mundo en el caso de que el **Tomador/Asegurado** se encuentre viajando fuera de España durante un máximo de 60 días consecutivos por año.

## 18.2. Ley aplicable y tribunales competentes

La presente póliza se rige en todos sus extremos y a todos los efectos por la Legislación Española.

Las partes se comprometen a resolver amistosamente cualesquiera divergencias que pudieran surgir en el desarrollo de la presente póliza. No obstante, en caso de no poder resolverse de forma amistosa, las partes se someterán expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del domicilio del **Tomador/Asegurado**.

## 18.3. Subrogación

La **Aseguradora** quedará subrogada en los derechos y acciones que correspondan al **Tomador/Asegurado** por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del coste de los servicios prestados.

## 18.4. Protección de datos personales

De conformidad con la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, le informamos que aquellos datos personales que el Tomador del seguro y los Asegurados de la póliza puedan facilitar a la **Aseguradora** serán tratados por INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, (en adelante, la "Entidad Aseguradora") con domicilio social en Madrid, calle Arequipa nº 1, planta 3ª, Esc. 2, 3 y 4, 28043, en su condición de responsable del tratamiento, para:

- La suscripción del seguro.
- La gestión de la actividad la **Aseguradora** y el cumplimiento del contrato de seguro.
- Prestación de asistencia y servicios descritos en el contrato de seguro.
- Tramitación de Siniestros, gestión de reembolsos o indemnizaciones.
- Tramitación de quejas y reclamaciones.
- Grabación de llamadas para la prestación del servicio de asistencia y control de la calidad.
- Realización de encuestas y solicitudes de opinión respecto a nuestros productos y servicios.
- Estudios técnicos para el análisis de Siniestros y Primas, tarificación, apoyo al proceso de suscripción y consolidación de informes financieros (incluso regulatoria).
- Prevención del fraude y blanqueo de capitales.
- Adicionalmente, los datos se tratarán para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba, específicamente obligaciones relacionadas con la regulación de mercado de seguros, los mercados financieros, la normativa mercantil y tributaria o la regulación de la prestación de servicios de asistencia sanitaria, entre otros.

Sus datos serán conservados durante toda la relación contractual y, aún después, durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta la prescripción de las eventuales responsabilidades legales que pudieran derivarse de la misma. No obstante, para la realización de encuestas y solicitudes de opinión respecto a nuestros productos y servicios, los datos serán conservados durante el plazo máximo de dos años o hasta que se oponga a los citados tratamientos.

Tenga en cuenta que, para el cumplimiento del propio contrato de seguro, así como para la prestación de asistencia, podrán tratarse datos de salud tanto del tomador como de los Asegurados de la póliza.



El Tomador declara que los datos facilitados a INTER PARTNER ASSISTANCE S.A, son exactos y veraces y se obliga a comunicar a INTER PARTNER ASSISTANCE S.A, cualquier modificación o variación de los datos referidos. Salvo que se indique otra cosa, las respuestas a las cuestiones planteadas por INTER PARTNER ASSISTANCE S.A, con motivo de la solicitud y concertación de la presente relación contractual tienen carácter obligatorio, conllevando la negativa a facilitar los datos requeridos la imposibilidad de tramitar la operación.

En cuanto al origen de los datos, los mismos podrán ser facilitados a la **Aseguradora** por el propio interesado o el tomador de la póliza de seguro en cualquier momento de la relación (precontractual y contractual) con la **Aseguradora** con las finalidades anteriormente descritas. Además, en el marco de la gestión de las pólizas suscritas y, en su caso, la atención de Siniestros, se pueden recibir datos personales de los Tomadores, Asegurados y Terceros, incluso a través de las entidades prestadores de los servicios objeto de cobertura por las pólizas, como, por ejemplo, de centros y profesionales sanitarios.

El Tomador consiente y autoriza expresamente, a través del pago de la Prima que los datos de carácter personal facilitados sean tratados con las finalidades mencionadas con anterioridad. En el caso de que los datos facilitados se refieran a personas físicas distintas del Tomador, éste manifiesta haber informado de lo establecido en la presente cláusula y obtenido el consentimiento previo de aquellas para el tratamiento de sus datos de acuerdo con las finalidades previstas en la póliza. En concreto de menores de edad, si el Tomador no es representante legal del menor se compromete a obtener el consentimiento expreso del representante del mismo.

Asimismo, la **Aseguradora** garantiza que los datos facilitados por el solicitante no serán tratados para otra finalidad distinta a las establecidas con anterioridad ni serán vendidos bajo ningún concepto.

