

## Condiciones de la póliza de seguro Samsung Care+

“Samsung Care+” es un seguro que cubre el riesgo de Daño Accidental al dispositivo móvil Samsung y los accesorios incluidos en la caja (“Producto Asegurado”).

Si el dispositivo móvil Samsung no funciona y no ha sufrido un accidente podría ser defectuoso y quedar cubierto por la garantía limitada de dos años de Samsung a que obliga la normativa de defensa de consumidores y usuarios.

Samsung Care+ no cubre los daños superficiales de su dispositivo que no afecten al funcionamiento del Producto Asegurado como, por ejemplo, arañazos, abolladuras, decoloración y pequeñas grietas. Debe adoptar todas las precauciones razonables para evitar dañar el producto asegurado.

Para mejorar la calidad del servicio y gestionar sus partes de siniestro de la forma más eficiente posible, si todavía no ha registrado el número IMEI de su producto asegurado, puede registrarlo accediendo al siguiente sitio web: <http://eu.mobilecare.svc.samsung.com/registdevice>.

Samsung Care+ es un seguro cubierto por AWP P&C S.A. – Sucursal holandesa, que opera con el nombre comercial “Allianz Global Assistance Europe” y se rige por las presentes condiciones de la póliza de seguro.

Asegúrese de leer atentamente las condiciones de esta póliza y de conservarlas. En ellas se define lo que cubre Samsung Care+, la manera de dar partes de siniestro y las eventuales modificaciones o terminación del contrato entre usted y nosotros. En caso de duda, puede contactar con nosotros a través del sitio web local de Samsung: [www.samsung.com/es/support](http://www.samsung.com/es/support). Samsung actuará como intermediario exento en nuestro nombre y gestionará las reclamaciones y consultas que pueda tener (consulte la cláusula 6: Cómo realizar una reclamación).

Cuando contrate Samsung Care+, le facilitaremos las Condiciones Particulares, en las que se establece quién es el tomador del seguro, el producto asegurado, el tipo de cobertura de que dispone y la fecha de inicio y finalización del seguro.

Lo dispuesto en las Condiciones Particulares se aplicará y prevalecerá sobre las condiciones generales de la póliza de seguro.

Entre la contratación de Samsung Care+ y la recepción de la póliza por Ud., puede transcurrir un período de 24 horas.

Las condiciones generales de la póliza y las Condiciones Particulares constituyen el contrato de seguro entre usted y nosotros.

## Resumen de coberturas Samsung Care+

Las Condiciones Particulares proporcionan información detallada sobre la cobertura de Samsung Care+, que resumimos a continuación:

|  | Resumen de la cobertura                                  |
|--|--|
| Daño accidental (incluye daño a la pantalla y otros daños) | Cubierto   |
| Accesorios incluidos                                       | Cubierto   |
| Límite de siniestros                                       | 2 siniestros durante los 24 meses de duración del seguro |
| Cobertura internacional *                                  | Cubierto *   |
| Período de desistimiento                                   | 14 días  |
| Franquicia **  | 79 euros **  |

\* El producto asegurado tiene cobertura en el extranjero durante los viajes con una duración máxima de 60 días. Gestionaremos su siniestro una vez de vuelta al país de residencia donde haya adquirido su Seguro del móvil Samsung.

\*\* La franquicia asciende a 79 euros. La franquicia deberá abonarse al Servicio de Asistencia Técnica de Samsung, a través del método de pago disponible en su país de residencia, por cada siniestro. Si el coste de la reparación es inferior al importe de la franquicia abonada, la diferencia le será reembolsada.

Si no contrató Samsung Care+ cuando adquirió su producto asegurado, cuenta con un período de 30 días a partir de la fecha de compra del producto asegurado para contratar Samsung Care+. En tal caso, debe acudir al establecimiento en el que adquirió su producto asegurado o contratarlo a través de Samsung. Tenga en cuenta que su producto debe ser apto para ser asegurado por Samsung Care+ (consulte la cláusula 1. Condiciones Generales de Validez y la cláusula 3. Exclusiones generales).

