

# Condiciones Generales de Seguro Móvil (Tranquilidad Total) destinado a los clientes de comunicaciones móviles de Orange

Con "Seguro Móvil (Tranquilidad Total)", los clientes de comunicaciones móviles de Orange están contratando una PÓLIZA DE SEGURO con AIG EUROPE LIMITED, y PLUS ULTRA, SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, y además, tendrán acceso a servicios de valor añadido.

Las presentes condiciones regulan la póliza de seguro contratada por el cliente así como los servicios de valor añadido aquí referenciados.

## Póliza de seguro nº EA14LY1002/\_\_\_\_\_

Lea detenidamente las condiciones de su póliza. Contienen todos los detalles sobre las coberturas que usted acaba de contratar.

La presente póliza de seguro está sometida a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E 17 de octubre de 1980), al Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y a sus disposiciones reglamentarias.

### PARTES:

#### Aseguradores:

##### • AIG Europe Limited Sucursal en España

Domicilio: Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid  
NIF: W-8262878-E

Entidad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30.273, Sección 8.ª, Hoja M-544.847, Inscripción 1.ª  
Clave E-0207 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

• **Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros**, provista de CIF A-30014831 y domiciliada en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8 (en adelante los Aseguradores)

**Tomador:** Persona física o jurídica, con residencia habitual o domicilio social, según sea el caso, en España, titular del Equipo Asegurado, que suscribe la póliza.

**Mediador: Sociedad de Previsión Bancaria Ibérica, S.A., Correduría de Seguros y Reaseguros S.A.**, provista de CIF nº: A-60966694, domiciliada en Madrid 28080, Apartado de Correo 99010 (en adelante SPB).

AIG Europe Limited es una compañía autorizada por la Financial Services Authority. En todos o en algunos aspectos, los sistemas reguladores aplicables a otros países en los que AIG Europe Limited (sucursal en España) hace negocio podrán diferir de aquellos instaurados en el Reino Unido. En lo que al comportamiento de mercado respecta, AIG Europe Limited queda sometida a lo dispuesto por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, a su vez, es la Autoridad de control del otro Asegurador, Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros.

### 1 - CONDICIONES PARTICULARES

El \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_\_, el cliente provisto del DNI/Pasaporte/CIF nº \_\_\_\_\_ ha contratado la póliza de seguro nº/\_\_\_\_\_ en la modalidad \_\_\_\_\_, por el importe de prima cuyo desglose figura en la cláusula 4 de la presente póliza, para asegurar el equipo con nº de IMEI\_\_\_\_\_.

### 2 - CONTRATACIÓN DEL SEGURO

Seguro Móvil (Tranquilidad Total) de Orange está disponible exclusivamente para los clientes residenciales, empresas o autónomos con contrato de comunicaciones móviles con Orange y titulares de un dispositivo móvil. La suscripción del seguro se efectúa mediante la contratación de una opción de Seguro Móvil en cualquier punto de venta autorizado de Orange o a través de cualquier canal de comercialización que Orange establezca.

Este Seguro está compuesto por distintas coberturas, las cuales se encuentran suscritas por los Aseguradores bajo el siguiente régimen y reparto de cuotas del riesgo:

Coaseguro, AIG EUROPE LIMITED 75% y PLUS ULTRA SEGUROS 25%.

### 3 - DEFINICIONES

- **Accesorio:** Cualquier parte consumible relacionada con el funcionamiento del Equipo Asegurado (equipo manos libres, cargador, tarjetas complementarias y generalmente cualquier accesorio que sea secundario al Equipo Asegurado).
- **Accidente:** Evento repentino e imprevisible, que afecte al Asegurado y al Equipo Asegurado.
- **Asegurado:** El Tomador de la póliza y propietario del Equipo Asegurado, o la persona que lo utilice bajo la autorización expresa del Tomador.
- **Atraco:** Cualquier uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado. Constituye una forma de Atraco, el Robo con Tirón.
- **Avería:** Daño que impida el funcionamiento correcto del Equipo Asegurado, causado bien por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o

mecánico interno, bien por el uso y desgaste del Equipo Asegurado.

