

902 585 561  
soporte.clientes@domesticandgeneral.com

## **Términos y condiciones**

### **Quién proporciona esta póliza**

Domestic & General Insurance PLC, Sucursal en España. C/Fernández de la Hoz 52, 4ª Planta 28010 Madrid.

Este documento establece los términos y condiciones de su póliza incluidas las exclusiones que se aplican. Está sujeto a cualquier Condición Especial establecida al final del documento. Debe cumplir con las condiciones de esta póliza para beneficiarse de la cobertura del seguro. Lea estos términos y condiciones y consérvelos en un lugar seguro. Puede solicitar una copia impresa en cualquier momento durante la vigencia de su póliza.

### **Definiciones**

**Nosotros/nos/nuestro:** hace referencia a Domestic & General Insurance PLC, Sucursal en España.

**Usted/su:** hace referencia a la persona mencionada en esta póliza. Debe ser mayor de edad y ser residente en España para reunir los requisitos necesarios para formalizar esta póliza.

**Producto(s):** hace referencia al electrodoméstico o electrodomésticos indicados en su certificado de seguro. Los productos deben ser de su propiedad, utilizarse únicamente para uso doméstico y estar en un buen estado de funcionamiento en el momento de suscribir esta póliza.

### **Qué cubre esta póliza**

#### **Avería**

Si su producto sufriese una avería mecánica o eléctrica, fuera del período de garantía del proveedor o del fabricante, y no pudiésemos solucionar el problema por teléfono, podremos o bien autorizar una reparación por parte de nuestro servicio de reparación autorizado, o bien (a nuestra elección), sustituir su producto o abonar el coste de sustitución.

Abonaremos los gastos de piezas y mano de obra de las reparaciones aprobadas.

#### **Daño accidental**

Si su producto sufriese daños causados de manera accidental (es decir, daños físicos como consecuencia de una causa súbita que conlleve que el producto ya no funcione correctamente) en cualquier momento durante el periodo de vigencia de la póliza y no pudiésemos solucionar el problema por teléfono, podremos o bien autorizar una reparación por parte de nuestro servicio de reparación autorizado, o bien (a nuestra elección), sustituir el producto o abonar el coste de la sustitución.

#### **Información sobre las reparaciones**

El número de reparaciones que usted puede solicitar al amparo de esta póliza es ilimitado. Las reparaciones deberán ser realizadas por nuestro servicio de reparación autorizado a menos que acordemos lo contrario.

No obstante, el importe total de los gastos de reparación que pagaremos como consecuencia de reclamaciones por daños accidentales en una anualidad de seguro queda limitada al precio de compra, impuestos incluidos, de su producto.

#### **Sustituciones**

Si su solicitud de reparación se aprobase, podremos, a nuestra elección, sustituir su producto por otro de las mismas o similares características técnicas y marca, conforme a estos términos y condiciones.

Si razonablemente no podemos sustituir el producto, le abonaremos una cantidad en efectivo para sufragar el coste de sustitución. Calcularemos dicha cantidad sobre la base de lo que nos cueste en la actualidad la reposición con un producto de características técnicas similares.

#### **Retirada y entrega de productos, instalación y otros gastos**

- Deberá abonar los gastos de entrega y/o instalación por parte del proveedor. Cuando consideremos la sustitución, le informaremos de dichos costos.
- Cuando se haya sustituido su producto, usted será el responsable de la retirada del producto original asumiendo los gastos si se encuentra en su poder. Si el producto se encontrase en nuestro poder se convertiría en nuestra propiedad.

#### **¿Qué sucede si se sustituye su producto?**

Si decidiésemos sustituir su producto (o abonarle una cantidad para sufragar el coste de sustitución en los términos indicados anteriormente), la prima pendiente hasta el final del período de duración de su póliza deberá abonarse de inmediato. No se reembolsará ninguna prima que ya haya sido abonada. Cuando su producto haya sido sustituido por otro (o haya recibido una cantidad en lugar de un producto de sustitución) su póliza quedará inmediatamente cancelada.

#### **¿Qué sucede si su producto necesita una reparación?**

##### **a) Cómo hacer una reclamación**

Para realizar una reclamación con arreglo a esta póliza deberá ponerse en contacto con nosotros lo antes posible, llamando al teléfono 902 585 561.