Cuando comunique un parte de siniestro a Samsung, Samsung reparará o reemplazará su producto asegurado. Samsung utilizará piezas originales o piezas de repuesto originales rehabilitadas. Las piezas y los materiales dañados reemplazados por Samsung y los dispositivos cuya reparación no resulte económicamente viable reemplazados por Samsung pasarán a ser de nuestra propiedad.

Si aceptamos su reclamación y la reparación del producto asegurado no resulta económicamente viable, entonces Samsung lo reemplazará. Se sustituirá por un terminal puesto a nuevo (rehabilitado) del mismo modelo o del modelo que sea más parecido al producto asegurado y que esté comercialmente disponible en el momento de comunicar el siniestro (no se puede garantizar el mismo color). El terminal de reemplazo incluirá:

- i) el período restante de cobertura de Samsung Care+ del producto asegurado original; y
- ii) el período restante de la garantía limitada de dos años de Samsung del producto asegurado original o una garantía limitada de 90 días, la opción de mayor duración.

Ya se trate de reparación o sustitución, usted puede presentar un máximo de dos partes de siniestro durante los 24 meses de duración del seguro.

## 1. Condiciones generales de validez

- 1.1** Samsung Care+ sólo está disponible para personas a partir de 18 años de edad, residentes en España. Tenga en cuenta que durante el periodo de duración de su Póliza debe mantener su residencia en España para que la póliza continúe siendo válida.
- 1.2** Samsung Care+ es únicamente válido para productos asegurados adquiridos en su país de residencia.
- 1.3** Samsung Care+ sólo es válido para dispositivos Samsung nuevos; no cubre dispositivos móviles Samsung de segunda mano.
- 1.4** Samsung Care+ es sólo válido para dispositivos móviles adquiridos para uso personal. No es válido para dispositivos móviles que utilice o le hayan sido proporcionados con fines comerciales o de trabajo.
- 1.5** Incluso tras contratar Samsung Care+, su póliza podría perder validez si:
- Concurre alguna causa de cancelación. En este caso le reembolsaremos la parte de prima que haya pagado según la cantidad que se estipula en la cláusula 4 (consulte la cláusula 4. Cancelación);
  - No ha pagado la prima debida puntualmente (consulte la cláusula 5. Pago); y
  - Ha realizado alguna declaración falsa (consulte la cláusula 6. Cómo reclamar).

## 2. Definiciones

Algunos de los términos y expresiones de estas condiciones de la póliza tienen significados específicos. Éstos se explican a continuación y tienen el mismo significado siempre que aparezcan.

| Término                                | Definición  |
|--|---|
| Daño accidental/dañado accidentalmente | <p>Cuando en un tiempo y lugar determinados su producto asegurado deja de funcionar con normalidad y su utilidad y seguridad se ven afectadas debido a errores de utilización, líquido o eventos violentos, repentinos y externos que sean imprevistos e involuntarios. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Daño a la pantalla:</b> Daños físicos, como grietas o roturas de la pantalla que afecten al funcionamiento del producto asegurado y se limiten a las piezas necesarias para reparar una pantalla agrietada o rota y la tapa transparente de vidrio, por ejemplo, la pantalla de vidrio/plástico, LCD y los sensores fijados a la pantalla.</li> <li><b>Otros daños:</b> Daño causado por líquido a consecuencia de derrames involuntarios en o sobre el producto asegurado y los daños físicos que puedan producirse distintos al daño a la pantalla que impidan acceder al software del dispositivo móvil o impidan cargarlo.</li> </ul> |
| Reparación económicamente no viable    | hace referencia al estado de un producto asegurado cuyo coste de reparación se estima que vaya a superar el valor de sustitución del producto asegurado.  |
| Condiciones Particulares               | hacen referencia al documento que establece quién está cubierto, qué producto asegurado se cubre, el tipo de cobertura y cuándo empieza y finaliza el seguro.   |