• **Daño Accidental:** Cualquier deterioro o destrucción del Equipo Asegurado, externamente visible, que impida que éste funcione correctamente y que sea el resultado de un Accidente, siempre con sujeción a las exclusiones del presente contrato.

• **Equipo Asegurado:** Cualquier dispositivo nuevo de telecomunicaciones celular (incluyendo Tablet, PDAs y Smartphones de cualquier generación), tipo GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA o Wi-Fi -excepto los teléfonos satélite- o llave USB 3G+, 4G. Esto incluye el Equipo de Reemplazo. **Se entiende por 'dispositivo nuevo' aquel que haya sido adquirido por el Asegurado en el momento de la contratación de este seguro o, como máximo treinta (30) días naturales antes de formalizar este contrato de seguros.**

• **Equipo de Reemplazo:** Un equipo puesto a nuevo, idéntico al Equipo Asegurado, o, en caso de que este equipo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, un equipo puesto a nuevo, similar al Equipo Asegurado, con al menos las mismas características técnicas (excepto diseño, color, tamaño y peso) cuyo valor no supere el valor de un equipo nuevo igual al del Equipo Asegurado sin la aplicación de descuentos ni promociones, en el momento del siniestro.

• **Extravío Accidental:** Pérdida provocada por un Accidente que impida la recuperación física del Equipo Asegurado.

• **Franquicia:** Importe a cargo del Asegurado sobre la cantidad a indemnizar en caso de siniestro aceptado.

• **Hurto:** Sustracción del Equipo Asegurado sin empleo de fuerza, ni rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura, o uso de violencia física o amenaza de violencia física ejercitada por un Tercero frente al Asegurado con el objeto de privarle del Equipo Asegurado.

• **Indemnización:** Suministro de un Equipo de Reemplazo o abono de un importe dentro de los límites de cobertura (véase cláusula 5.2 "Límites de Cobertura")

• **Orange:** ORANGE ESPAGNE, S.A.U., operador de telefonía provisto del CIF nº A-82009812 y domiciliado en el Pº del Club Deportivo, 1 - Edificio 8, La Finca - 28223 Pozuelo de Alarcón - Madrid, que actúa como auxiliar externo del mediador SPB Ibérica, Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A., en la contratación del seguro y sirve de interlocutor en determinadas circunstancias entre el Tomador y el Mediador.

• **Oxidación:** Depósito de óxido a consecuencia de un contacto con el agua u otro elemento líquido que impida el funcionamiento del terminal.

• **Plataforma de gestión del seguro:** Departamento designado por los Aseguradores, encargado de la gestión de los siniestros vinculados a la presente póliza.

• **Robo con Fuerza:** Sustracción de un Equipo Asegurado mediante el forzamiento, rotura o destrucción de cualquier mecanismo de cerradura. Constituye una forma de Robo con Fuerza el Robo con Escalamiento.

• **Robo con Escalamiento:** Sustracción ilegítima mediante el acceso de forma ilícita al lugar donde se encuentre el Equipo Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.

• **Robo con Tirón:** Arrebatamiento violento del Equipo Asegurado de manos del Asegurado.

• **Robo al Descuido:** Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado aprovechando el descuido del Asegurado (por ejemplo, el robo cometido por carteristas).

• **Suma Asegurada:** Precio del Equipo Asegurado nuevo en el canal de venta de Orange, impuestos incluidos (PVP), en el momento de la contratación de la póliza.

• **Tercero:** Cualquier persona que no sea el Tomador o el Asegurado, o el cónyuge, pareja de hecho, descendientes o ascendientes del Tomador o Asegurado, o los empleados del Tomador o Asegurado; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Equipo Asegurado.

