

Este documento contiene un resumen de la información más relevante. La información precontractual y contractual completa de este seguro se facilita en otros documentos.

### ¿En qué consiste este tipo de seguro?

El seguro Vodafone Care cubre su dispositivo móvil para garantizarte el acceso y uso de la red móvil de Vodafone. El dispositivo cubierto se detalla en las condiciones particulares.



### ¿Qué se asegura?

#### Cobertura del dispositivo móvil por

- ✓ Daños accidentales

Cobertura opcional disponible por una prima adicional:

- Robo con violencia o carterismo

La cantidad máxima de siniestros cubiertos en un período de 12 meses es de tres (3). Si tienes la cobertura adicional de robo, hasta dos (2) de los tres (3) siniestros en un período de 12 meses pueden ser por robo

- ✓ Cargos por uso de red no autorizado – ej. llamadas, datos, hasta un máximo de 500€ por siniestro – (Cuando se haya contratado la cobertura de Robo)
- ✓ Reembolso por la pérdida de acceso a la red - te abonaremos 1 € al día por no poder acceder a la red móvil de Vodafone hasta un valor máximo de 30 €

#### Cómo resolvemos los siniestros

- Repararemos o sustituiremos su dispositivo móvil dañado
- Facilitaremos un dispositivo de sustitución en los siniestros por robo
- Las sustituciones pueden provenir de equipos reacondicionados o reparados



### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ Cualquier incidente en el que intencionadamente haya puesto en riesgo su dispositivo móvil o no lo haya protegido de forma diligente
- ✗ Cualquier accesorio del dispositivo móvil
- ✗ Pérdida



### ¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Usted debe ser residente en España y mayor de 18 años para contratar este seguro
- ! Los cargos por uso de red no autorizado están cubiertos desde el momento del robo de su dispositivo móvil, hasta 24 horas después del descubrimiento del robo. Un siniestro bajo la cobertura de cargos por uso de red deberá realizarse después de la aceptación del siniestro de robo del dispositivo móvil.
- ! Trataremos de sustituir los dispositivos móviles por uno de la misma marca, modelo y capacidad; si bien el color no podemos garantizarlo con carácter general
- ! El reembolso por la pérdida de acceso a la red solo se proporciona tras la aceptación del siniestro



### ¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ Su dispositivo móvil está cubierto en todo el mundo, siempre que ello sea posible de conformidad con la normativa
- ✓ Los dispositivos móviles de sustitución y reparaciones serán entregados únicamente en una dirección en España



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

- Existe una franquicia por siniestro. La cantidad específica quedará establecida en el Certificado de Seguro y Condiciones Particulares y se incluirá en su factura de Vodafone, además de la prima dependiendo del tipo de póliza elegida. En caso de pérdida del servicio, el crédito se deducirá del importe total de la franquicia pendiente de pago y se aplicará en la factura de Vodafone
- Denunciar a la Policía el robo del dispositivo móvil lo antes posible y como máximo, dentro de un plazo de 8 días
- Notificarnos el siniestro lo antes posible y dentro del plazo máximo de 8 días en caso de robo del dispositivo o en el plazo máximo de 30 días en caso de daños
- Usted debe entregar el dispositivo dañado para la evaluación del siniestro por daños
- Presentar la factura de compra antes de que podamos tramitar el siniestro



### ¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El pago de la prima tiene una periodicidad mensual y se cobrará a través de su factura de Vodafone



### ¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

La cobertura comienza inmediatamente en el momento en que acepte y firme la condiciones de la póliza, enviadas al número de teléfono registrado en la solicitud, y continuará vigente con carácter anual hasta que ocurra alguno de los siguientes sucesos:

- No proceda con el pago de la prima inicial y sucesivas
- Cancele el seguro
- Si cambia de operador de telecomunicaciones (portabilidad o cancelación de la línea Vodafone)
- En caso de oposición a la prórroga del contrato por parte de la Aseguradora o del Tomador



### ¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- Para cancelar esta póliza de seguro contacte con Vodafone en el teléfono 22103 (desde red Vodafone y gratuito) o al 607 100 103 (desde Red No Vodafone y gratuito). Usted debe comunicarse con nosotros con al menos 30 días de antelación antes de la fecha de renovación. Si nos avisa para cancelar con menos de treinta días de antelación a la fecha de renovación, esta póliza se renovará automáticamente por un año más
- Si se cancela el seguro dentro del plazo de 14 días tras la recepción de la documentación del seguro, se realizará un reembolso completo de la prima cobrada, siempre y cuando no se haya dado ningún parte de siniestro
- Una vez finalice este plazo de 14 días no se podrá cancelar el seguro sin efectuar el pago correspondiente a la anualidad del seguro

## Seguro de dispositivo móvil Vodafone Care

### Términos y Condiciones Generales

Esta póliza de seguro, distribuida por Vodafone Care Insurance Solutions y suscrita por Assurant Europe Insurance N.V., cubre su dispositivo según las condiciones particulares registradas con nosotros, de su propiedad o en el caso de clientes comerciales, su empresa. Las referencias a “nosotros / nosotros / nuestro” hacen referencia a la entidad aseguradora. Las referencias a Vodafone se refieren a Vodafone España S.A.U.

#### Sus necesidades

Esta póliza de seguro está diseñada para satisfacer las necesidades de los propietarios de dispositivo móvil que han comprado su dispositivo a Vodafone para conectarse a la red móvil de Vodafone, o bien que lo han adquirido en otro lugar y lo utilizan para acceder a la red móvil de Vodafone a través de la tarjeta SIM, que están preocupados por los gastos de reparación de su dispositivo móvil y la pérdida de acceso a la red móvil de Vodafone en caso de que el dispositivo sufra un daño accidental, y en el caso de Vodafone Care Protección Total por el coste del reemplazo de su dispositivo en caso de robo. No se ha facilitado ningún asesoramiento durante la venta de esta póliza.

#### Factura de compra

**Cuando nos comunique un siniestro, necesitaremos comprobar que el dispositivo le pertenece; por lo que tendrá que presentar la factura de compra del dispositivo en dicho momento, para que podamos validar la marca, modelo, número de IMEI, memoria y capacidad del dispositivo asegurado.**

**También aceptaremos los documentos originales de su contrato con su proveedor de telefonía móvil y/o documento que demuestre que su dispositivo está siendo usado por usted en su red de telefonía móvil. Si no tiene ninguno de estos documentos, es posible que rechacemos su siniestro. Contacte con nosotros:**

Nuestro servicio de atención al cliente está disponible en el número de teléfono 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste) de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

Muchas gracias por elegir el Seguro de dispositivo móvil de Vodafone.

#### Modificación de divergencias

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad Aseguradora 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.

#### 1. ¿Para quién está diseñada esta póliza?

<p><b>1.1 Para muchos de nosotros, nuestro dispositivo móvil es mucho más que un dispositivo para hacer llamadas. Significa que puedes mantener el contacto en cualquier lugar, almacenar recuerdos, disfrutar de entretenimiento y mucho más.</b></p>	<p>Esta Póliza de Seguros está diseñada para personas que están preocupadas por la pérdida de conectividad a la red Vodafone y tienen un dispositivo móvil que no está cubierto por otra póliza de seguro y desean cubrir los gastos de reparar o sustituir su dispositivo móvil por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daño accidental (todo tipo de póliza/cobertura)</li> <li>- Robo (solo si adquirió la cobertura de Protección Total) incluyendo adicionalmente a efectos de esta póliza la sustracción del dispositivo asegurado del interior de un bolsillo, bolso o mochila (sobre su persona) o del interior de un vehículo cerrado con los sistemas de seguridad activados y sin estar a la vista</li> </ul> <p><b>Compruebe la sección "Resumen de cobertura" de su Certificado de seguro (condiciones particulares) si no está seguro de qué póliza/cobertura adquirió.</b></p> <p>Entendemos que cuando su dispositivo esta dañado o ha sido robado, usted no puede acceder a la red móvil de Vodafone con su tarjeta SIM, en esas circunstancias nosotros acreditaremos en su cuenta hasta un máximo de 30€. Todos los detalles los encontrará en la <b>“Sección 2 – ¿Qué está cubierto?”</b></p> <p>Los siniestros están sujetos al pago de una franquicia por su parte, que dependerá de la cobertura contratada, lo que debe ser tenido en cuenta a la hora de decidir si esta póliza es la más adecuada para usted.</p> <p>Debe ser mayor de 18 años y ser residente en España</p> <p><b>El dispositivo móvil debe tener menos de 12 meses de antigüedad en el momento de contratar esta póliza de seguro.</b></p>
<p><b>1.2 Es importante tener en cuenta que este seguro se ofrece partiendo de la base de que usted protegerá su dispositivo móvil.</b></p>	<p>Tener un seguro no significa que pueda asumir riesgos con su dispositivo móvil que no asumiría si no estuviera asegurado, ya que esto podría provocar el rechazo de su siniestro. <b>Encontrará más información en la sección “Qué NO está cubierto”.</b></p>

