

# Seguro multimedia RaccTel+

## Documento informativo sobre productos de seguros



Producto: Seguro multimedia RaccTel+

Compañía: Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España, con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, está inscrita en el Registro Administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0189.

Este es un documento normalizado del producto de seguro conforme a lo que establece el Reglamento de Ejecución de la Comisión Europea de 11 de agosto de 2017. Aunque no tiene valor contractual, incluye la descripción básica de los principales riesgos que conforman el producto que se te presenta, así como otros de sus aspectos destacados, todos ellos detallados en los documentos precontractuales que te han sido facilitados y que conformarán, en caso de aceptación, el contenido de las obligaciones y derechos a los que estarán sujetos la Aseguradora y el Tomador y/o Asegurado mediante condiciones particulares del riesgo objeto de seguro y las Condiciones Generales con número de referencia RCCRM12601.

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

Es un seguro que provee cobertura sobre su dispositivo electrónico como Televisiones, Consolas, Robots, Ordenadores de Sobremesa, Ordenadores Portátiles y otros dispositivos electrónicos vendidos a través de la red de comercialización de RACCtel+ junto a sus servicios de comunicaciones electrónicas (el Dispositivo Asegurado).

Esta póliza solo se puede contratar en los canales de venta de RACCtel+ y su vigencia está asociada al mantenimiento de una línea telefónica para el Dispositivo Asegurado con RACCtel+, está disponible después de la compra de dispositivos nuevos adquiridos en RACCtel+ o en distribuidores oficiales autorizados por RACCtel+, siempre y cuando el dispositivo se encontrara en perfectas condiciones de uso y funcionamiento y el Seguro se contrate dentro de los primeros 30 días después de la compra del dispositivo.



### ¿Qué se asegura?

**Seguro Global:** Incluye las siguientes coberturas:

#### ✓ Daño Accidental

Cualquier daño accidental que sufra el Dispositivo Asegurado, incluyendo rotura de pantalla y también el producido por líquidos incluso en la pantalla del Dispositivo Asegurado. Entendiendo por daño accidental aquella consecuencia directa de hechos externos accidentales producidos de forma violenta, súbita, imprevista y ajena a la intencionalidad del Asegurado, incluida la simple caída del Dispositivo Asegurado.

#### ✓ Robo, Expoliación/Hurto

En caso de Robo, Expoliación o Hurto de su Dispositivo Asegurado, se le entregará un Dispositivo de Reemplazo. Las definiciones de Robo, Expoliación y Hurto se recogen en las Condiciones Generales de la póliza. El Dispositivo de Reemplazo es un equipo que puede ser nuevo o puesto a nuevo, i.e. que puede haber sido utilizado pero que ha sido puesto a nuevo (es decir ha sido revisado, testeado y reacondicionado, estética, técnica y funcionalmente, por técnicos autorizados por el fabricante). De ser posible dicho dispositivo será igual al modelo del Dispositivo Asegurado y, en caso de que el modelo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, será un dispositivo con, al menos, similares características técnicas al Dispositivo Asegurado, sin que se produzca un perjuicio para el Asegurado (en todos los casos excepto respecto del diseño y/o color).

#### ✓ Avería

(extensión de garantía tras la finalización de la legalmente aplicable que actualmente es de 36 meses). En caso de Avería del Dispositivo Asegurado tal y como se define en las Condiciones Generales no cubierta por la Garantía, una vez finalizado el periodo de garantía legalmente aplicable conforme con la legislación de consumidores aplicable.

Por favor, consulte los límites de cada cobertura en su Póliza.



### ¿Qué no está asegurado?

- ✗ Cualquier fallo, avería, coste o gasto del que sea responsable el fabricante, el proveedor o el distribuidor de conformidad con lo establecido en sus obligaciones contractuales o legales sobre el Dispositivo Asegurado, durante los periodos de garantía otorgados por aquellos.
  - ✗ Cualquier hecho resultado de desgaste o de bajada de rendimiento o debido al uso normal del Dispositivo Asegurado.
  - ✗ Cualquier daño, avería, robo, expoliación o hurto de tarjetas de memoria o accesorios del Dispositivo Asegurado (cargadores, sistemas de manos libres, tarjetas complementarias, auriculares, videojuegos, mandos, periféricos y, en general cualquier accesorio del Dispositivo Asegurado).
  - ✗ El coste de la reparación de daños estéticos entendiendo por tales los arañazos, ralladuras, golpes y cualquier otro daño puramente exterior o desperfectos en la pintura o el esmalte que no impida el correcto funcionamiento del Dispositivo Asegurado.
  - ✗ Desaparición del Dispositivo Asegurado que se hubiera perdido, extraviado u olvidado accidentalmente.
  - ✗ Robo o hurto en caso de que el Dispositivo Asegurado sea sustraído de un vehículo a motor desatendido, salvo que éste estuviera cerrado y el Dispositivo Asegurado estuviera guardado en el maletero o en cualquier otro compartimiento del vehículo para que éste no sea visible desde fuera.
- En la póliza figura el listado completo de exclusiones.