##### **b) Información que podemos necesitar**

Deberá proporcionarnos toda la información que necesitemos para verificar su reclamación. Si le solicitamos cualquier documentación, deberá enviárnosla por correo postal a la dirección que encontrará en el apartado "cómo ponerse en contacto con nosotros".

##### **c) Información importante sobre reparaciones**

- Solo los servicios de reparación autorizados por nosotros pueden llevar a cabo las reparaciones cubiertas por esta póliza, a menos que acordemos lo contrario con carácter previo. Los trabajos de reparación se realizarán dentro del horario de trabajo normal del servicio de reparación.
- Si le permitimos utilizar un servicio de reparación diferente, puede que tenga que abonarles usted mismo la reparación y posteriormente reclamarnos el costo a nosotros. Guarde una copia de su factura puesto que deberá enviárnosla. Si su producto se averiase, debe tomar todas las medidas razonables para limitar cualquier daño.
- Si sus actos contribuyen a la gravedad del daño, puede que tenga que abonar una cantidad para sufragar el coste de la reparación o de la sustitución de acuerdo con esta póliza.

#### **Horario de apertura de las llamadas**

Nuestro horario de apertura es :

Lunes a sábado: 09h.00 - 19h.00

#### **Qué exclusiones se aplican a la póliza**

**Lo siguiente queda excluido de su póliza a menos que figure incluido en el apartado 'condiciones especiales':**

- **Los daños causados por, o derivados de, accidentes (a menos que estén específicamente incluidos en su póliza bajo la sección 'Qué cubre esta póliza').**
- **Todo lo que ya esté cubierto por cualquier garantía del fabricante, del proveedor o del servicio de reparación.**
- **El producto (o cualquier pieza) que haya sido retirado o sustituido por el proveedor o el fabricante.**
- **El costo de modificar el producto, o de hacer que el producto sea accesible de forma segura.**
- **El trabajo derivado de no haber seguido las instrucciones del fabricante.**

- Cualquier producto que se utilice para fines comerciales (a menos que se acuerde dicho uso por escrito y con antelación).
- El trabajo derivado de cualquier problema con el suministro de electricidad, gas, agua, o con el contenido de banda ancha o de radiodifusión.
- Los gastos por desplazamientos asiduos cuando no se hayan encontrado fallos en su producto.
- Mantenimiento rutinario, limpieza, revisiones y carga de gas.
- Reparaciones llevadas a cabo fuera de su país de residencia.
- Los costes o pérdidas derivadas de la imposibilidad de utilizar su producto, o los costes incidentales causados por la avería o reparación del producto (p. ej. costes debidos a la retirada o reinstalación de equipos integrados o empotrados).
- El daño ocasionado a cualquier otra bien o posesión, a menos que la culpa sea nuestra.
- Los daños cosméticos tales como daños en la pintura, abolladuras o arañazos en el producto.
- Los gastos de envío e instalación si se sustituye su producto.
- Cualquier pérdida, daño o menoscabo de las funciones causados por: robo, tentativa de robo, desatención, daño intencionado o daño causado por animales, plantas o árboles.
- Cualquier pérdida, daño o menoscabo de las funciones causados por: terremotos, inundaciones, rayos, incendios, viento, humedad, condiciones meteorológicas, niebla salina, tormentas u otros fenómenos o catástrofes naturales, temperaturas anormalmente altas o bajas, daños por agua, corrosión, exposición química, radiación, explosión, sabotaje, terrorismo, insurrección, revolución, guerra, disturbios, conflicto armado, disturbios sociales, rebeliones, fenómenos o catástrofes causados por las personas, riesgos tecnológicos (tales como virus informáticos o fallos por cambio de fecha).
- Cualquier coste derivado de un fenómeno no incluido en esta póliza.
- El trabajo resultante de las reparaciones o el mantenimiento llevado a cabo por otra persona o del uso de piezas de repuesto no autorizadas por nosotros.
- Daños durante la entrega, la instalación o el transporte del producto a menos que sea responsabilidad nuestra.
- Cualquier gasto originado por intento de fraude o por información falsa o exagerada, o cuando el estado del producto no sea compatible con su reclamación.
- Superficies de cerámica o cristal (a menos que esté protegido ante cualquier daño causado por, o derivado de, accidentes).
- El coste de la sustitución de cualquier accesorios incluidos: fusibles, correas, pilas, pilas recargables, pilas eléctricas, bombillas, tubos fluorescentes y componentes relativos al mecanismo de puesta en marcha, filtros, accesorios, cables y empalmes de cables, enchufes, tulipas, parrillas, tapas de los quemadores, juntas, asas, tiradores, piezas desmontables, piezas de vidrio y de esmalte, paneles catalíticos, tuberías exteriores, cubiertas para la lluvia, mandos a distancia, conexiones de arranque y correas, gafas 3D, bolsas para aspiradoras, cepillos y tubos, sistemas de reconocimiento de audio incluidos escáners, tóners de impresora o cartuchos de tinta y cintas de impresora.
- Para productos que incluyan software: también excluimos los soportes externos de datos, otros dispositivos de entrada (escáners, joysticks, ratones) y otros mandos de control externos (si no están incluidos al adquirir el producto), y la instalación, modificación y actualización del software.
- Para productos con pantallas: también se excluyen las reparaciones debidas a fallos de píxeles, cuando el número o la localización de estos no excede el límite admisible por el fabricante; marcas en la pantalla, o pantallas quemadas.
- Para televisores: también excluimos el cambio de radiodifusión analógica a digital incluida la finalización de la señal analógica; problemas de la interfaz de software, sistemas de cable o satélite, o el acceso a los cables dentro de la estructura de un edificio o de una pared.