Entendemos que cada siniestro es diferente, y haremos esfuerzos para tener esto en cuenta cuando revisemos el siniestro.

**2. ¿Qué está cubierto?**

Riesgos cubiertos	Beneficios
<p><b>2.1 Su dispositivo móvil está cubierto en todo el mundo cuando ello sea posible de conformidad con la normativa aplicable en caso de:</b></p> <p><b>Daño accidental (todo tipo de póliza/cobertura)</b></p> <p><b>Robo (solo si adquirió la cobertura opcional por una prima adicional de Robo con violencia o sustracción dentro de un vehículo)</b></p>	<p>Cobertura del dispositivo móvil que se detalla en las condiciones particulares y registrado con nosotros de su propiedad o en el caso de clientes comerciales, de la empresa contratante.</p> <p>Si su dispositivo móvil está dañado (incluido el daño por líquidos y el daño intencionado cometido por parte de terceros desconocidos para usted), lo repararemos o lo sustituiremos. La cobertura de daños significa que el dispositivo móvil no funciona correctamente debido a un evento accidental súbito o imprevisto.</p> <p><b>Si no puede proporcionarnos el dispositivo dañado bajo su siniestro por daños, este se clasificará como un dispositivo perdido que no está cubierto por esta Póliza de seguro. Se solicitarán pruebas del daño intencionado ocasionado por una tercera persona de conformidad con lo expuesto para probar cualquier siniestro por daños intencionados.</b></p> <p><b>Cualquier mecanismo de bloqueo (Buscar mi iPhone o Factory Research Protection o cualquier programa similar) debe eliminarse antes de entregar el dispositivo. No se repararán, ni repondrán dispositivos que lo tengan activado.</b></p> <p>Si le roban (solo si adquirió la cobertura opcional por una prima adicional de Robo con violencia o sustracción dentro de un vehículo) el dispositivo móvil, lo sustituiremos. La cobertura antirrobo se aplica cuando a través de violencia o intimidación en las personas o en las cosas, se produce el robo del dispositivo móvil.</p> <p>Violencia en las personas incluye aquellos casos en los que no pudo defenderse, y violencia en las cosas significa que se ha forzado una cerradura o medida de seguridad para obtener acceso.</p> <p><b>Se requerirán pruebas (por ejemplo, la denuncia de la policía que es obligatoria) para demostrar el robo a través de los procedimientos mencionados para probar cualquier siniestro por robo.</b></p> <p>Robo (solo si adquirió la cobertura opcional por una prima adicional de Robo con violencia o sustracción dentro de un vehículo) incluyendo adicionalmente a efectos de esta póliza la sustracción del terminal asegurado del interior de un bolsillo, bolso o mochila sin empleo de fuerza, violencia ni intimidación, sino aprovechando un descuido o distracción de la víctima, todo ello con objeto de privarle del equipo asegurado. El lugar donde se transporte el terminal debe formar parte del vestuario del asegurado o encontrarse físicamente unido a él.</p> <p>Sustituciones</p> <p><b>(1) Cuando sustituyamos el dispositivo móvil, el reemplazo puede ser por un dispositivo reacondicionado (no nuevo).</b></p> <p><b>(2) Intentaremos sustituir su dispositivo por uno del mismo tipo, pero no podemos garantizarlo ni reemplazar ningún dispositivo móvil de edición limitada o especial. En ningún caso se garantiza el color.</b></p> <p>(3) Si no podemos proporcionar un dispositivo móvil de la misma marca, modelo y especificaciones, le ofreceremos la opción de dispositivos móviles de especificaciones equivalentes.</p> <p>Los dispositivos de reemplazo sólo se enviarán a una dirección en España</p>
<p><b>2.2 Si realiza un siniestro por robo (solo si adquirió la cobertura opcional por una prima adicional de Robo con violencia o sustracción dentro de un vehículo) que ha sido aceptado y descubre que le han cobrado por llamadas, mensajes de texto o datos como resultado de un uso adicional no autorizado.</b></p> <p><b>Estos cargos están cubiertos hasta un máximo de 500 €.</b></p>	<p>En el caso de que su proveedor de servicios de red le cobre gastos derivados del uso de su dispositivo móvil tras el robo, pagaremos los gastos incurridos durante el período comprendido entre:</p> <p><b>(1) El momento en que ocurrió el robo y</b>  <b>(2) 24 horas después de que lo descubrió</b></p> <p>Por ejemplo, si su dispositivo fue robado a las 08.00h un martes y descubrió que faltaba a las 11:00 del miércoles, quedarían cubiertos los cargos realizados entre las 8.00h del martes y las 11:00 del jueves.</p>