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

- ! Más de 3 siniestros anuales, de los cuales, el cliente sólo podrá declarar un siniestro por robo, hurto o expoliación al año.
- ! Sólo se puede contratar una Póliza durante los primeros 30 días después de la fecha de compra del Dispositivo Asegurado.

# Seguro multimedia RaccTel+

## Documento informativo sobre productos de seguros



Producto: Seguro multimedia RaccTel+

Compañía: Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España, con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, está inscrita en el Registro Administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E0189.



### ¿Dónde estoy cubierto?

- El seguro y todas sus coberturas tienen validez en todo el mundo siempre que el domicilio de residencia habitual del Tomador/Asegurado se encuentre en España y considerando que en caso de siniestro las coberturas se cumplirán por la aseguradora exclusivamente en España.



### ¿Cuáles son mis obligaciones?

En el inicio de mi Contrato de Seguro:

- El Titular debe ser residente permanente en España y mayor edad en el momento de contratar.
- Registrar el NÚMERO DE SERIE del dispositivo para identificarlo en el Contrato de Seguro.
- Ser titular de una línea de RaccTel+.

Durante el período de cobertura:

- Utilizar su dispositivo cuidadosamente, manteniéndolo en buen estado.
- Informar de cualquier cambio sobre modificaciones en sus datos personales.

En caso de Siniestro:

- Sólo el titular de la póliza o una persona autorizada por el mismo será considerado válido para iniciar la declaración del siniestro.
- Comunicar cualquier siniestro a la compañía aseguradora lo antes posible llamando al 1744 de Atención del Cliente de RACCtel+ de Lunes a Viernes de 08:00 a 22:00 y Sábados de 09:00 a 14:00.
- En caso de un siniestro de robo, expoliación o hurto deberá presentar una denuncia ante la policía (o ante la autoridad local competente si el Asegurado se encontrara en el extranjero) y obtener una copia de la denuncia presentada. La denuncia deberá incluir el NÚMERO DE SERIE del Dispositivo así como la mención a la existencia de un seguro sobre el mismo y deberá ser aportada en el momento de la creación del siniestro.
- Facilitar la información que le soliciten.
- Proporcionar información veraz al declarar un siniestro, en caso de no ser así, Zurich podrá rescindir el contrato sin que hubiera posibilidad de compensación o devolución de las Primas anteriormente pagadas por el Asegurado.



### ¿Cuándo y cómo realizo el pago?

- Realizar el pago del importe de la Prima mensual a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de RaccTel+ mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que RaccTel+ cobra los otros servicios ofrecidos al Asegurado. La factura mensual reflejará el importe correspondiente a la Prima de seguro por separado.
- La póliza es de duración anual con pago mensual de las primas a la Compañía de Seguros. El importe de la prima de Seguro dependerá del producto contratado y del Dispositivo Asegurado.



### ¿Cuándo comienza y acaba la cobertura?

- Inicio: para dispositivos adquiridos en el mismo momento que la contratación del seguro será la fecha de entrega del dispositivo. Para resto de dispositivos, a las 00:00 horas del día siguiente a la contratación.
- Duración del contrato: el periodo anual desde la fecha de efecto indicada en las condiciones particulares de su Póliza.
- Su Póliza será renovada anualmente de forma automática hasta un máximo de 5 años, pudiendo ambas partes oponerse a cada renovación anual.
- Finaliza: Después de 5 años o antes si Usted o la Compañía deciden terminarlo antes previa comunicación entre las partes.



### ¿Cómo puedo cancelar el contrato?

- Tiene derecho a desistir de esta póliza dentro de los 14 días siguientes al día que reciba los términos y condiciones de la Póliza. Tras la recepción de la notificación, le reembolsaremos la totalidad del importe de las primas que Usted hubiera pagado, salvo que se nos hubiera notificado algún siniestro durante el periodo en el que la Póliza se mantuvo en vigor.
- La baja en el servicio de comunicaciones móviles de RaccTel+ en la línea asociada a la contratación del seguro conllevará la cancelación del contrato de seguro.
- Zurich podrá no renovar la póliza si lo notifica por escrito con al menos 2 meses de antelación del periodo de renovación. Usted podrá resolver la póliza con al menos un mes de antelación al vencimiento del periodo en curso y, en su caso, según corresponda al fraccionamiento de pago elegido, tal como se recoge en las condiciones particulares.

La presente Póliza está compuesta por las presentes Condiciones Generales y Particulares que conforman su póliza de seguro.

## Condiciones particulares

### La Aseguradora:

Zurich Insurance Europe AG Sucursal en España, con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana 81, planta 22, 28046 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave E0189 (en adelante "Zurich" o "la Aseguradora"). Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid tomo 36766, folio 1, hoja 658706.