## **Sus obligaciones**

### **Almacenamiento de contenido inadecuado**

Si su producto puede almacenar datos o imágenes (p. ej. ordenadores portátiles o PC), debe asegurarse de que no incluya ningún contenido que pueda ser considerado ilegal.

### **Nuestro derecho a denunciar**

En este caso, podremos informar a las autoridades competentes.

### **Pago de la prima**

- Si ha decidido abonar el importe total de la prima (incluidos todos los impuestos y recargos aplicables) mediante un solo pago, deberá abonar la totalidad al contratar con anterioridad al inicio de la póliza.
- Si ha optado por abonar la prima (incluidos todos los impuestos y recargos aplicables) mensualmente/trimestralmente, deberá hacerlo de acuerdo con el 'Calendario de pagos' que figura en su póliza. Si no recibiésemos un pago por parte de su banco, podremos solicitar el pago nuevamente o a menos que usted nos indique lo contrario. Si no recibiésemos el pago en un plazo de 30 días a contar desde la fecha de la primera cantidad no abonada, la cobertura quedará en suspenso y quedaremos facultados para reclamarle el pago de la prima en vía ejecutiva o entender que el contrato ha quedado extinguido a los 6 meses de la fecha en que la prima pendiente debió ser pagada.
- Podremos utilizar a una agencia de cobros para recuperar cualquier cantidad que nos adeude.

### **Duración de la póliza y de las renovaciones**

- El período de vigencia inicial comienza en la "fecha de inicio" y continúa hasta la "fecha de finalización", ambas especificadas en su certificado de seguro (a menos que se resuelva de acuerdo con estos términos y condiciones).
- Al menos dos meses antes de la finalización del período de vigencia de su póliza le enviaremos un aviso de renovación incluyendo información en cuanto al incremento de prima, que entrará en vigor en la fecha de renovación (a menos que decidimos no renovar la póliza.)
- Si abona sus cuotas mediante Domiciliación Bancaria, al finalizar el período de vigencia de la póliza, esta se renovará automáticamente cada año, a menos que:  
a) nos comunique antes del último día del período de su póliza que no desea renovarla.  
b) le comuniquemos al menos con dos meses de antelación que su póliza no será renovada;
- Si realiza los pagos por cualquier otro medio, el aviso de renovación indicará la cantidad que debe pagar. Usted tendrá que abonar la prima correspondiente al período de la nueva póliza para que la póliza continúe en vigor.