<b>2.3 Abono por el inconveniente de pérdida de acceso a la red móvil de Vodafone</b>	<p><b>Le abonaremos automáticamente 1 € al día por las molestias de no poder utilizar los servicios de red móvil de Vodafone mientras se repara o reemplaza su dispositivo tras la aceptación de su siniestro.</b></p> <p>En el momento del siniestro le informaremos de la cantidad que se le abonará en función de nuestras expectativas de poder reparar o sustituir su dispositivo. Si se tarda más de lo esperado, puede reclamar un 1 € adicional diario por cada día completo que no pueda acceder a la red hasta un valor máximo de 30 €. Para reclamar cualquier cantidad superior a la informada inicialmente, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste) de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, proporcionando detalles sobre el tiempo que se ha tardado en completar su siniestro.</p>
---	---

### 3. ¿Qué No está cubierto? (Exclusiones de Cobertura)

Riesgos que NO están cubiertos	Descripción
<b>3.1 Franquicia</b>	Deberá pagar una cantidad por cada siniestro válido. Esta cantidad dependerá del tipo de seguro que haya escogido. La cantidad específica quedará establecida en su Certificado de Seguro y Condiciones Particulares y se incluirá en la forma de pago elegida.
<b>3.2 Accesorios del Dispositivo móvil</b>	No quedan cubiertos los accesorios ya sean incluidos en el momento de la compra de su dispositivo original o por separado.
<b>3.3 Daño accidental como resultado de cualquiera de las siguientes causas</b>	El daño intencionado causado por usted o por alguien autorizado por usted para usar el dispositivo móvil no está cubierto. Dejar el dispositivo desatendido a menos que pueda probar que se ha ejercido fuerza o violencia para acceder al dispositivo. Donde se ha dejado desatendido en un vehículo a menos que el vehículo esté cerrado y todos los sistemas de seguridad activados y no se ha dejado visible desde el exterior. Uso de su dispositivo mientras conduce un vehículo de motor o maquinaria a menos que se utilice a través de Bluetooth u otro dispositivo de conexión aprobado. No seguir las instrucciones del fabricante
<b>3.4 Más de un total de 3 siniestros en un período de 12 meses, 2 de los cuales puedan ser por robo</b>	Hay un límite máximo de 3 siniestros en un período de doce meses a partir de la fecha de inicio o renovación de su póliza. Sin embargo, solamente hasta 2 de estos pueden ser por robo. Por ejemplo, si su póliza comienza o se renueva el 1 de enero, tiene un límite de hasta 3 siniestros máximo hasta el 1 de enero del año siguiente. La póliza de seguro no se renovará al vencimiento de su póliza anual, coincidiendo con el mes 12 de la misma, si hemos aceptado tres siniestros en un periodo de 12 meses. Si los dos primeros siniestros que Usted hace en ese período son por robo, entonces sólo estará cubierto por daños a su dispositivo hasta el vencimiento de su anualidad.
<b>3.5 Pérdida del dispositivo móvil</b>	Cualquier pérdida, desaparición injustificada o extravío de su dispositivo móvil.
<b>3.6 Daños estéticos</b>	Solo cubrimos daños que impidan el funcionamiento normal de su dispositivo móvil. Si solo es un arañazo o abolladura y su dispositivo móvil sigue funcionando, entonces no lo repararemos ni lo sustituiremos. Por ejemplo, una pantalla rayada no estaría cubierta, pero se cubriría una pantalla agrietada.