• **Uso Fraudulento:** Utilización del Equipo Asegurado posterior a una Sustracción ilegítima del Equipo Asegurado, por un Tercero no autorizado por el Asegurado.

• **Uso y desgaste normales:** Deterioro progresivo del Equipo Asegurado o de uno o varios de sus componentes como consecuencia del uso de los mismos.

• **Valor de Compra:** El precio de un terminal sin que vaya asociado a la contratación o mantenimiento de un servicio de comunicaciones de Orange y por tanto, sin la aplicación de descuentos o promociones.

### 4 - PRIMA

Los importes de la prima mensual (impuestos y recargo del Consorcio de Compensación de los Seguros incluidos) a cargo del Tomador, en función del PVP del equipo asegurado nuevo y sin la aplicación de descuentos ni promociones, en los canales de venta de Orange en el momento de la contratación, son:

TABLA DE PRIMAS										
PVP EQUIPO	0-170€	171-250€	251-320€	321-390€	391-450€	451-510€	511-570€	571-640€	641-720€	721-1.000€
Prima neta	2,82	3,76	4,71	5,65	6,59	7,53	8,47	9,41	10,35	11,29
Impuestos	0,18	0,24	0,29	0,35	0,41	0,47	0,53	0,59	0,65	0,71
<b>Prima total</b>	<b>3€</b>	<b>4€</b>	<b>5€</b>	<b>6€</b>	<b>7€</b>	<b>8€</b>	<b>9€</b>	<b>10€</b>	<b>11€</b>	<b>12€</b>

En el momento de la contratación se informará al cliente puntualmente de la prima a abonar y éste puede consultar en el punto de venta o en Orange, el mencionado PVP.

El importe de la prima mensual será abonado por el Tomador a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de Orange mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que la que consta en Orange para la domiciliación de las facturas del servicio de comunicaciones móviles de Orange del Tomador donde aparecerá también el cargo correspondiente al Seguro contratado u otros medios acordados entre las Partes para el pago de los servicios de comunicaciones móviles. La prima será obligatoriamente devengada a principio de cada ciclo de facturación mensual por lo que cualquier ciclo empezado dará lugar a la domiciliación del correspondiente recibo mensual. En el recibo de prima del primer mes se prorrateará el importe de prima según la fecha de entrada en vigor de la póliza.

No obstante, el Tomador podrá notificar su decisión de cancelar la póliza de seguro siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente. Los Aseguradores se reservan el derecho a modificar el importe mensual de prima, en cuyo caso los Aseguradores deberán notificarlo al Tomador con una antelación previa mínima de 2 (dos) meses. A recepción de dicha notificación, y en caso de desacuerdo con la modificación propuesta por el Asegurador el Tomador podrá comunicar su decisión de cancelar la póliza siguiendo el procedimiento indicado en la cláusula 10 siguiente.

## 5 - COBERTURAS

Las coberturas de esta póliza serán efectivas cuando esta última se haya contratado en el momento de la compra del Equipo Asegurado o como máximo treinta (30) días naturales antes de formalizar este contrato de seguros.

### 5.1.- ALCANCE DE LAS COBERTURAS

El presente contrato cubre los siguientes siniestros, daños y prestaciones:

#### 5.1-a. - El Daño Accidental

En caso de Daño Accidental, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

#### 5.1-b. - La Oxidación

En caso de Oxidación, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

#### 5.1-c. - La Sustracción Ilegítima

En caso de Robo con Fuerza, Atraco, o Robo al Descuido, según modalidades definidas en el Punto 3 DEFINICIONES anterior, el Equipo Asegurado será sustituido por un Equipo de Reemplazo.

#### 5.1-d. - Tarjeta SIM, microSIM o nanoSIM posterior a una sustracción Ilegítima

El presente seguro garantiza el reemplazo de la tarjeta SIM, microSIM o nanoSIM del Equipo asegurado. La activación de esta garantía está sujeta a la aceptación previa del siniestro por Robo con Fuerza, Atraco o Robo al Descuido exclusivamente.