### **Derecho de cancelación**

- Si usted cancela su póliza antes del inicio de la cobertura de su avería (las fechas de inicio de la cobertura se enumeran en su certificado de seguro), o hasta 30 días después de la recepción de la documentación de su póliza (la fecha que sea posterior), le será reembolsada la totalidad de la prima que hubiera pagado, siempre y cuando no hubiese formulado ninguna reclamación. Si se hubiera efectuado una reparación durante este período y usted cancela la póliza, podremos reclamarle el coste de la reparación que deberá abonarnos dentro de los 30 días siguientes.
- Usted no puede cancelar la póliza en cualquier momento, una vez transcurrido el período descrito anteriormente. Si su póliza se termine por alguna razón, no se reembolsará ninguna prima que ya haya sido abonada y la prima pendiente hasta el final del período de duración de su póliza deberá abonarse de inmediato.
- Usted podrá cancelar la póliza en cualquier momento después del período de vigencia inicial mediante preaviso de 30 días, a menos que hubiera formulado una reclamación durante este período.

- Para cancelar su póliza puede llamarnos por teléfono o escribirnos: véase el apartado 'Cómo contactar con nosotros'. Si usted abona las cuotas mediante Domiciliación Bancaria, también tendrá que comunicarle a su banco que cancele la orden de Domiciliación.

#### **Nuestro derecho a cancelar**

- Podemos cancelar su póliza cuando así esté legalmente previsto para caso de incumplimiento de estos términos y condiciones por su parte. La póliza finalizará inmediatamente y deberá abonar cualquier prima pendiente de pago.
- Podremos utilizar a una agencia de recobros para recuperar cualquier cantidad que nos adeude.

#### **Cómo ponerse en contacto con nosotros**

Si desea hacer una reclamación llámenos al teléfono 902 585 561.. Para realizar cualquier otra consulta puede llamar a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 902 585 561. o enviar un correo electrónico a [soporte.clientes@domesticandgeneral.com](mailto:soporte.clientes@domesticandgeneral.com) o enviar una carta a Domestic & General c/ Fernandez de la Hoz, nº 52, 4ª planta, 28010 Madrid.

Tenga en cuenta que las llamadas telefónicas podrán ser grabadas y supervisadas por motivos de formación y verificación.

#### **Cómo presentar una queja**

Si desea formular cualquier queja sobre la póliza o nuestro servicio, por favor escriba a Domestic & General c/ Fernández de la Hoz, nº 52, 4ª planta, 28010 Madrid, o envíe un correo electrónico a [reclamaciones@domesticandgeneral.com](mailto:reclamaciones@domesticandgeneral.com). Examinaremos su queja y nos pondremos en contacto con usted con una respuesta. El Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se encuentra a su disposición en nuestras oficinas. Si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede presentar una queja a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Ministerio de Economía y Hacienda). La remisión de su queja a nuestro servicio de atención al cliente es imprescindible para poder formular una queja o reclamación ante la DGSFP. Su dirección de contacto es la siguiente: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, España. Tel.: +(34) 902 19 70 00. Fax: +(34) 91 339 71 13.

En caso de disputa, podrá someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos previstos en el Artículo 57 y 58 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. Asimismo, podrá usted reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio.

#### **Transferencia de la póliza a un nuevo propietario**

El nuevo propietario a quien usted transfiera el producto podrá subrogarse en su posición en la póliza siempre que estemos de acuerdo y nos de un preaviso por escrito de 30 días, junto con los datos de contacto para que podamos informarle de la forma de proceder. Si no estamos de acuerdo, su póliza quedará sin efecto al final del preaviso de 30 días.

#### **Cambios efectuados en estos términos y condiciones**

Nos reservamos el derecho de modificar o sustituir los presentes términos y condiciones con el fin de:

- cumplir con la ley, las normativas, directrices del sector o códigos de buenas prácticas;
- rectificar errores o ambigüedades, y
- le comunicaremos por escrito con dos meses de antelación cualquier cambio que pudiera tener un efecto importante sobre sus derechos u obligaciones. Si usted no estuviese de acuerdo con los cambios, podrá rescindir la póliza notificándonoslo dentro del período citado anteriormente. Recibirá un reembolso de la prima en

proporción al período de seguro no consumido. De lo contrario, los nuevos términos y condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha especificada en el aviso.