<b>3.7 Garantía legal del fabricante</b>	Cualquier gasto o cargo del que el fabricante, proveedor o distribuidor sea responsable de acuerdo con las instrucciones y obligaciones del fabricante o bajo la garantía legal, es decir, la avería de su dispositivo móvil como resultado de cualquier defecto de fabricación cubierto por la <u>garantía legal</u> .
<b>3.8 Desgaste u obsolescencia</b>	Daño causado por desgaste, deterioro de la batería, depreciación, insectos, alimañas, hongos, condiciones atmosféricas o climáticas, cualquier causa de desgaste gradual, cualquier proceso de limpieza, reparación, alteración o restauración.
<b>3.9 Pérdidas consecuenciales</b>	Por pérdida de uso o gastos de reconexión o tarifas de suscripción de cualquier tipo, cualquier gasto incurrido como resultado de no poder usar el dispositivo móvil, la restauración de los datos almacenados en él o dentro de la tarjeta SIM.
<b>3.10 Verificación del número IMEI</b>	Por daños donde: (i) el número de IMEI no puede ser identificado y la naturaleza del daño no justifica la destrucción del número de IMEI; o (ii) el número IMEI o el número de serie del dispositivo móvil han sido manipulados o se ha intentado. (iii) cualquier pérdida en el dispositivo móvil en el que la tarjeta SIM instalada por Vodafone ha sido retirada ilegalmente. Cualquier pérdida cuando, excepto por siniestros bajo la cobertura de Robo, el Asegurado no puede entregar el dispositivo móvil dañado.



<b>3.11 Reparaciones no autorizadas</b>	Daños causados como consecuencia de intentos de reparación ya sea por usted o por otras personas que no hemos autorizado.
<b>3.12 Consorcio de Compensación de Seguros</b>	Cualquier evento cubierto por el "Consorcio de Compensación de Seguros" en España
<b>3.13 Siniestro causado con mala fe</b>	Si el siniestro ha sido causado por mala fe del Asegurado, la Aseguradora no estará obligada al pago de la prestación.
<b>3.14 Robo sin violencia o intimidación</b>	La cobertura contra robo requiere que se haya utilizado violencia o intimidación para obtener el dispositivo móvil, con la excepción a efectos de esta póliza de la sustracción del dispositivo asegurado del interior de un bolsillo, bolso o mochila sobre su persona.  En el caso de que la violencia o intimidación no puedan ser probadas, y no esté claro que haya sido robado, sino que, se haya perdido, no se cubrirán los robos o daños como resultado de la tentativa de robo.
<b>3.15 Incidentes que no se denuncien ante la policía</b>	Robo, daños como consecuencia de tentativa de robo, o daños dolosos, que no sean denunciados ante la policía dentro del plazo máximo de 8 días y obteniéndose una denuncia oficial;

#### 4. Cómo notificar un siniestro

Si quiere notificar un siniestro bajo la Póliza, debe notificar en primer lugar a la Aseguradora en el número de teléfono 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste) de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

Adicionalmente puede notificar un siniestro a través de la sección "Mi Seguro" desde la APP mi Vodafone o accediendo desde cualquier PC a <https://myinsurance-es.care.vodafone.com>.