### Tomador/Asegurado:

Nombre y apellidos/Denominación social - Representante: \_\_\_\_\_

Dirección del Tomador/Asegurado: \_\_\_\_\_

DNI/Pasaporte/NIF: \_\_\_\_\_

País de residencia habitual: España

### Dispositivo Asegurado:

MARCA: \_\_\_\_\_

MODELO: \_\_\_\_\_

Nº DE SERIE: \_\_\_\_\_

Prima con impuestos (IPS: 8%, LEA: 0,15%, CCS:0,018%): \_\_\_\_\_

€

Modalidad de Pago: \_\_\_\_\_

Modalidad de Seguro según el Precio de Venta sin descuentos del dispositivo (PVP sin descuento): \_\_\_\_\_

Fecha inicio efecto de la póliza: \_\_\_\_\_

### Duración:

Desde las 00:00 horas de la fecha inicio de efecto de la póliza hasta las 23:59 horas del primer aniversario. Póliza anual renovable tácitamente por idénticos periodos **hasta un máximo de 5 años** desde la fecha de inicio de efecto de la póliza.

### Modificación:

Tipo de modificación: \_\_\_\_\_

Fecha solicitud de modificación: \_\_\_\_\_

Fecha efecto modificación: \_\_\_\_\_

La fecha de efecto de la modificación será efectiva en el primer día del siguiente plazo de pago fraccionado tras la fecha de solicitud de modificación.

**RACctel+ distribuye este seguro de acuerdo con el art. 130.2 del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, que entre otras incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva Europea de distribución de seguros privados.**

V.Enero 2026

## Condiciones Generales

Este documento, junto con las Condiciones Particulares, contiene los datos de tu seguro. **Es importante que leas detenidamente su contenido puesto que en él quedan contenidas las Condiciones Generales de protección que te prestaremos como tu Aseguradora y que lo conserves para su consulta en el futuro.**

### 1. Definiciones

Algunas palabras contenidas en este documento tienen un significado específico que pasamos a definirte a continuación:

**Aseguradora:** Zurich Insurance Europe AG Sucursal en España, con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana 81, planta 22 28046 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de

Pensiones con clave E0189. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid tomo 36766, folio 1, hoja 658706.

**Avería:** fallo eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico de uno o varios componentes del Dispositivo Asegurado que afecten su buen funcionamiento y procedan de un fenómeno de origen interno. La Avería es ajena a la intencionalidad del Asegurado e impide el funcionamiento del Dispositivo Asegurado y ha de producirse una vez transcurrido el plazo de garantía que legalmente ha de otorgar el fabricante de dicho Dispositivo Asegurado.

**Ciber Siniestro:** daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones, costes, y gastos de cualquier naturaleza que, de forma directa o indirecta, tengan su origen, hayan sido total o parcialmente causados o guarden relación con un Ciber Ataque, incluidas, sin carácter limitativo, cualesquiera medidas adoptadas para controlar, prevenir, eliminar o subsanar un Ciber Ataque.

**Ciber Ataque:** acto o serie de actos no autorizados, maliciosos o delictivos, en cualquier momento y lugar, o la amenaza o simulación de tales actos, que conlleven el acceso, procesado, uso u operación de Sistemas Informáticos.

**Condiciones Particulares:** documento contractual anexo a estas Condiciones Generales en el que se especifican las partes contratantes, el dispositivo móvil objeto de cobertura, el efecto y la duración de la Póliza, así como su prima, entre otros.

**Daños Accidental/es:** daños consecuencia directa de hechos externos accidentales producidos de forma violenta, súbita, imprevista y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

**Dispositivo Asegurado:** dispositivo objeto de cobertura por la presente Póliza según se especifica en sus Condiciones Particulares y que puede incluir entre otros. Televisores, Consolas, Robots, Ordenadores de Sobremesa, Ordenadores Portátiles y otros dispositivos electrónicos vendidos a través de la red de comercialización de RACctel+ junto a sus servicios de comunicaciones electrónicas.

**Dispositivo de Reemplazo:** dispositivo que, en caso de Siniestro amparado por la presente Póliza, la Aseguradora entregará al Asegurado como indemnización en cumplimiento de las obligaciones que a la Aseguradora le competen.

El Dispositivo de Reemplazo es un equipo que puede ser nuevo o puesto a nuevo, i.e. que puede haber sido utilizado pero que ha sido puesto a nuevo (es decir ha sido revisado, testeado y reacondicionado, estética, técnica y funcionalmente, por técnicos autorizados por el fabricante). **De ser posible dicho dispositivo será igual al modelo del Dispositivo Asegurado y, en caso de que el modelo ya no sea comercializado o no se encuentre disponible, será un dispositivo con, al menos, similares características técnicas al Dispositivo asegurado sin que se produzca un perjuicio para el Asegurado (en todos los casos excepto respecto del diseño y/o color).**

El Dispositivo de Reemplazo entregado se convertirá en el nuevo Dispositivo Asegurado bajo esta Póliza, que continuará vigente de acuerdo con los términos en la misma establecidos. **Salvo en los casos de Robo, Expoliación o Hurto para poder proceder a la entrega del Dispositivo de Reemplazo será necesario que la Aseguradora reciba el Dispositivo Asegurado siniestrado y compruebe que el número de serie del Dispositivo Asegurado coincide con el del Dispositivo siniestrado.**

**Expoliación (Atraco):** sustracción o apoderamiento ilegítimo, contra la voluntad del Asegurado, de los bienes cubiertos por la póliza, mediante actos de intimidación o violencia realizados sobre las personas.

