



Protección Dell frente al Daño Accidental - ESPAÑA

AIG Europe Limited (AEL) está llevando a cabo una reestructuración como parte de sus planes derivados de la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea, y pretende transferir su negocio en Europa a AIG Europe S.A. (AIG Europe), con fecha estimada de entrada en vigor el 1 de diciembre de 2018. AIG Europe forma parte del mismo grupo de empresas que AEL. Como resultado de esta reestructuración, su póliza se transferirá a AIG Europe, aunque esto no tendrá ninguna consecuencia sobre la cobertura que se le ofrece en esa póliza. Visite www.aig.com/Brexit si desea obtener información relacionada con la transferencia propuesta y los derechos que usted posee.

Esta es su póliza de seguro, suscrita por AIG, que cubre la reparación o sustitución de su Producto Asegurado en caso de daño accidental. La póliza se compone de las presentes condiciones y de su Factura de Compra. **Por favor, revísela detenidamente para verificar que ofrece la cobertura que usted necesita.**

Si el contenido de esta póliza difiere de la proposición de seguro, usted podrá formular una queja a AIG en el plazo de un mes a partir de la fecha de entrega de la póliza. Si no se formulase ninguna queja, prevalecerán las disposiciones de la póliza.

1.- COBERTURA:

Las siguientes definiciones son relevantes para su cobertura:

- “Producto Asegurado” significa un dispositivo móvil o hardware identificado por el n° de etiqueta de servicio que figura en su Factura de Compra, así como los cables de carga originales suministrados en la misma caja.
- “Daño Accidental” significa cualquier daño físico repentino o imprevisto al Producto Asegurado causado por medios externos que afecten al funcionamiento operativo del Producto Asegurado. **La cobertura de Daño Accidental no incluye la avería del Producto Asegurado causada por defectos en los materiales y/o manufactura y/o el diseño.**

Cuando usted notifique un siniestro por Daño Accidental, **autoriza expresamente AIG para que encargue a Dell que repare o sustituya el Producto Asegurado.**

En caso de reparación, AIG utilizará piezas nuevas o usadas que sean funcionalmente equivalentes a las nuevas en cuanto a su rendimiento y fiabilidad. En caso de sustitución, usted obtendrá un producto nuevo o reacondicionado de iguales o similares especificaciones que el original. El dispositivo entregado en sustitución se convertirá en el nuevo Producto Asegurado bajo esta póliza y Dell o el Proveedor de Servicio Autorizado de Dell conservarán el producto original.

El límite de responsabilidad de AIG es el valor de compra del Producto Asegurado y AIG no abonará ninguna prestación dineraria en caso de siniestro.

2.- PERIODO DE COBERTURA: Su cobertura por Daño Accidental comienza en la fecha de factura que figura en su Factura de Compra. La información detallada sobre el periodo de vigencia de la póliza se recoge en su Factura de Compra.

3.- REQUISITOS CONTRACTUALES: Usted sólo podrá contratar esta póliza:

- Si no es cliente profesional, si tiene su residencia principal en España y tiene al menos 18 años de edad en la fecha de compra.
- Si es cliente profesional, si ha comprado el equipo para su utilización en relación con su negocio, una organización sin fines de lucro u otra entidad sin personalidad jurídica establecida en España.

4.- PRIMA: La Prima correspondiente a esta Póliza se establece en su Factura de Compra. El precio incluye el Impuesto sobre las Primas de Seguro al tipo aplicable (6%).

Si usted paga en efectivo o con tarjeta de débito o crédito, usted deberá pagar el importe total de la Prima antes de poder recibir la cobertura. Si el pago no se hubiera efectuado correctamente por su culpa, usted no quedará cubierto por la presente póliza. Dell le informará sobre la falta de pago y usted tendrá que tomar las medidas oportunas para completar el pago.

5.- EXCLUSIONES: Esta póliza no cubre:

- el daño causado intencionalmente, incluida la utilización a sabiendas del Producto Asegurado de una manera para la cual no estaba previsto;
- el intento o la modificación o alteración real del Producto Asegurado;
- el daño cosmético que no afecte a la funcionalidad o el daño o fallo de funcionamiento causada por el uso y desgaste normal;
- el servicio o reparación (incluyendo las actualizaciones) realizado por cualquier persona que no sea Dell o un Proveedor de Servicio Autorizado de Dell;
- los daños al Producto Asegurado causados antes de la contratación de la póliza;
- un Producto Asegurado con un número de etiqueta de servicio que haya sido alterado, borrado o eliminado, o que no

- sea devuelto a Dell;
- la pérdida o el robo;
- el daño causado por incendio u otras contingencias naturales extremas, como inundaciones o huracanes;
- las pérdidas indirectas, por ejemplo, los costes de recuperación, reprogramación o reproducción de cualquier programa o datos, o el lucro cesante, la pérdida de beneficios, ingresos o ahorros previstos que resulten de un incumplimiento de las obligaciones establecidas en la póliza.