5.1-e. - El presente seguro cubre además, el uso fraudulento de la Tarjeta SIM, microSIM o nanoSIM posterior a una Sustracción Ilegítima, i.e. el consumo en servicios de comunicaciones móviles de Orange que se haya podido realizar mediante el uso fraudulento de dichas tarjetas, dentro de los límites de cobertura establecidos en la cláusula 5.2.

### 5.2.- LÍMITES DE COBERTURAS

El límite de cobertura por siniestro y anualidad de seguro será el menor valor de los dos indicados a continuación, según sea el caso:

- Valor de compra del Equipo Asegurado, en el momento del siniestro, en cualquier punto de venta de Orange, o el importe máximo asegurado en función de los siguientes tramos:

TRAMO - LÍMITE DE COBERTURA EQUIPO ASEGURADO POR SINIESTRO Y ANUALIDAD DE SEGURO									
Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Tramo 5	Tramo 6	Tramo 7	Tramo 8	Tramo 9	Tramo 10
Hasta 170€	Hasta 250€	Hasta 320€	Hasta 390€	Hasta 450€	Hasta 510€	Hasta 570€	Hasta 640€	Hasta 720€	Hasta 1.000€

Además de los límites mencionados en lo que antecede, en caso de Uso Fraudulento de la tarjeta SIM, microSIM o USIM posterior a una Sustracción Ilegítima, el importe máximo de indemnización por siniestro y anualidad de seguro será el siguiente:

TRAMO - LÍMITE DE COBERTURA USO FRAUDULENTO POR SINIESTRO Y ANUALIDAD DE SEGURO									
Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Tramo 5	Tramo 6	Tramo 7	Tramo 8	Tramo 9	Tramo 10
500€	500€	500€	1.000€	1.000€	1.000€	1.000€	1.500€	1.500€	1.500€

### 5.3.- FRANQUICIA

La presente póliza tiene una franquicia cuyo importe varía en función del tramo de seguro, de acuerdo con la siguiente tabla:

TRAMO - FRANQUICIA POR SINIESTRO									
Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3	Tramo 4	Tramo 5	Tramo 6	Tramo 7	Tramo 8	Tramo 9	Tramo 10
20€	30€	35€	40€	45€	50€	55€	60€	60€	60€

## 6 - EXCLUSIONES

6.1.- Los daños causados a las partes externas del Equipo Asegurado cuando estos no impidan el funcionamiento adecuado del mismo, tales como arañazos y cualquier otro daño puramente externo que se considerará como daño estético.

6.2.- Cualquier siniestro facilitado por el Asegurado o que sea la consecuencia de una omisión o negligencia. La negligencia incluirá el hecho de dejar el Equipo Asegurado desatendido en un lugar público o en un vehículo aparcado en un lugar público y no debidamente cerrado con llave.

6.3.- El extravío o simple desaparición del Equipo Asegurado.

6.4.- Cualquier acto intencionado o fraudulento, en el que medie mala fe, cometido por el Asegurado o cualquier persona que no sea un Tercero.

6.5.- Cualquier uso fraudulento efectuado con posterioridad a un siniestro facilitado por una negligencia.

6.6.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de la fecha de la solicitud de bloqueo de la tarjeta SIM, microSIM, o USIM que el cliente deberá solicitar en cuanto tenga conocimiento del Siniestro que puede dar lugar al uso fraudulento.

6.7.- Cualquier uso fraudulento efectuado después de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a la fecha del siniestro.

6.8.- Cualquier daño indirecto, pérdida financiera sufrida por el Asegurado durante o tras un siniestro.

6.9.- Las consecuencias directas o indirectas de la destrucción o pérdida de bases de datos, ficheros o software instalados en el Equipo Asegurado, durante o tras un siniestro.