| Término                                   | Definición   |
|---|--|
| Contrato de seguro                        | hace referencia a las Condiciones Particulares junto con las Condiciones Generales de la póliza, todo lo cual constituye el contrato entre usted y nosotros.   |
| Período de desistimiento                  | hace referencia al período durante el cual puede cambiar de opinión y cancelar la póliza con un reembolso completo de la prima cobrada hasta el momento, siempre que no se hayan presentado ni se vayan a presentar partes de siniestro válidos. |
| País de residencia                        | hace referencia al país en el que tiene su principal residencia y permanece durante más de 183 días al año.  |
| Franquicia                                | hace referencia al importe predefinido que debe pagar por cada parte de siniestro válido que realice en virtud de esta póliza.   |
| Accesorios incluidos                      | hace referencia a los auriculares y al cargador de batería incluidos en la caja del producto asegurado.  |
| Producto asegurado                        | hace referencia al dispositivo móvil fabricado por Samsung (incluidos los accesorios) que acordamos asegurar y que se muestra en las Condiciones Particulares.   |
| Partes                                    | hace referencia a usted o a nosotros.  |
| Período de seguro                         | hace referencia a la duración de la póliza (24 meses máximo) desde su fecha de inicio hasta la fecha de cancelación o rescisión en virtud de las Condiciones de la póliza.   |
| Póliza                                    | hace referencia a su seguro Samsung Care+ tal como se documenta en el contrato de seguro.  |
| Fecha de vencimiento de la póliza         | hace referencia a la fecha de finalización del contrato de seguro de su producto asegurado.  |
| Fecha de inicio de la póliza              | hace referencia a la fecha a partir de la cual nosotros aseguramos el producto asegurado tal como se muestra en las Condiciones Particulares.  |
| Condiciones de la póliza                  | hace referencia a los términos establecidos en este documento.   |
| Prima                                     | hace referencia al importe que debe pagar por su póliza, que incluye impuesto sobre las primas de seguro y recargos del Consorcio de Compensación de Seguros.  |
| Samsung                                   | hace referencia a Samsung Electronics Iberia, S.A.U.   |
| Servicio de Asistencia Técnica de Samsung | hace referencia al servicio de asistencia técnica designado por Samsung y que nosotros autorizamos para que le suministre servicio técnico en virtud de esta póliza.   |
| Nosotros/nuestro/a                        | hace referencia a AWP P&C S.A. – Sucursal holandesa, con nombre comercial Allianz Global Assistance Europe.  |
| Usted/su                                  | hace referencia a la persona que aparece como tomador del seguro en las Condiciones Particulares.  |

### 3. Exclusiones

La póliza no cubre:

3.1. Cualquier parte que se refiera a un siniestro que haya ocurrido fuera del Período de cobertura del Seguro.

3.2. Su producto asegurado en caso de:

- a) El número IMEI o de serie de su producto asegurado se ha borrado, anulado o alterado;
- b) Todo daño preexistente que no pueda atribuirse al siniestro por el que se presenta el parte;
- c) Al adquirir la póliza, usted era consciente de alguna circunstancia que daría lugar a la presentación de un parte de siniestro;
- d) El diseño, la fabricación u otros errores en relación con la seguridad del producto asegurado ;
- e) Su producto asegurado ha sido alterado, modificado o reparado por un Servicio de Asistencia Técnica no autorizado por Samsung, incluida la alteración o modificación de piezas internas o del sistema operativo (como por ejemplo, a título enunciativo pero no limitativo, el desbloqueo para operar en otro país);
- f) Fallo debido a defectos o errores de materiales y mano de obra. Estos defectos podrían estar cubiertos por la garantía limitada de dos años de Samsung a que obliga la normativa de defensa de consumidores y usuarios ;
- g) Daños superficiales que no afecten al funcionamiento del producto asegurado como, por ejemplo, arañazos, abolladuras, , decoloración y pequeñas grietas;
- h) Daños que se producen de forma natural e inevitable como resultado del desgaste normal;
- i) Su producto asegurado no se ha instalado o utilizado de conformidad con las instrucciones de Samsung;
- j) Avería eléctrica o mecánica de su producto asegurado;
- k) Reparaciones llevadas a cabo sin nuestra autorización;
- l) Instalación o recompra de contenido, como datos, música, fotos, aplicaciones o software en el terminal de sustitución de su producto asegurado, a menos que se mencione específicamente como beneficio; y
- m) Su producto asegurado se compró fuera de su país de residencia.