#### **Otras pólizas, acuerdos de servicio o seguros**

Si, cuando realice una reclamación, **existiese alguna otra póliza de seguro en virtud de la cual usted tiene derecho a reclamar, solo responderemos por la parte que proporcionalmente nos corresponda, conforme a la suma asegurada prevista en la póliza.**

#### **Protección de los datos**

##### **Advertencia de Privacidad**

Sus datos personales se incorporarán a ficheros de Domestic & General Insurance PLC y a ficheros de nuestros socios comerciales y se utilizarán para fines de servicio al cliente y administración, publicidad y prospección comercial y para analizar sus preferencias de compra. Guardaremos su información durante un período razonable para estos fines. También es posible que contactemos con usted para conocer su opinión acerca de nuestros servicios prestados.

A nosotros o a nuestros socios comerciales nos gustaría también contactarle vía teléfono, email u otros medios electrónicos sobre ofertas de bienes y servicios o información que puedan ser de su interés. Al facilitarnos su número de teléfono y/o su dirección email, da su conformidad a ser contactado por medios electrónicos.

Usted tiene derecho a pedir una copia de la información que tenemos sobre usted y a rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos personales por escrito a: Responsable de Protección de Datos, Domestic & General Insurance Plc, Calle Fernández de la Hoz, 52 – 4ª planta, 28010 Madrid, España.

Para fines de control de calidad y para ayudar a resolver cualquier conflicto, grabamos las conversaciones telefónicas mantenidas con usted, y guardamos tales grabaciones por un periodo de tiempo razonable. Supervisamos las llamadas para analizar y mejorar la calidad de nuestros servicios.

#### **Idioma y legislación aplicable**

Nos comunicaremos con usted en castellano y la legislación española será de aplicación en esta póliza. Ninguna de estas condiciones mermará o afectará a sus derechos legales.

#### **Información sobre Domestic & General**

Usted está asegurado/a por: Domestic & General Insurance PLC, Suc. en España, Calle Fernández de la Hoz, 52 – 4ª planta, 28010 Madrid, España, con CIF: W- 0062561 F, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 2.084, folio 218, hoja 37.

Domestic & General Insurance Plc está autorizado por la Prudential Regulation Authority y regulado por La Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority del Reino Unido con el número de registro de Servicios Financieros 202111. Puede examinar el registro de la FCA visitando [www.fsa.gov.uk/register/home.do](http://www.fsa.gov.uk/register/home.do).

#### **Notificaciones adicionales**

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, usted 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.

Por la presente le informamos que:

- a) El presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora británica Domestic & General Insurance PLC, con domicilio social en Swan Court, 11 Worples Road, Wimbledon, Londres SW19 4JS (Reino Unido).

La Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la DGSFP bajo la clave E0127 y tiene su domicilio en C/ Fernández de la Hoz 52, 4ª Planta, 28010 Madrid.

- b) El Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es el Reino Unido y, dentro de dicho Estado, la Autoridades a quienes corresponde dicho control son La Financial Conduct Authority, con domicilio en 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS, y la Prudential Regulation Authority, con domicilio en 20 Moorgate, London, EC2R 6DA.
- c) Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, el Real Decreto Legislativo 6./2004 de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, la Ley 30/1995 de 8 de noviembre (en lo que resulte de aplicación y esté en vigor) y demás normativa española de desarrollo y/o complemento.
- d) Que las disposiciones internas y externas relativas a quejas y reclamaciones serán las que figuran en la sección "Cómo presentar una queja." :

#### **Protección financiera**

En el supuesto de liquidación de Domestic & General Insurance PLC, no será de aplicación la normativa española. Sin embargo usted estará protegido por el Plan de Compensación de Servicios Financieros (Financial Services Compensation Scheme) del Reino Unido, por lo que, si no pudiésemos cumplir con nuestras obligaciones con los asegurados, dispondrán de una indemnización que cubrirá dichas obligaciones. La compensación satisface el 90% de todas las reclamaciones sin límite máximo. Para información completa puede visitar [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) o escribir a: FSCS, 7th Floor, Lloyds Chambers, 1 Portsoken Street, London E1 8BN, Reino Unido.

#### **Condiciones especiales**

No aplica