6.10.- Las consecuencias de cualquier guerra civil o extranjera, rebelión o confiscación por parte de las autoridades.

6.11.- Las consecuencias de cualquier radiación ionizada u otra capacidad peligrosa de elementos o partes nucleares que formen parte del mismo.

6.12.- Cualquier hecho o circunstancia que deba ser asumida por la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros.

6.13.- Daños causados a un equipo/dispositivo que no tenga la consideración de 'nuevo' según la definición de 'Equipo Asegurado' de la cláusula 3.

## 7 - PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

De forma general, tan pronto como tenga conocimiento del siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo a la Plataforma de Gestión del Seguro, llamando al 1470 (Particulares) y 1471 (Empresas), y seguir las instrucciones comunicadas por la misma.

Además, salvo caso fortuito o Fuerza mayor, el Asegurado deberá:

- En caso de Robo/Atraco/Robo al Descuido:
  - Presentar denuncia (Robo/Atraco), u Oficio Policial (Robo al Descuido) ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia/oficio policial el Robo del Equipo Asegurado, las circunstancias del siniestro así como las referencias del Equipo Asegurado (marca, modelo, número de serie/IMEI)

- Solicitar a Orange el bloqueo del IMEI del Equipo Asegurado. En caso de no proceder al bloqueo del IMEI, no se seguirá adelante el proceso de indemnización.
- En caso de tener la App Seguro Móvil descrita en Servicios de Valor Añadido, el asegurado debe permitir el bloqueo a distancia y el borrado de datos. De lo contrario, no se seguirá adelante el proceso de indemnización.
- Tras la declaración de siniestro efectuada por el Tomador a través del Servicio de Atención al Cliente de la póliza de Seguro Móvil, se procederá a localizar, bloquear el terminal y efectuar el borrado de los datos almacenados en el mismo a través de la App.

#### • En caso de Daño Accidental:

- Evitar cualquier intento de reparación del Equipo Asegurado, sin la previa aprobación de la Plataforma de Gestión del Seguro.
- Evitar la utilización de cualquier "Servicio Post Venta" de su propia elección.

**PRUEBA DE SINIESTRO:** Para completar el proceso, el Asegurado deberá remitir a la Plataforma de Gestión del Seguro, por cualquiera de los medios previstos, los siguientes documentos o información:

#### • En todos los casos:

- Declaración del Asegurado especificando las circunstancias del siniestro.

#### • En caso de Robo/Atraco/Robo al Descuido:

- Copia legible de la denuncia u oficio policial, según proceda efectuado ante la autoridad competente.

#### • En caso de Uso Fraudulento:

- La factura detallada de las comunicaciones fraudulentas.

#### • En caso de Daño Accidental y Oxidación:

- El Equipo Asegurado.

Siempre que resulte necesario, el Asegurado, deberá aportar cualquier otra información o documentación adicional que le pueda ser requerida para la prueba del siniestro o de los daños reclamados.

En caso de aceptación del Siniestro, el Equipo Asegurado pasará a ser propiedad de los Aseguradores.

## 8 - FECHA DE EFECTO DE LA PÓLIZA

La póliza y las coberturas de Daño Accidental, Oxidación y Sustracción Ilegítima previstas en la misma toman efecto en la fecha de la aceptación por el Tomador de las presentes Condiciones, con sujeción al pago efectivo de la prima.

## 9 - DURACIÓN DE LA PÓLIZA

La duración de la póliza y de las garantías cubiertas es de 1 (un) año, renovable automáticamente por años sucesivos, con sujeción a la facultad de rescisión indicada en la cláusula 10 siguiente.