3.3. Los daños sufridos y los gastos ocasionados que surjan directa o indirectamente de los siguientes sucesos o circunstancias no están cubiertos por esta póliza:

- a) Uso incorrecto, lo que incluye daños causados intencionalmente y el uso del producto asegurado para un fin para el que no estuviera originalmente diseñado;
- b) La limpieza, el servicio y el mantenimiento rutinarios o los costes de logística cuando no se encuentren errores de los que usted sea responsable;
- c) Negligencia grave que dé lugar a la presentación de un parte de siniestro. La consciente y voluntaria falta de cuidado en la utilización del producto asegurado por parte de usted u otro usuario;
- d) Cuando el siniestro sea consecuencia de alguna acción ilegal o haya infringido alguna prohibición o normativa administrativa.
- e) Falta de la debida diligencia para evitar dañar su Producto asegurado.
- f) Cualquier hurto, robo o pérdida del dispositivo.

## 3.4. Exclusiones generales:

- a) Pérdida de uso o daños consecuenciales de todo tipo;
- b) La póliza no cubre los daños causados por sucesos externos como, por ejemplo, incendios, inundaciones, relámpagos y explosiones; y
- c) A título enunciativo, pero no limitativo, quedan excluidos los daños causados por impulso electromagnético, ya sea de origen humano o natural, reacción nuclear o contaminación por armas nucleares o radioactividad, filtraciones, contaminación, o daños causados por guerra, invasión, revolución o una catástrofe natural.

## 4. Entrada en vigor y cancelación

La póliza entrará en vigor a las 00:00 horas de la fecha de inicio de la póliza y finalizará a las 23:59 de su fecha de vencimiento, a menos que se cancele de acuerdo con los términos de esta póliza.

### 4.1. ¿Cómo se cancela la póliza?

#### 4.1.1. Durante el período de desistimiento:

Dispone de 14 días desde la fecha de inicio de la póliza para cancelar su póliza y recibir el reembolso completo de la prima (siempre que no se hayan presentado ni se vayan a presentar partes de siniestro válidos).

#### 4.1.2. Después del período de desistimiento:

Puede cancelar su contrato de seguro en cualquier momento durante el período de seguro.

Recibirá el reembolso de la parte proporcional de la prima no consumida, cuando ésta haya sido pagada en su totalidad en el momento de inicio de la póliza, correspondiente al período posterior a la fecha en que Samsung reciba sus instrucciones de cancelación, siempre que no se hayan presentado o se vayan a presentar partes de siniestro válidos durante el período de seguro.

Si ha elegido pagar su prima a través de cuotas mensuales, la cancelación será efectiva en la misma fecha del siguiente mes, por ejemplo, si su cuota mensual se inició el día 3 del mes y recibimos su notificación para cancelar el día 15 de dicho mes, su cancelación será efectiva el día 3 del mes siguiente, siempre que no se hayan presentado ni se vayan a presentar partes de siniestro durante el período de seguro.

No le cobraremos cuotas ni gastos adicionales si decide cancelar. El reembolso debido se abonará en la tarjeta de débito o de crédito que haya utilizado para contratar esta póliza. Si esto no es posible, le reembolsaremos mediante transferencia bancaria.

Puede que no siempre podamos reembolsar la parte correspondiente al impuesto sobre las primas de seguro, estando sujetos a reclamar dichos impuestos a las autoridades fiscales competentes.