Resumen	Descripción
<b>Robo, daño doloso por terceros</b>	Tan pronto como sea posible, pero como máximo en el plazo de los 8 días posteriores a su descubrimiento, denuncie ante la policía (o a la policía extranjera local si se encuentra en el extranjero) <b>y obtenga una denuncia oficial. La denuncia de la policía deberá incluir el número IMEI del dispositivo móvil objeto del siniestro;</b>  Tan pronto como sea posible, pero como máximo en el plazo de los 8 días posteriores a su descubrimiento informe del siniestro a la Aseguradora en el número de teléfono 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste).  Siga las instrucciones de la Aseguradora. Para reclamar daños dolosos, cualquier mecanismo de bloqueo (por ejemplo, Buscar mi iPhone o Factory Research Protection) debe eliminarse cuando sea posible, antes de que podamos revisar su siniestro.
<b>Daños accidentales</b>	Tan pronto como sea posible pero como máximo dentro de los 30 días posteriores al descubrimiento del siniestro, informe a la Aseguradora en el número de teléfono 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste).  Siga las instrucciones de la Aseguradora. Cualquier mecanismo de bloqueo (por ejemplo, Buscar mi iPhone o Factory Research Protection) debe eliminarse cuando sea posible, antes de que podamos revisar su siniestro.
<b>Documentos y otra información que debe facilitar al servicio de gestión de siniestros</b>	Es posible que se le pida documentación o información para que podamos evaluar y aprobar su siniestro. Esto podría comprender, entre otros: - Número de referencia de la denuncia policía y / o copia de la misma o del atestado - Pruebas de la entrada forzada a edificios o vehículos en siniestros de robo - El dispositivo móvil dañado si fuera necesario <b>Se pueden solicitar otros documentos de lo que será debidamente informado en el momento en que contacte con nosotros para notificar un siniestro.</b>

#### 5. Qué necesita saber sobre el proceso de siniestro

- Todas las conversaciones telefónicas con el equipo de gestión de siniestros serán grabadas y guardadas de conformidad con la normativa aplicable.
- Si no podemos sustituir su dispositivo por uno de la misma marca y modelo, evaluaremos una resolución del siniestro alternativa.
- Si se recuperan dispositivos robados o dañados una vez aceptado el siniestro, estos pasarán a ser propiedad de la Aseguradora y deberán devolverse de forma inmediata y sin coste alguno. Los dispositivos móviles dañados, las piezas y los materiales reemplazados por nosotros se convertirán en propiedad de la Aseguradora sin coste adicional alguno.

**La Aseguradora, según su criterio, podrá reparar o reemplazar (por un dispositivo nuevo o reacondicionado). El límite máximo que asumirá la Aseguradora no excederá del coste de proporcionarle un dispositivo móvil de una especificación equivalente, lo más similar posible de conformidad con el criterio de la Aseguradora.**

**El presente contrato de seguro no otorga derecho a indemnización en efectivo, por lo que no serán admitidas las reclamaciones presentadas que persigan la obtención de una indemnización en efectivo. Si el dispositivo móvil no es robado y necesita ser sustituido, el dispositivo móvil debe ser entregado junto con la batería a Vodafone en la fecha de reemplazo.**

## 6. Precio del seguro

El precio de su seguro dependerá del dispositivo móvil asegurado. Esta es la prima y está establecida en su certificado de Seguro y Condiciones Particulares y se incluirá a través de la forma de pago elegida.

## 7. Duración de la póliza

Usted puede cancelar esta póliza dentro del plazo de 14 días desde la recepción de esta documentación sin pagar gastos adicionales y el primer mes de prima será reembolsado, si se le ha cobrado, siempre y cuando no haya presentado ningún siniestro. Por favor, consulte la sección de "Cancelación del seguro" para más información. Una vez transcurrido este periodo de 14 días esta póliza seguirá vigente con carácter anual hasta que ocurra alguno de los siguientes eventos:

- Usted no procede al pago de la prima inicial.
- Usted cancela su seguro
- Si cambia de operador de telecomunicaciones (portabilidad o cancelación de la línea Vodafone) o se pasa al pago por uso PAYG (con la consiguiente cancelación de la póliza de seguro)
- En caso de oposición a la prórroga o renovación del contrato por parte de la Aseguradora o del tomador.
- En caso de que 3 siniestros aprobados en un período continuo de 12 meses.