## 10 - FINALIZACIÓN DE LA PÓLIZA

Transcurridos los 6 (seis) primeros meses de vigencia de la póliza, el Tomador tendrá la facultad de rescindir la póliza en cualquier momento, informando de ello a través del Servicio de Atención al Cliente de Orange. La rescisión entrará en vigor con efecto inmediato. Asimismo, los Aseguradores podrán rescindir la póliza por causa justificada mediante comunicación al Tomador con 2 (dos) meses de antelación a la fecha de renovación anual de la póliza. En caso de impago de la prima por parte del Tomador, se estará a lo dispuesto en el art.15 de la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro. Si la Prima no ha sido pagada antes de que se produzca el Siniestro, el Asegurador quedará liberado de su obligación. **La póliza finaliza en los demás casos previstos por la legislación de seguros en vigor y, en particular, en caso de rescisión del contrato del servicio de comunicaciones móviles del Asegurado con Orange. En este caso, la rescisión de la póliza tomará efecto en la fecha de entrada en vigor de la rescisión del contrato del servicio de comunicaciones móviles con Orange.**

## 11 - EXTINCIÓN DE LAS COBERTURAS

Las garantías finalizan en la fecha de extinción de la póliza tal y como consta en la cláusula 10.

## 12 - ÁMBITO GEOGRÁFICO

El presente contrato tiene ámbito de aplicación mundial.

## 13 - PROTECCIÓN DE DATOS

AIG Europe Limited (con domicilio en Madrid, Paseo de la Castellana 216), y Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (con domicilio en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8) se comprometen a proteger la privacidad de sus clientes, de los reclamantes y de cualesquiera otras personas. La "Información Personal" es aquella información que le identifica y hace referencia tanto a usted como a otras personas (como pudieran ser las personas a su cargo). Al facilitar datos de carácter personal, usted autoriza a las Compañías Aseguradoras a utilizarlos del modo que se describe más abajo. Si usted facilitara Información Personal sobre otra persona, al hacerlo estará confirmando que cuenta con la autorización necesaria para proporcionarla al objeto de ser utilizada del modo que se describe a continuación. La Información Personal será utilizada para la cotización, administración y gestión del contrato de seguro, así como por motivos de marketing y oferta de productos de seguro. Debido a la naturaleza global de la actividad de AIG Europe, cabe la posibilidad de que la Información Personal se transfiera a personas/entidades localizadas en otros países, incluyendo los Estados Unidos de América y otros países cuyas leyes sobre protección de datos difieren de las de su país de residencia.

Para el ejercicio de sus derechos sobre su Información Personal, rogamos envíe un correo electrónico a: [atencioncliente.es@aig.com](mailto:atencioncliente.es@aig.com) o [atencioncliente@plusultra.es](mailto:atencioncliente@plusultra.es) o lo comunique por escrito a los domicilios arriba indicados. Encontrará más información sobre el uso que AIG Europe Limited hace de la Información Personal en el documento completo sobre su Política de Privacidad en [www.aig.com/es/es-politica-de-privacidad](http://www.aig.com/es/es-politica-de-privacidad) o solicitando una copia a través de los medios de contacto indicados anteriormente.

Mediante la firma del presente documento usted otorga el consentimiento necesario para el tratamiento de la Información Personal exclusivamente para los fines arriba transcritos, incluida la transferencia internacional a los Estados Unidos de América.

Adicionalmente, el Tomador de la presente póliza da su consentimiento expreso para que SPB acceda a sus datos de carácter personal almacenados en el terminal asegurado, y tome las medidas operativas que estime oportunas para efectuar el back up y/o borrado de los mismos en cumplimiento de las prestaciones de la App de Seguridad.

## 14 - JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLES

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción y legislación españolas, siendo competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del Tomador, a cuyo efecto éste designará un domicilio en España en caso de que el suyo estuviese en el extranjero.

## 15 - INSTANCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES

En caso de quejas o reclamaciones, el Tomador, Asegurado, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de ellos, conforme a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras podrá dirigirse inicialmente al Servicio de Atención al Cliente de SPB Ibérica por cualquiera de los medios indicados en la cláusula 19 del presente contrato.