Si desea realizar la cancelación, debe ponerse en contacto con Samsung llamando por teléfono al 902172678 o a través del sitio web ([www.samsung.com/es/support](http://www.samsung.com/es/support)).

#### 4.1.3. Cuando haya presentado un parte de siniestro durante o después del período de desistimiento:

Si el parte es válido seguirá teniendo derecho a cancelar su póliza, aunque no tendrá derecho al reembolso de prima. Además deduciremos el coste del siniestro o de cualquier beneficio que ya haya recibido. Tenga en cuenta que en la mayoría de las ocasiones no se producirá ningún reembolso.

#### 4.1.4. Cuando se produzcan o se realicen cambios en el contrato de seguro:

Podemos revisar y cambiar la prima mensual o anual, la franquicia y estas condiciones de la póliza en cualquier momento por prescripción legal. Se le dará un preaviso mínimo de 2 meses de los cambios propuestos por correo electrónico. Si no está de acuerdo con la modificación puede cancelar su póliza en el plazo de los 30 días posteriores a haber sido informado del cambio. Podría también optar por el reembolso de la prima tal y como se describe en la cláusula 4.1.2.

## 4.2. ¿Cuándo finaliza la póliza?

### 4.2.1. Si ninguna de las Partes contratantes ha cancelado la póliza, el contrato de seguro finalizará:

- i) 24 meses después de la fecha de inicio de la póliza.
- ii) Si ha alcanzado el límite de partes de siniestros, en este caso no se le deberá ningún reembolso:
  - a. En caso de que haya abonado la prima en su totalidad al inicio del seguro, no se realizará ningún reembolso.
  - b. En caso de que haya abonado la prima mediante cuotas mensuales, puede elegir entre:
    - i. Seguir pagando el resto de los plazos mensualmente; o bien
    - ii. Pagar el saldo total en el momento de presentación del segundo parte de siniestro válido.

## 4.3. ¿Se puede renovar la póliza?

### 4.3.1. No es posible renovar esta póliza con respecto al producto asegurado.

## 4.4. ¿Se puede transferir la póliza a otra persona?

4.4.1. Si ha seleccionado pagar la prima en su totalidad en el momento de la contratación, puede transferir esta póliza al transferir el Producto asegurado a alguien que tenga 18 años o más cuyo país de residencia sea España. El nuevo asegurado estará cubierto durante el resto del período de seguro.

4.4.2. Si ha seleccionado pagar su prima mensualmente, no tendrá derecho a transferir esta póliza. En caso de que transfiera el Producto asegurado a otra persona, puede solicitar una cancelación de su póliza tal y como se describe en la cláusula 4.1.

- 4.4.3. Debe notificar a Samsung, que actúa en nuestro nombre, la transmisión tan pronto como sea posible a través de los canales de comunicación descritos en la cláusula 6.1.1. Al notificar a Samsung la transmisión de la póliza, deberá proporcionar el IMEI del producto asegurado y el nombre, la dirección y la dirección de correo electrónico del nuevo propietario. Debe facilitar al nuevo propietario estas condiciones de la póliza y el justificante de compra del producto asegurado y notificarle el número de partes de siniestro, si los hubiera, que haya presentado.
- 4.4.4. Debe aconsejar al nuevo propietario que se ponga en contacto con Samsung para proporcionarle su consentimiento expreso a la aceptación de la transmisión y de estas condiciones de la póliza para finalizar la transmisión de su seguro Samsung Care+.

#### 4.5. ¿Se puede transferir la póliza a otro teléfono Samsung nuevo?

- 4.5.1. La póliza no se puede transferir a otro teléfono Samsung nuevo. Podría optar por cancelar su póliza y utilizar el importe del reembolso para financiar la prima de otro seguro Samsung Care+ para su nuevo dispositivo móvil Samsung, siempre que el nuevo dispositivo sea apto para cobertura de Samsung Care+.