**Hurto:** sustracción o apoderamiento de bienes, contra la voluntad del Asegurado, sin fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

**Número de serie:** código identificativo del Dispositivo Asegurado.

**Seguro contratado:** A continuación, se resumen las garantías incluidas en el Seguro contratado:

Global
Daño Accidental
Robo, Expoliación, Hurto
Avería (extensión de garantía tras la legalmente aplicable)

**Modalidad de seguro:** cada uno de los diferentes tramos de Precio de Venta sin Descuentos establecidos en la cláusula 5.- Modalidad de seguro y que se refleja en las Condiciones Particulares. Modificación: Se considerará como modificación el haber realizado un cambio de forma de pago (fraccionamiento de la prima), o un cambio del tomador de la póliza debido a un cambio de titular de los servicios de RACctel+.

**Póliza:** contrato de seguro que vincula a la Aseguradora, al Tomador y al Asegurado y que comprende las presentes Condiciones Generales y Condiciones Particulares.

**Precio de Venta sin descuentos:** es el precio de venta al público sin descuentos del bien asegurado en el momento de la contratación del seguro.

**Puntos de Contacto:**

Canal Online:

- Área privada de Cliente RACctel+.
- Llamando de L-V 08:00–22:00 y S 09:00–14:00 a Atención del Cliente de RACctel+ en el 1744.

**Robo:** sustracción o apoderamiento ilegítimo, contra la voluntad del Asegurado, de los bienes cubiertos por la póliza, mediante actos que impliquen fuerza o violencia en las cosas.

**Rotura de Pantalla:** daños en la pantalla del Dispositivo Asegurado consecuencia directa de hechos externos accidentales producidos de forma violenta, súbita, imprevista y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

**Siniestro:** todo hecho accidental, súbito e imprevisible, ajeno a la voluntad del Asegurado, cuyas consecuencias puedan estar cubiertas por alguna de las garantías del contrato. Constituye un único siniestro el conjunto de daños derivados de un mismo evento o causa.

**Tomador o Asegurado:** persona que junto a Zurich suscribe esta Póliza y que es titular del interés asegurado y a la que corresponden los derechos y obligaciones que de la misma se derivan. En la presente Póliza el Tomador y el Asegurado son coincidentes a todos los efectos.

## 2. Riesgos Cubiertos

Sujeto a las condiciones previstas en sus Condiciones Particulares, así como al pago de la prima correspondiente, a las exclusiones o limitaciones aplicables previstas en este contrato de seguro, esta Póliza protegerá el Dispositivo Asegurado frente a las coberturas que se definen a continuación.

**En caso de Siniestro, en ningún caso se podrá exigir la compensación o indemnización económica en sustitución de las obligaciones de reparación, sustitución o reemplazo asumidas por la Aseguradora en la presente Póliza.**

### 2.1. Daño Accidental

Nos comprometemos a cubrir cualquier Daño Accidental (incluida la rotura de pantalla) que sufra el Dispositivo Asegurado, incluyendo el producido por líquidos incluso en la pantalla del Dispositivo Asegurado e incluida la simple caída del Dispositivo Asegurado, de conformidad con la cláusula 9.5.

### 2.2. Robo, Expoliación, Hurto

En caso de Robo, Expoliación o Hurto de su Dispositivo Asegurado, se le entregará un Dispositivo de Reemplazo. Si con posterioridad el Dispositivo Asegurado es recuperado, el Tomador/Asegurado viene obligado a comunicar dicha circunstancia a la mayor brevedad posible, así como a devolver el Dispositivo de Reemplazo en las mismas condiciones en que se lo entregamos. Igualmente, al devolver el Dispositivo de Reemplazo a la Aseguradora (siempre y cuando esté en perfecto estado, de otro modo se considerará un Siniestro) no será computado como un Siniestro.

### 2.3. Avería (extensión de garantía tras la legalmente aplicable)

En caso de Avería del Dispositivo Asegurado no cubierta por la garantía, una vez finalizado el periodo legalmente ofrecido por el fabricante/vendedor conforme con la legislación de consumidores aplicable.