Para aquellas reclamaciones que no se hayan resuelto de manera satisfactoria para el cliente, SPB Ibérica cuenta con un Defensor del Cliente que garantizará la correcta protección de los derechos de los clientes; este servicio resolverá de forma totalmente independiente dichas quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación.

Los datos de contacto de este Servicio son los siguientes: Red de Consultores Legales y Tributarios, [defensordelcliente@rcred.com](mailto:defensordelcliente@rcred.com)

Además, siempre que se acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de SPB y que la resolución haya sido contraria a la petición del Reclamante o no se haya producido en el plazo de dos meses desde su presentación, el Reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.

Asimismo, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje, para el caso de que las partes sometan sus diferencias a decisión de uno o varios árbitros.

Las anteriores instancias de reclamación no son obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, ni al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

## 16 - SUBSANACIÓN DE DIVERGENCIAS

En atención a lo previsto en el artículo 8 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, se hace constar que si el contenido de esta póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro y/o Asegurado podrá reclamar al Asegurador en el plazo de un mes a contar desde

la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar ninguna reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

## 17 - INFORMACIÓN PREVIA

De conformidad con la legislación vigente, el Asegurador a quien se solicita cobertura manifiesta:

1.- Que el presente seguro se celebrará en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora AIG Europe Limited, con domicilio en The AIG Building 58 Fenchurch Street, Londres, EC3M 4AB Inglaterra, Reino Unido; y con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, provisto del CIF A-30014831 domiciliado en Madrid 28014, Plaza de las Cortes, nº 8, ambas debidamente inscritas en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

AIG Europe Limited Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo el número E0207, tiene su domicilio en Paseo de la Castellana 216, 28046 Madrid, está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 30.273, Folio 46, Hoja M-544847, Inscripción 1ª y Número de Identificación Fiscal W-8262878-E.

2.- Que Sin perjuicio de las facultades de supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el estado miembro a quien corresponde el control de la sucursal es el Reino Unido. AIG Europe Limited está autorizada para el ejercicio de la actividad aseguradora por la "Prudential Regulation Authority" y se encuentra regulada y supervisada por la "Financial Conduct Authority" y la referida "Prudential Regulation Authority" (FRN 202626). Por su parte, el estado miembro a quien corresponde el control de la actividad aseguradora de Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros es España, es el Reino de España, siendo su autoridad de control la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid.

3.- Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, el Texto Refundido de la Ley 30/1995 de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y demás normativa española de desarrollo.

4.- Que las instancias internas de reclamación serán las siguientes:

- a) En primer lugar SPB, Apartado de Correo 99010, 28043 Madrid.
- b) En segundo lugar: Departamento del Defensor del Cliente cuyos datos de contacto son: [defensordelcliente@rcred.com](mailto:defensordelcliente@rcred.com)

5.- Que las instancias externas de reclamación serán las siguientes:

- a) El Juzgado de Primera Instancia correspondiente al domicilio del Tomador.
- b) Uno o varios árbitros en los términos previstos en el Artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Arbitraje.
- c) La Dirección General de Seguros si el reclamante considera que la entidad aseguradora ha realizado prácticas abusivas o ha lesionado los derechos derivados del contrato de seguros.

El Tomador conoce y acepta la información contenida en esta cláusula, que le ha sido facilitada al Tomador el mismo día de la firma del presente contrato, pero con anterioridad a la misma.

## 18 - CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACACIDOS 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, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, 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:

- 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.
- 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 (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h y los tornados) y caídas de meteoritos.
- 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.

#### 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 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí 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 artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, 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 estos 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 conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
  - i.- Los causados por mala fe del asegurado.
  - j.- Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.
- 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.
  - i.- Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada 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.

En el caso de daños directos (excepto automóviles y viviendas y sus comunidades), la franquicia a cargo del asegurado será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la prevista en la póliza para pérdida de beneficios en siniestros ordinarios.