#### 5. Pago

- 5.1. Debe pagar la prima. La prima se puede abonar en un pago único en el momento de adquirir la póliza, o mediante plazos mensuales. Debe estar al corriente en el pago de la prima. Si no hemos recibido la prima puntualmente, por causa imputable a usted, podríamos cancelar la póliza o suspender la cobertura en la forma prevista en la Ley.

#### 5.2. Si paga su prima mediante plazos mensuales:

- 5.2.1. El primer plazo de la prima deberá abonarse en el momento de la contratación del seguro para poder estar cubierto.
- 5.2.2. Debe asegurarse de que los siguientes plazos de la prima se paguen puntualmente y antes de transcurridos treinta días a contar desde su vencimiento; en caso contrario, la póliza dejará de otorgar cobertura a partir del décimo día tras haberle enviado un recordatorio de pago y, si continua sin pagar cancelaremos su póliza. Si nos vemos obligados a reclamar el pago de la prima por medios legales o a través de otro procedimiento externo, usted deberá correr con todos los gastos adicionales que resulten de ello.
- 5.2.3. En caso de que haya incumplido la obligación de pago de la prima en tiempo, deberá realizar el abono de la misma y, en última instancia, correr con los gastos administrativos y todos los gastos de recobro tan pronto como sea posible. En cuanto recibamos el pago de la prima su póliza volverá a estar activa. Esto no tiene un efecto retroactivo, es decir, no quedará asegurado durante el periodo transitorio.
- 5.2.4. Puede elegir pagar la prima mediante domiciliación bancaria en la entidad financiera en la que tenga cuenta. Si selecciona esta opción, la entidad financiera podría rechazar el pago por domiciliación bancaria debido a falta de fondos en su cuenta. Si esto se produce, podemos cobrarle los costes directos e indirectos en los que incurramos derivados del rechazo del pago.

5.3. Si ha presentado un parte de siniestro válido, debe abonar el importe completo de la prima. Puede elegir entre 1) seguir pagando el resto de los 24 plazos mensuales o 2) pagar el saldo completo en el momento de la primera o segunda reclamación válida.

## 6. Cómo presentar un parte de siniestro

Entendemos que cada parte de siniestro puede ser diferente. Tendremos en cuenta las circunstancias de cada caso antes de tomar una decisión.

### 6.1. Cómo ponerse en contacto con Samsung:

6.1.1. Puede ponerse en contacto con Samsung:

- i) Por teléfono, de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a sábado, llamando al teléfono 902172678.
- ii) Mediante el sitio web de Samsung en: [www.samsung.com/es/support](http://www.samsung.com/es/support).

6.1.2. Al ponerse en contacto con Samsung le haremos saber qué información suya necesitamos para presentar un parte de siniestro y cómo se gestionará su solicitud. Como mínimo le solicitaremos:

- iii) Pruebas de que su producto asegurado está asegurado con nosotros (por ej. su número de póliza o el número IMEI para identificar su póliza);
- iv) Una descripción del incidente que ha causado el daño accidental en su producto asegurado; y
- v) Puede que necesite proporcionar un justificante de compra del producto asegurado.

### 6.2. ¿Dónde localizar la información necesaria para dar un parte?

6.2.1. Su número de Póliza:

Se puede encontrar en sus Condiciones Particulares.

6.2.2. El número IMEI:

Puede localizar el número IMEI del producto asegurado tecleando \*#06# en el Producto asegurado o mediante la opción "ajustes" del producto asegurado. También debería figurar en la documentación que acompaña a su Producto Asegurado cuando lo adquirió y también puede estar en la parte posterior de su Producto Asegurado. Su proveedor de red también debería poder facilitárselo.

6.2.3. Su justificante de compra del producto asegurado:

Este justificante viene constituido por la factura de compra o por la documentación entregada por su distribuidor. Si no tiene justificante de compra podemos rechazar su reclamación.