## 3. Riesgos no cubiertos para todas las Opciones de Seguro

1. **Más de 3 Siniestros por anualidad de seguro, de los cuales, para los casos que la Póliza contenga la garantía de robo, expoliación o hurto, el cliente sólo podrá declarar 1 Siniestro de los 3 para dicha garantía al año.**

2. **Cualquier incidente ocurrido antes de la fecha de contratación o de efectos de la Póliza o después de la fecha que ésta haya sido resuelta, o haya expirado, o se encontrara suspendida, o si no se encuentra al corriente de pago.**

3. **Cualquier fallo, avería, coste o gasto del que sea responsable el fabricante, el proveedor o el distribuidor de conformidad con lo establecido en sus obligaciones contractuales o legales sobre el Dispositivo Asegurado, durante los periodos de garantía otorgados por aquellos.**

4. **Cualquier hecho que sea resultado del desgaste o bajada de rendimiento debidos al uso normal del Dispositivo Asegurado.**

5. **Cualquier daño o avería sobre tarjetas de memoria o accesorios del Dispositivo Asegurado (cargadores, sistemas de manos libres, tarjetas complementarias, auriculares y, en general, cualquier accesorio del Dispositivo Asegurado).**

6. **Cualquier Robo, Hurto o Expoliación de tarjetas de memoria o accesorios del Dispositivo Asegurado (cargadores, sistemas de manos libres, tarjetas complementarias, auriculares y, en general, cualquier accesorio).**

7. **Cualquier daño intencionado/malicioso que pueda sufrir su Dispositivo Asegurado causado por el Asegurado/Tomador o por cualquier persona que usted haya autorizado a usar o manipular su Dispositivo Asegurado.**

8. **Cualquier daño o pérdida de datos almacenados en su Dispositivo Asegurado, así como cualquier software, aplicación, contenido y datos de carácter personal que tuviese instalados y que no formen parte del paquete originalmente instalado por el fabricante.**

9. **Cualquier coste incurrido como resultado de no poder utilizar su Dispositivo Asegurado o por la recuperación de datos almacenados en su Dispositivo Asegurado.**

10. **Cualquier daño o avería causados por la incorrecta instalación de software, ni los daños y perjuicios, responsabilidades, reclamaciones, costes y gastos de cualquier naturaleza causados por cualquier Ciber Siniestro o Ciber Ataque a través de programas o aplicaciones maliciosas o por dispositivos de almacenamiento externos o virus informático.**

11. **Cualquier modificación o manipulación de su Dispositivo Asegurado que no cumpla los estándares definidos por el fabricante, tales como el cambio de piezas, instalación de software no autorizado, etc.**

12. **El coste de la reparación de daños estéticos entendiéndose por tales los arañazos, ralladuras, golpes y cualquier otro daño puramente exterior o desperfectos en la pintura o el esmalte que no impida el correcto funcionamiento del Dispositivo Asegurado.**

13. **No se cubrirán las averías no cubiertas por la Garantía del Fabricante a excepción de lo dispuesto en la cobertura de Avería.**

14. Radiaciones y/o contaminación por radioactividad de cualquier residuo nuclear, así como cualquier otro riesgo extraordinario cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.

15. Robo o hurto en caso de que el Dispositivo Asegurado sea sustraído de un vehículo a motor desatendido, salvo que éste estuviera cerrado y el Dispositivo Asegurado estuviera guardado en el maletero o en cualquier otro compartimiento del vehículo para que éste no sea visible desde fuera.

16. Desaparición del Dispositivo Asegurado que se hubiera perdido, extraviado u olvidado accidentalmente.

17. Cualquier siniestro como consecuencia de no tener cuidado de su Dispositivo, la pérdida del Dispositivo Asegurado, cuando no se trate de Robo, Expoliación, Hurto u otros eventos cubiertos por la Póliza.

18. Cualquier hecho no cubierto por la Póliza.

19. Cualquier perjuicio o pérdida indirectas de cualquier clase que se produzca en ocasión del Siniestro.

20. La aceptación de un Siniestro sin la comunicación y aceptación previa de la Aseguradora o realizando la reparación por cuenta propia por un servicio técnico no autorizado por la Aseguradora.

21. Las reclamaciones falsas y/o fraudulentas por Robo, Hurto, Expoliación, Daño Accidental u otros impedimentos de uso de los dispositivos.

22. Los daños, defectos o vicios previos a la contratación del seguro.

23. Los siniestros derivados de conflictos armados, haya precedido o no declaración oficial de guerra, así como la confiscación del objeto por parte de las autoridades.

#### 4. Ámbito de Cobertura

El seguro y todas sus coberturas tienen validez en todo el mundo siempre que el domicilio de residencia habitual del Tomador se encuentre en España y considerando que en caso de Siniestro las coberturas se cumplirán por la Aseguradora exclusivamente en España.

#### 5. Modalidad de Seguro

En la contratación del presente seguro, se tiene en cuenta el Precio de Venta sin descuentos del Dispositivo Asegurado, para aplicar uno de los tramos que se indican a continuación y así determinar la Prima tal y como se indica en la tabla en el Anexo 1.

En esta modalidad de seguro, en caso de Siniestro, el Tomador no deberá abonar franquicia alguna.

#### 6. Duración, Pago y Terminación del Contrato

1. La cobertura se iniciará en la fecha de inicio indicada en las Condiciones Particulares, una vez firmada la presente Póliza y abonada la prima, teniendo una duración anual.

2. Puede desistir de esta Póliza dentro de los 14 días siguientes a la fecha de efecto mostrada anteriormente (Condiciones Particulares). Tras la recepción de su notificación, reembolsaremos la totalidad del importe de la prima que haya pagado, salvo que haya notificado algún Siniestro durante el periodo en el que la Póliza se haya mantenido en vigor.