#### 4. Extensión de la cobertura.

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a los mismos bienes y sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de los riesgos ordinarios. No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, el Consorcio garantiza la totalidad del interés asegurable aunque la póliza solo lo haga parcialmente.



#### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

En caso de siniestro, el asegurado, tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad aseguradora o del mediador de seguros, deberá comunicar, dentro del plazo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que está disponible en la página web del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)), o en las oficinas de éste o de la entidad aseguradora, al que deberá adjuntarse la documentación que, según la naturaleza de los daños, se requiera.

Asimismo, se deberán conservar restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios 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.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de atención al asegurado: 902 222 665.

#### 19 - DATOS DE CONTACTO

Cualquier petición de información o declaración de siniestro deberá dirigirse exclusivamente a SPB, Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A., por los siguientes medios:

**Por escrito:**

Seguro Móvil Orange  
Apartado de Correos 2100  
28080 Madrid

**Por teléfono:**

"Seguro Móvil Orange"  
Número de teléfono exclusivo 1470 (Particulares) y 1471 (Empresas)

**Por correo electrónico:**

[seguromovilorange@spb.eu](mailto:seguromovilorange@spb.eu)

Seguimiento de su expediente abierto 24h/7 en <http://seguromovilorange.spb.eu>

Firma del Tomador / Asegurado

Firma del Asegurador **AIG EUROPE LIMITED**,



Firma del Asegurador **PLUS ULTRA SEGUROS**



### SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO:

Al contratar la Póliza de Seguro, Orange le ofrece de forma gratuita el acceso a estos servicios de Valor añadido que estará disponible a través del nº de teléfono de Atención al Cliente **1470 (Particulares)** y **1471 (Empresas)**

Se incluyen los siguientes servicios:

Un servicio de **Atención al cliente para los servicios de Orange Preferente** y personalizado integrado por Agentes especializados y **Expertos** para ayuda en el uso y configuración de smartphones y tablets.

En caso de **Avería del móvil, se procederá a reparar el equipo y se enviará al domicilio del cliente un Móvil de Préstamo**, durante el plazo de la reparación, con el mismo sistema operativo y similares prestaciones al averiado, que permitirá al cliente mantener su servicio de comunicaciones móviles durante la reparación del suyo.

La **App Seguro Móvil Orange** que podrá ser descargada gratuitamente en el terminal del cliente, previo acceso al portal de adquisición de aplicaciones a través de un código de usuario único, personal e intransferible que le será comunicado por SMS de forma segura tras la contratación de "Seguro Móvil (Tranquilidad Total)". Esta App ofrece funcionalidades que el cliente podrá conocer a través del siguiente enlace [seguromovil.orange.es](http://seguromovil.orange.es) entre las que destacan el servicio de localización geográfica del terminal y el bloqueo y borrado de datos a distancia.

### RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DE LA PÓLIZA DE SEGURO Y DE LOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

	Robo/ Robo al Descuido	Rotura/ Oxidación accidental	Avería en garantía	Tráfico fraudulento	Pérdida o negligencia
Prima (iii)	De 3 a 12€/mes según tramo del equipo asegurado				
Coberturas	√	√	√	√ Hasta 1.500€	x
Condiciones	Con denuncia	Entregando el Equipo Asegurado		Copia de la factura	
Franquicias	De 20 a 60€ según tramo				
Operativa	Reemplazo en 1 día laborable* desde aceptación	Reparación con préstamo en 1 día laborable*		Por transferencia	
Duración de la Póliza	Anual con posibilidad de rescisión a partir del séptimo mes				
Atención al Cliente	Llamando al 1470 (Particulares) o 1471 (Empresas) Atención Preferente con Asistencia Remota y Expertos				
App Seguro móvil Orange	Servicio de localización geográfica del terminal, bloqueo y borrado de datos a distancia				

\* Para los expedientes aceptados antes de las 17:00 la entrega será al siguiente día laborable en Península.