## 6.3. ¿Cómo se determina y cubre un daño accidental?

- 6.3.1. Le haremos saber lo antes posible si podemos atender su siniestro después de que el Servicio de Asistencia Técnica autorizado de Samsung haya revisado su solicitud. Para que el siniestro sea objeto de cobertura, no debe gestionar individualmente la reparación sin nuestra aprobación.
- 6.3.2. Su notificación de siniestro debe ser completa y veraz. Esto nos permitirá determinar correctamente el daño accidental.
- 6.3.3. Debe conservar la factura, los recibos o cualquier documentación justificativa originales de la compra del producto asegurado. Podríamos solicitar que proporcione estos documentos como justificante de compra.
- 6.3.4. Cuando otra persona resulte responsable del daño accidental, tendremos derecho a recobrar de esa persona los costes en los que hayamos incurrido (por ej., costes de reparación o sustitución del dispositivo), subrogándonos en las acciones y derechos que le corresponden.

## 6.4. ¿Qué requeriremos de usted?

### 6.4.1. Acceso a su Producto Asegurado:

En caso de daño accidental, es importante que se ponga en contacto con su proveedor de red para deshabilitar las funciones de seguridad (por ejemplo, bloqueos, contraseñas de ID personales o números PIN), software, aplicaciones u otros medios que nos impidan acceder a su producto asegurado.

### 6.4.2. Asegúrese de que se pone en contacto con Samsung de forma inmediata:

Le pedimos que notifique su daño accidental lo antes posible para que el producto asegurado se pueda reparar y de este modo el daño accidental no dé lugar a un mayor deterioro del producto asegurado. Si existe un retraso desproporcionado entre la ocurrencia del daño accidental y su notificación a Samsung, podremos ajustar el coste del siniestro en caso de que nuestras obligaciones hayan aumentado debido al retraso.

### 6.4.3. Envío del producto asegurado o de información:

Mantendremos el siniestro activo durante 60 días para que pueda enviar su Producto Asegurado a Samsung y facilitar cualquier información adicional que Samsung le haya solicitado. Si no ha entregado el producto asegurado y la información adicional dentro del plazo de 60 días, deberá volver a presentar el parte de siniestro. .

### 6.4.4. Copia de seguridad de sus datos:

Por motivos de confidencialidad, debe eliminar todos los datos almacenados en el Producto Asegurado que se envíe a reparar antes de que el personal de los Servicios de Asistencia Técnica autorizados de Samsung comience la reparación sobre el producto asegurado. Samsung no será responsable de la pérdida de ningún dato, sea cual sea la causa. Los Servicios de Asistencia Técnica de Samsung y nosotros no aceptaremos responsabilidad respecto a su tarjeta SIM, tarjeta de memoria u otro medio de almacenamiento o elemento de su propiedad y que no haya sido extraído del producto asegurado antes de enviarlo a reparar. Antes de enviar su producto asegurado a reparar, usted será responsable de gestionar y ejecutar una copia de

seguridad o de cualquier otro modo proteger los datos de su producto asegurado frente a pérdida, daños o destrucción.

#### 6.5. Cómo evitar una declaración falsa y la ocultación de información

6.5.1. Debe suministrar información completa y precisa al contratar la póliza y al presentar un parte de siniestro. No podemos ofrecer asistencia o cobertura si nos proporciona información incorrecta o incompleta. Esto incluye no cooperar en la resolución del siniestro o no facilitar información relevante o cambios importantes.

6.5.2. Si usted o alguien que actúe en su nombre presenta un parte de siniestro falso o fraudulento o apoya dicho parte con declaraciones falsas o fraudulentas relativas al riesgo asegurado o a la documentación relativa al seguro, perderá todos los beneficios del seguro y las primas que haya pagado. También podremos recobrar el coste de los siniestros que hayan sido satisfechos en virtud de esta póliza y que posteriormente hayan resultado ser fraudulentos. Si nos proporciona de forma fraudulenta información, declaraciones o documentos falsos, podemos registrar esto en bases de datos antifraude y también notificárselo a otros organismos.