3. La baja en el servicio de comunicaciones móviles de RACtel+ en la línea asociada a la contratación del seguro conllevará la resolución automática del contrato de seguro.

4. Salvo oposición por alguna de las partes o resolución anticipada según lo dispuesto en el presente Contrato de Seguro o en la normativa vigente, la Póliza será renovada a su vencimiento anual y de forma automática, hasta un máximo de 5 años, pudiendo ambas partes resolver el contrato: a) Por parte del Tomador, llamando en cualquier momento a Atención al Cliente de RACtel+ o por cualquier otro medio admitido en derecho con al menos un mes de antelación a la fecha de resolución y b) Por parte de la Aseguradora, con dos meses de antelación a la finalización del periodo de cobertura en curso, mediante notificación escrita.

5. El Tomador realizará el pago del importe de la Prima a través de la factura de servicios de comunicaciones móviles de RACtel+ mediante domiciliación bancaria en la misma cuenta que RACtel+ cobra los otros servicios ofrecidos al Tomador. La factura reflejará separadamente el importe correspondiente a la Prima de seguro. En el caso de no hacer frente a alguna de las Primas, la cobertura del contrato quedará suspendida.

6. Si el Tomador/Asegurado proporcionara información incorrecta o falsa al declarar un Siniestro, la Aseguradora podrá ejercitar las acciones legales que le correspondan junto a la reclamación de los daños y perjuicios causados. En los casos legalmente establecidos se podrá igualmente proceder a la resolución de la Póliza.

#### 7. Condiciones Adicionales

1. Cambios en su Póliza

Si quiere realizar cambios en su Póliza o cualquier otra información que hubiera proporcionado anteriormente, puede realizar el cambio a través del número de los Puntos de Contacto recogidos en apartado 1 de la Póliza relativo a las Definiciones.

2. Plazo máximo de contratación. Condición suspensiva.

Sólo es posible contratar una Póliza durante los primeros 30 días tras la fecha de compra del Dispositivo Asegurado según aparece en factura.

3. Condición Previa de Contratación

Sólo serán susceptibles de ser asegurados Dispositivos asociados a líneas activas del servicio móvil pospago para clientes de RACtel+ que hayan sido vendidos a través de los canales de comercialización de RACtel+.

#### 8. Obligaciones del Asegurado/Tomador

1. Si ocurriera un Siniestro, el Tomador/Asegurado quedará sujeto a cumplir las siguientes reglas y obligaciones:

1.1. Comunicar el siniestro a la Aseguradora, en el espacio de tiempo más corto que le sea posible, detallando las circunstancias, causas y consecuencias;

1.2. El Tomador/Asegurado también estará obligado a declarar el Robo, Expoliación, Hurto o Uso Fraudulento ante las autoridades competentes en el menor tiempo posible y a proveer a la Aseguradora de una copia de la denuncia. En la denuncia se indicará entre otros el Número de Serie del Dispositivo Asegurado o identificación del Dispositivo Asegurado si no contaran con el número de serie y la existencia de un seguro para su cobertura.

1.3. Tomar las medidas a su alcance para prevenir o limitar las consecuencias de siniestro.

1.4. Facilitar a la Aseguradora toda la información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro, además de la información y/o documentación complementaria que se pudiera solicitar del mismo.

1.5. Adjuntar los comprobantes, recibos, certificados y denuncias que justifiquen la ocurrencia de los eventos cubiertos por esta Póliza.

1.6. Aceptar al equipo de peritaje de los expertos que sean designados por la Aseguradora, si ésta lo precisa necesario.

1.7. Solicitar el bloqueo del Dispositivo Asegurado en el caso de las coberturas de Robo, Expoliación o Hurto o Uso Fraudulento.

2. El Tomador/Asegurado se obliga también a comunicar a la Aseguradora la existencia de otras pólizas de seguro contratadas con otros aseguradores y que puedan proteger el Dispositivo Asegurado y/o responder por las consecuencias de un Siniestro.

3. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 anteriores podrán determinar el abono de los daños y perjuicios causados si el incumplimiento fuera doloso o hubiera causado daño significativo a la Aseguradora.

4. En el caso de incumplimiento de lo previsto en los subapartados 1.1 y 1.2 anteriores, y siempre que el Tomador/Asegurado pruebe que no pudo haber comunicado el incidente con anterioridad y que la comunicación se ha producido en el momento adecuado y dentro de los periodos razonables la Aseguradora no aplicará el apartado 3.

**5. Tras rechazar un siniestro por Daño Accidental y antes de admitir cualquier Siniestro posterior de ese mismo Dispositivo Asegurado, se requerirá que se acredite la reparación del Dispositivo Asegurado por un servicio técnico autorizado.**

### **9. Gestión de Siniestros**

**1. En caso de siniestro el Tomador/ Asegurado deberá comunicar su ocurrencia a la Aseguradora de acuerdo con lo anteriormente indicado, y siempre antes de realizar cualquier trabajo sobre el Dispositivo Asegurado que no podrá ser efectuado sin la previa aceptación por parte de la Aseguradora.**

Para ello podrá comunicar el siniestro llamando de L-V 08:00–22:00 y S 09:00–14:00 a Atención del Cliente de RACctel+ en el 1744.