## 8. Cancelación del Seguro

Si cancela su seguro dentro del plazo de 14 días tras la recepción de la documentación del seguro, recibirá un reembolso completo de la prima, si se le ha cobrado, siempre y cuando no haya presentado ningún siniestro.

Una vez transcurrido el plazo de 14 días, la póliza anual seguirá en vigor durante toda su duración y se seguirán pagando las primas mensuales. No será posible efectuar reembolsos una vez transcurrido el plazo de 14 días.

Para cancelar esta póliza de seguro puede contactar con Vodafone en el 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste) de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Debe comunicarse con nosotros con al menos 30 días de antelación antes de la fecha de renovación. Si nos avisa para cancelar con menos de treinta días de antelación a la fecha de renovación, esta póliza se renovará automáticamente por un año más.

Si cambia de operador de telecomunicaciones (portabilidad o cancelación de la línea Vodafone), se le cancelará la póliza inmediatamente y no se le cobrarán más primas mensuales.

La Aseguradora podrá resolver el contrato si usted no procede al pago de la prima inicial de conformidad con lo dispuesto por el artículo 15 de la Ley española de Contrato de seguro o en caso de reserva o inexactitud del tomador del seguro. Además, la Aseguradora podrá oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte efectuada con un plazo de, al menos, dos (2) meses de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso dirigida a la última dirección de correo electrónico o dirección postal facilitada por usted.

## 9. Qué debe hacer si no está satisfecho con nosotros – Instancias externas e internas para presentar quejas y reclamaciones

Los procedimientos internos y externos para la presentación de quejas y reclamaciones serán los siguientes:

En caso de que quiera presentar una queja o reclamación puede dirigirla por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [Info.vodafoneesp@assurant.com](mailto:Info.vodafoneesp@assurant.com), o a través del número de teléfono 22103 (desde red Vodafone y sin coste) o al 607100103 (desde otra red No Vodafone y sin coste).

Tanto el modelo de formulario de quejas y la hoja de reclamaciones, así como el Reglamento de funcionamiento del Servicio se encuentran a disposición de los clientes y usuarios contactando con la Aseguradora en la siguiente dirección de correo electrónico: [vodafoneeu@assurant.com](mailto:vodafoneeu@assurant.com)

El departamento de reclamaciones o la Aseguradora, en su caso, dispondrán de un plazo de (2) dos meses para resolver sobre su queja o reclamación. En caso de que la resolución haya sido contraria a su petición o haya transcurrido el plazo de (2) dos meses desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente o la Aseguradora sin haber sido resuelta, Usted podrá formular reclamación por escrito ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Pº de la Castellana 44, 28046 - Madrid) o por medios telemáticos en la siguiente dirección:

<https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>. Para interponer dicha reclamación, deberá acreditar haber formulado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora y que la resolución haya sido contraria a su petición o no se haya producido en el plazo de (2) dos meses desde su presentación. En virtud de lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley española del Contrato de Seguro, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del presente contrato el del domicilio del Asegurado.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en los artículos 57 y 58 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, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros. También podrán 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.

## 10. Legislación aplicable

El Contrato de Seguro se regirá por la legislación española; en especial, por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y legislación complementaria y de desarrollo. Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del presente contrato el del domicilio del Asegurado.

## 11. En caso de modificación de los términos de la póliza

En caso de que la Aseguradora tenga que modificar los términos del contrato, cuando sea posible, le avisaremos con 60 días de antelación por escrito a su última dirección conocida. Esto solo ocurrirá por razones válidas, como dar respuesta a cambios normativos o de directrices de las autoridades de supervisión, cumplir con requisitos regulatorios, cambiar de asegurador. Usted tiene derecho a ser informado, derecho de acceso, a la portabilidad de sus datos, derecho de rectificación, limitación del tratamiento, supresión de la información que tenemos sobre usted, así como derecho de oposición y derecho a no estar sujeto a una decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado (sin intervención humana) cuando esa decisión tenga consecuencias o le afecte de manera significativa, derechos que puede ejercer en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros <http://www.assurantsolutions.es/privacidad/> del grupo de empresas de Assurant, códigos de buenas prácticas, o para reflejar proporcionalmente aumentos legítimos de gastos o reducciones asociadas para proporcionar la cobertura.