#### 6.6. Seguro múltiple

6.6.1. Si tiene derecho a compensación en virtud de otra póliza de seguro, o un fondo de compensación en virtud de una ley o por una normativa, deberá notificárnoslo ya que podríamos rechazar la cobertura. No obstante, en caso de que el siniestro sea válido conforme a lo establecido en esta póliza, cubriremos los daños que no estén cubiertos por los otros seguros o fondos de compensación o que surjan de una ley o normativa.

6.6.2. Si proporcionamos cobertura a su solicitud por adelantado, deberá cedernos su derecho a compensación conforme a dicho seguro, fondo de compensación ley o normativa.

6.6.3. Si tiene más de un seguro que le cubra los mismos daños, deberá dar parte del siniestro a una sola aseguradora y comunicar a ésta la información detallada de cualquier otro seguro, para que se ponga en contacto con dichas aseguradoras y gestionar la contribución a los costes del siniestro.

### 7. Cómo realizar una consulta o presentar una queja

7.1. Si tiene alguna queja o quiere realizar una consulta, póngase en primer lugar en contacto con Samsung (quien gestionará la consulta o queja en nuestro nombre). La forma más fácil de contactar con Samsung es llamando al 902172678. Alternativamente, puede escribir a la dirección de correo electrónico [sesa.contactus@samsung.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com) o al apartado de correos 1.086 de Alcobendas.

7.2. Samsung hará todo lo posible para garantizar que su consulta se resuelva con prontitud. Si proporciona su nombre, número IMEI o número de póliza facilitará que la atención sea más eficaz.

7.3. Si no está satisfecho con la solución, puede presentar una queja ante el SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, presentando su reclamación o queja en: Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid o, de forma telemática, en la siguiente dirección: <https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>

## 8. Protección de datos de carácter personal

Para conocer la forma en la que tratamos sus datos, lea nuestra política de privacidad aquí :

<http://www.samsung.com/es/services/mobile-care/>

## 9. Sanciones internacionales

Esta póliza podría no otorgar cobertura o beneficio si el hacerlo implica infringir el régimen de sanciones, leyes o normativa aplicable de Naciones Unidas, la Unión Europea o cualquier otra sanción, ley o normativa económica o comercial aplicable.

## 10. Derecho aplicable

Será de aplicación la legislación española y todas las comunicaciones y documentación relacionadas con esta póliza se realizarán en español. Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de este contrato de seguro el del domicilio del asegurado.

La normativa española no resultará de aplicación a la eventual liquidación de la entidad aseguradora forme a lo previsto en el art. 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Para la protección de datos de carácter personal, resultará de aplicación la legislación holandesa.

## 11. Situación reglamentaria

Este contrato de seguro se celebra en régimen de Libre Prestación de Servicios, siendo la entidad aseguradora con la que se suscribirá el contrato: AWP P&C SA, Sucursal en Holanda, (en adelante ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE EUROPE) con domicilio social en Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam (Dirección postal, PO BOX 9444, 1006 AK Ámsterdam, Holanda), Países Bajos y con número de identificación 33094603. Está registrada en la Dutch Authority for the Financial Markets (AFM) con el número 12000535 y está autorizada por L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) de Francia, a quien corresponde el control y supervisión de la actividad. AWP se encuentra, además, debidamente facultada para asegurar riesgos en España en régimen de libre prestación de servicios bajo la clave L1078 tal y como consta en el Registro de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España en seguros de daños en los bienes.

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

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 y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

*Resumen de las normas legales*

**1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos**

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

**2. Riesgos excluidos**

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, si se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Franquicia

La franquicia a cargo del asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b) En el caso de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.
- c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

### 4. Extensión de la cobertura

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2. No obstante lo anterior:

a) En las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

b) Cuando los vehículos únicamente cuenten con una póliza de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará el valor del vehículo en el estado en que se encuentre en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro según precios de compra de general aceptación en el mercado.

#### *Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros*

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por

quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 o 902 222 665).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.es)).

3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.