**2. En caso de Robo, Explotación o Hurto el Tomador/ Asegurado deberá poner en conocimiento de la Aseguradora en la mayor brevedad y denunciar el Robo, Explotación o el Hurto delante de las autoridades competentes lo más rápido posible, a contar desde el momento que se produjo o tuvo conocimiento de la ocurrencia del incidente.**

**3. Deberá facilitar una copia de la denuncia, así como de la descripción de los hechos ocurridos.**

**4. La Aseguradora podrá requerir al Tomador/Asegurado que cumplimente un formulario para la gestión de su Siniestro, que se le enviará por email o correo ordinario, y que éste deberá devolver cumplimentado para progresar con la gestión de su siniestro.**

**5. La Aseguradora procederá a la reparación, sustitución o reemplazo del Dispositivo Asegurado en función de Siniestro acaecido. Para las coberturas de Daño Accidental, Rotura de Pantalla y Avería, la Aseguradora, según las condiciones y exclusiones de la presente póliza, podrá:**

**6. Reparar el Dispositivo Asegurado en los servicios técnicos designados en cada momento, o**

**7. Discrecionalmente para la Aseguradora, sustituir o reemplazar el Dispositivo Asegurado por un Dispositivo de Reemplazo. Este nuevo Dispositivo se convertirá en el nuevo Dispositivo Asegurado bajo esta Póliza desde el momento de entrega del mismo al Asegurado.**

**¡Importante! En caso de un Siniestro que implique la retirada del Dispositivo Asegurado, ya sea para su reparación o para su reemplazo, todos los bloqueos (pin, patrón de desbloqueo, etcétera) que pudiera tener el Dispositivo Asegurado deberán ser desactivados antes de que sea recogido. Si éstos estuvieran activos cuando se recibe su Dispositivo Asegurado acarrearán que la gestión de su Siniestro se retrase y su Dispositivo Asegurado no sea devuelto para la desactivación de los códigos de bloqueo y, en su caso, no sea entregado el Dispositivo de Reemplazo hasta que se entregue el Dispositivo Asegurado con dichos bloqueos o cualesquiera otros que impidan el uso del dispositivo debidamente desactivados.**

**La aseguradora no será responsable de los costes directos o indirectos si se requiere la manipulación de cableado eléctrico, canaleta, fijación a paredes u otros elementos fijos del inmueble u otros trabajos necesarios para la reparación o retirada del Dispositivo Asegurado**

### **10. Fraud**

Si el Tomador/Asegurado o cualquier persona que actúe en su nombre, intencionadamente proporciona:

- Información inexacta o falsa.
- Realiza una denuncia falsa para respaldar un Siniestro.
- Presenta un documento falso o falsificado para respaldar un Siniestro.
- Presenta un Siniestro para cualquier pérdida o daño causado con voluntad de dolo o culpa grave.

Entonces la Aseguradora puede:

- Presentar denuncias para reclamar al reclamante fraudulento.
- Tomar medidas para eliminar su protección y en caso de fraude no permitir que vuelva a suscribir un seguro con nosotros.
- No pagar ningún siniestro considerado fraudulento.

- Recuperar, conforme a la ley, cualquier importe ya pagado como consecuencia de un siniestro anterior.
- No devolver ninguna prima pagada por el asegurado.
- Informar a la policía de las circunstancias.

### **11. Información Legal sobre su Póliza**

Está contratando una póliza con Zurich Insurance Europe AG que es una compañía aseguradora registrada en Frankfurt, Alemania, con domicilio en Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt, Alemania. Está supervisada por el BaFin - Autoridad Federal de Supervisión Financiera, siendo el tribunal local competente la Corte del Registro de Frankfurt, y autorizada para operar en España en régimen de derecho de establecimiento a través de su sucursal Zurich Insurance Europe AG Sucursal en España ("Zurich"), con NIF W0072130H, y con domicilio en Paseo de la Castellana 81, planta 22 28046 Madrid, inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave E0189. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid tomo 36766, folio 1, hoja 658706. En aplicación del art. 123 del Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre, de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, se informa que, en caso de liquidación de la entidad aseguradora, no se aplicará la normativa española en materia de liquidación. La Aseguradora no ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguro comercializados.

Esta Póliza se regirá por la Ley de Contrato de Seguro, La Ley de Ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, la legislación reguladora del Consorcio de Compensación de Seguros y su normativa desarrollo, así como cualquier otra que resulte aplicable.

**La presente Póliza queda sometida a la jurisdicción española y dentro de ella, a los tribunales que correspondan al domicilio del Tomador.**

### **12. Quejas y Reclamaciones**

Zurich pone a disposición de los clientes una dirección de correo electrónico donde poder dirigir quejas y reclamación consultas o incidencias sobre cualquier aspecto operativo relacionado con el Seguro Móvil de RACctel+:

[esz.seguromovil.racctel@zurich.com](mailto:esz.seguromovil.racctel@zurich.com).