La base legitimadora del tratamiento de sus datos de carácter personal, así como de los datos de los Asegurados de la póliza para las finalidades anteriormente descritas es la ejecución del presente contrato, salvo para la realización de encuestas y solicitudes de opinión respecto a nuestros productos y servicios, la realización de estudios técnicos para el análisis de Siniestros y Primas, y tarificación, en cuyo caso el tratamiento de sus datos personales está legitimado en el interés legítimo de la **Aseguradora**. Finalmente, para la prevención del fraude y blanqueo de capitales, así como el cumplimiento de las obligaciones legales de la **Aseguradora**, la base legitimadora será el cumplimiento de una obligación legal.

Informarle que los datos solicitados por la **Aseguradora** son los necesarios para el cumplimiento del contrato de seguro, por lo que, si no se facilitan o se facilitan de forma errónea, la **Aseguradora** no podrá llevar a cabo el cumplimiento de las finalidades anteriormente descritas. Asimismo, informarle que sus datos podrán ser obtenidos por usted, así como por terceros como son los hospitales a los que acuda.

Sus datos podrán ser comunicados a:

- Administraciones Públicas y Jueces y Tribunales en los casos previstos por ley.
- Otras entidades de AXA Partners.
- Organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador con fines estadístico-anuales y de prevención del fraude, para la selección de los riesgos y para la liquidación de Siniestros, conforme a lo establecido en el artículo 99 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- Prestadores de servicios de asistencia, por ejemplo, proveedores del sector sanitario, hotelero, de transporte, logístico, jurídico y de otros servicios, cuando sea necesario para el cumplimiento de los servicios u obligaciones derivados del contrato de seguro.

En aquellos casos en los que pudiéramos tener que transferir sus datos a una entidad del grupo situada fuera de España o del Espacio Económico Europeo, dichas transferencias se realizarán en base a las normas corporativas vinculantes de AXA Partners (BCR AXA Partners) a las que estamos adheridos, dichas normas garantizan un nivel adecuado de protección. Puede consultar las BCR de AXA Partners en la política de privacidad de nuestra web cuyo enlace aparece al final de la presente cláusula. En el caso en el que no puedan aplicarse las BCR nos aseguraremos de que se aplique a sus datos un nivel de protección similar al requerido de conformidad a lo establecido en la legislación en materia de protección de datos de España.

El **Tomador/Asegurados** de la póliza, podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento o solicitar la portabilidad ante la **Aseguradora**, así como retirar su consentimiento prestado, sin que ello afecte a la licitud de los tratamientos anteriores. Puede ejercitar los citados derechos, así como contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos dirigiendo sus comunicaciones al Departamento de Protección de Datos Personales de la Aseguradora, sito en Barcelona, calle Tarragona 161, 08014 o bien dirigiendo correo electrónico a la dirección [protecciondedatos@axa-assistance.es](mailto:protecciondedatos@axa-assistance.es)

Sin perjuicio de lo anterior, el Tomador, así como los Asegurados de la póliza podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que considere que la **Aseguradora** vulnera sus derechos en materia de protección de datos.

Tiene a su disposición nuestra política de privacidad completa en <https://protech.axa-assistance.es>

#### ¿Cómo contactar al Delegado de Protección de Datos?



**Por correo electrónico:**

[protecciondedatos@axa-assistance.es](mailto:protecciondedatos@axa-assistance.es)



**Por correo postal:**

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, calle Tarragona 161, 08014 Barcelona

Todos nuestros avisos de privacidad están disponibles en:

<https://protech.axa-assistance.es>

Asimismo, si así lo solicita, podemos facilitarle una copia escrita.

### 18.5. Grabación de llamadas

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, en calidad de Responsable, informa al **Tomador/Asegurado** de la póliza que, al objeto de garantizar la prestación y calidad de los servicios prestados a los clientes, así como la lucha contra el fraude, las llamadas entrantes y salientes podrán ser grabadas, siendo custodiadas por parte de INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, por el plazo legalmente previsto al efecto. El Tomador deberá informar a los Asegurados respecto a dichas grabaciones.

El **Tomador/Asegurado** autoriza a INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, la grabación de las citadas llamadas.

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA, garantiza al Tomador que dichas grabaciones serán custodiadas y protegidas de conformidad con lo establecido en la normativa vigente



de protección de datos personales, obligándose además a no hacer un mal uso de las mismas, ni a divulgarlas en ningún medio de difusión, ya sea público o privado.

#### 18.6. Derecho de Desistimiento

El **Tomador/Asegurado** dispondrá de un plazo de 14 días desde la contratación de la póliza para desistir de la misma.

El **Tomador/Asegurado** que ejerza el derecho de desistimiento lo habrá de comunicar al Asegurador antes de la finalización del plazo establecido en el párrafo anterior, por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en derecho. Se considerará que la notificación se ha efectuado en plazo si se hace en un soporte papel o soporte duradero, disponible y accesible al Asegurador.

Una vez ejercido el derecho de desistimiento el Asegurador procederá a la devolución de la Prima íntegra satisfecha. El Asegurador tendrá 14 días naturales, desde que se notifica el desistimiento, para liquidar dicha cantidad.