## 12. Consorcio de Compensación de Seguros para pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor. En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la aseguradora o mediador de seguros, comunicarán, dentro de los siete días de haber sido conocido, la ocurrencia del siniestro en la delegación regional del consorcio correspondiente, dependiendo en el lugar donde ocurrió el siniestro.

La comunicación se realizará en el modelo establecido al efecto, que se encuentra disponible en la página web del Consorcio ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)), o en las oficinas de esta o de la compañía de seguros, a la que se adjuntará la documentación que, de acuerdo con a la naturaleza del daño sea requerida. Para aclarar cualquier duda que pueda surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros tiene el siguiente número de teléfono para clientes: 902 222 665 o 952 367 042.

## 13. Como tratamos su información de carácter personal.

Assurant Europe Insurance N.V., con domicilio en Paasheuveweg 1, 1105 BE Amsterdam, Países Bajos es el responsable del tratamiento de sus datos personales como entidad aseguradora de su contrato de seguro

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de la información personal de nuestros clientes de conformidad con los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos y la ley española de desarrollo de esta normativa. Obtenemos y tratamos aquellos datos de carácter personal que son necesarios para la formalización de su póliza de seguro. Utilizamos esta información para cumplir con nuestras obligaciones y otorgar las coberturas proporcionadas por la póliza, incluyendo la gestión de pólizas, siniestros y reclamaciones, servicio al cliente y actividades de prevención del fraude. Tratamos sus datos de carácter personal de conformidad con la normativa de seguridad y protección de datos aplicable. Utilizamos determinados proveedores que tratan sus datos personales de conformidad con las obligaciones contractuales acordadas para facilitarnos determinados servicios relacionados con su póliza. Exigimos que estos proveedores apliquen medidas de seguridad adecuadas diseñadas para proteger su información personal. Algunos de nuestros encargados se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE") y, en estos casos, transferiremos sus datos fuera del EEE tomando las medidas necesarias para garantizar que sus datos personales estén siempre protegidos.

Usted tiene derecho a ser informado, derecho de acceso, a la portabilidad de sus datos, derecho de rectificación, limitación del tratamiento, supresión de la información que tenemos sobre usted, así como derecho de oposición y derecho a no estar sujeto a una decisión basada únicamente en un tratamiento automatizado (sin intervención humana) cuando esa decisión tenga consecuencias o le afecte de manera significativa, derechos que puede ejercer en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros <http://aiz.link/vf/vodafoneprivacidad.pdf>.

Tenga en cuenta que el ejercicio de estos derechos no es absoluto y está sujeto a limitaciones establecidas por la normativa aplicable. Puede enviarnos cualquier reclamación o cuestión relativa al tratamiento de sus datos de carácter personal poniéndose en contacto con nosotros <http://aiz.link/vf/vodafoneprivacidad.pdf>.

También puede presentar una reclamación ante el organismo de supervisión en materia de protección de datos del país donde vive, trabaja o donde considere que ha ocurrido el problema y que, en el caso de España, es la Agencia Española de Protección de Datos.

Puede acceder a la información completa de protección de datos de la Aseguradora en cualquier momento visitando el siguiente enlace <http://aiz.link/vf/vodafoneprivacidad.pdf>.

## 14. Cláusula de sanciones

La aseguradora no está legalmente obligada a proporcionar cobertura o compensación alguna en virtud de este seguro, si esto violara las leyes y reglamentos de sanción. La cobertura y el suministro de cualquier compensación se suspenderán automáticamente. Tan pronto como esto se permita nuevamente bajo las leyes y regulaciones de sanciones, la cobertura se reactivará a partir del día en que la provisión de cobertura esté legalmente permitida de nuevo.