Adicionalmente, las quejas y reclamaciones conforme se regulan en Orden Ministerial ECO 734/2004 podrán dirigirse al Servicio de Defensa al Cliente de la Compañía cuyo Reglamento se encuentra disponible en nuestra página web [www.zurich.es/defensacliente](http://www.zurich.es/defensacliente), pudiendo en la actualidad, remitir sus reclamaciones a través de [defensacliente-es@zurich.com](mailto:defensacliente-es@zurich.com). El Servicio de Defensa al Cliente dispondrá de un plazo de hasta un mes para dictar la resolución a contar desde la presentación de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo, u otro inferior previsto en su propio Reglamento acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pudiendo utilizar el formulario que dicho organismo público pone a su disposición en su página web.

### **13. Protección de Datos de Carácter Personal**

Responsable del tratamiento de los datos: Zurich Insurance Europe AG Sucursal en España. [www.zurich.es/rgpd](http://www.zurich.es/rgpd).

Finalidades del tratamiento de los datos:

- Con la finalidad de gestionar el contrato: Los datos de carácter personal se incluirán en ficheros de Zurich Insurance Europe AG Sucursal en España, y de su matriz Zurich Insurance Europe AG la finalidad de los cuales es la celebración del contrato, la perfección, mantenimiento y control del contrato de seguro, así como la realización de estudios estadísticos, de calidad o análisis técnicos, la gestión del coaseguro, reaseguro, en su caso, y, por parte de la matriz, tratamientos relativos a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Con la finalidad de prevenir el fraude: Asimismo, serán utilizados para la prevención del fraude. A tal efecto, los datos incluidos en la factura/ticket o número de serie, también serán utilizados para esta finalidad y para el análisis estadístico de los productos asegurados.

Legitimación: Interés legítimo.

#### 14. Compensación de Seguros de las Pérdidas Derivadas de Acontecimientos Extraordinarios Acaecidos en España

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el Tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor. En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, beneficiario, o sus respectivos representantes legales, directamente o a través de la entidad Aseguradora, 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 [www.conorseguros.es](http://www.conorseguros.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.

#### 15. Aplicación de orden público internacional

Sin perjuicio de las condiciones de este acuerdo, no podrá considerarse que la Aseguradora dé cobertura, realice pagos o preste algún servicio o beneficio a favor de cualquier Tomador/Asegurado o tercero mientras esa cobertura, pago, servicio o beneficio y/o cualquier otro negocio o actividad del Tomador/Asegurado pudiera contravenir legislaciones o regulaciones comerciales, de embargo comercial, o de sanciones económicas afectadas por un orden público internacional.

Asimismo, en el eventual caso de que la Aseguradora, con ocasión del cumplimiento de las formalidades previstas en dichas regulaciones, sobrepasara el plazo máximo previsto para el cumplimiento de determinadas obligaciones, estas no devengarán intereses de demora.

#### 16. Cláusula SEPA

El Tomador, al facilitar los datos bancarios para el pago de la prima del seguro o, en su caso, para el recobro de franquicias, consiente y autoriza a que su importe sea cargado en la cuenta que se ha facilitado a RACCTel+ para el pago de sus servicios de comunicaciones o en aquella otra cuenta que, durante la vida del contrato, sea designada por el Tomador para el pago de sus servicios de comunicaciones de RACCTel+ y por ende de la Prima de Seguro.

En el supuesto de que el Tomador no sea titular de la cuenta facilitada, este asegura haber obtenido la autorización de la persona titular a tales efectos.

#### 17. Aceptación Expresa

**El Tomador reconoce haber recibido toda la documentación precontractual legalmente exigible incluyendo el Documento de Información sobre Producto de Seguro así como la que compone la Póliza, manifestando su conocimiento y conformidad con la misma, aceptando expresamente aquellas cláusulas que, debidamente resaltadas en letra negrita, pudieran ser limitativas de los derechos del Asegurado. Asimismo, reconoce expresamente haber recibido y entendido toda la información con anterioridad a la firma del presente contrato. El abajo firmante declara haber leído y comprendido en todos sus términos las condiciones del presente contrato de seguro, aceptando expresamente todas las cláusulas limitativas incluidas en el mismo.**

Firma del Tomador:

Firma de la Aseguradora:

Vicente Cancio  
Director General  
Zurich Insurance Europe AG  
Sucursal en España

#### Anexo 1

Opción de Seguro	Modalidad de Seguro	Precio de Venta (PVP sin Descuentos)	Prima mensual con impuestos
Dispositivos Multimedia Global	15	0 € - 100 €	1,00 €
	16	100,01 € - 250 €	2,50 €
	17	250,01 € - 450 €	4,00 €
	18	450,01 € - 750 €	6,00 €
	19	750,01 € - 1.100 €	8,00 €
	20	1.100,01 € - 1.750 €	10,00 €
	21	1.750,01 € - 3.000 €	12,00 €