6.- CÓMO NOTIFICAR UN SINIESTRO: En caso de Daño Accidental, usted debe notificar el siniestro tan pronto como sea posible poniéndose en contacto con el departamento de siniestros por Daño Accidental de Dell en el teléfono +34 902 100 130, o accediendo a www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts o enviando un correo electrónico al servicio de atención al cliente EMEA@AccidentalDamage.com. Dell requerirá el número de etiqueta de servicio con el fin de prestar asistencia.

Tras la aceptación de su reclamación, Dell podrá:

- (a) encargarse de que se le envíe una pieza de sustitución para su instalación en el Producto Asegurado;
- (b) encargarse de que una empresa de mensajería recoja el Producto Asegurado para su reparación; o
- (c) indicarle cómo devolver el Producto Asegurado al centro de reparaciones. En caso de devolución, Dell cubrirá los gastos de envío y le proporcionará una caja y una etiqueta de correo por anticipado.

Usted deberá devolver el Producto Asegurado con todos los componentes funcionales según las instrucciones de Dell.

- **Al formular una reclamación en virtud de esta Póliza, usted deberá procurar en lo posible realizar una copia de seguridad del software y los datos almacenados en el Producto Asegurado. Ni AIG ni Dell serán responsables de pérdida alguna del software o los datos almacenados en el Producto Asegurado cuando se envíe el mismo;**

7.- CANCELACIÓN: Usted podrá cancelar esta póliza por cualquier motivo, avisando a Dell dentro de los 14 días siguientes a la compra o la recepción de esta póliza. Si usted cancelase esta póliza dentro de este plazo, recibirá un reembolso completo de la Prima que pagó, menos el coste de cualquier reclamación que haya formulado.

Si usted cancelase esta póliza una vez transcurridos 14 días, recibirá un reembolso proporcional de la Prima en función del número de meses completos no vencidos de la cobertura restante, **menos el coste de las reclamaciones que usted haya formulado. Si se trata de un Cliente profesional y cancela esta póliza una vez transcurridos 14 días, no se devengará ningún reembolso de la Prima.**

Para cancelar su cobertura bajo esta póliza, por favor contacte con Dell:
Por teléfono en el: +34 902 100 130

8.- TRANSMISIÓN DE LA PÓLIZA. En caso de transmisión del Producto Asegurado, el adquirente se subroga, en el momento de la transmisión, en los derechos y obligaciones que correspondieran al anterior titular en virtud de la póliza de seguro. El asegurado deberá dar notificación por escrito a la Aseguradora dentro de los 15 días siguientes a dicha transmisión.

9.- QUEJAS: Si el servicio que usted recibe no satisficiese sus expectativas, deberá ponerse en contacto con Dell utilizando los datos de contacto indicados a continuación, indicando su nombre, domicilio, documento de identificación y el número de la etiqueta de servicio.

- Por escrito: 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublín 2, Irlanda
- Por vía electrónica: a EMEA.AccidentalDamage@Dell.com

Dell (en nombre de AIG) acusará recibo de la queja dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, le mantendrá informado acerca de su tramitación y hará todo lo posible para resolver el asunto a su satisfacción dentro de un plazo de 8 semanas.

Si Dell fuese incapaz de hacer esto, usted quedará facultado para presentar la queja ante el siguiente organismo de defensa del asegurado:

- Servicio de Reclamaciones de la DGSFP (Madrid, España)
Por escrito: Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid
Por teléfono: (+34) 902 191 111
Presentando un formulario electrónico:
<https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/documentos/FORMULARIO%20QUEJA%20Y%20RECLAMACION%20FISICA.pdf>

o

- The Financial Ombudsman Service (Londres, Reino Unido)
Por escrito: Exchange Tower, Londres E14 9SR
Por teléfono: (+44) 0800 023 4 567
Enviando un correo electrónico a: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

La tramitación de este procedimiento de queja no afecta asu derecho de emprender acciones legales.

10.- INFORMACIÓN RELEVANTE

- **La protección frente al Daño Accidental no proporciona cobertura por las averías debidas a defectos de diseño y/o los materiales y/o manufactura**, si bien estas averías podrían estar cubiertas por los derechos del Cliente como consumidor (por ejemplo, la garantía legal de dos años) y/o la Garantía Comercial Limitada a un año de Dell.
- Esta póliza se regirá por la legislación española y usted y AIG se comprometen a someter a los Tribunales del domicilio del titular de la póliza cualquier conflicto que surja en relación con aquella. Usted podrá asimismo someter el conflicto a un árbitro de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores. Las leyes de Inglaterra y Gales se aplicarán en caso de liquidación de la Aseguradora.
- **“AIG”** significa AIG Europe Limited, entidad autorizada por la Prudential Regulation Authority y regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority (Nº 202628). Esta información se puede comprobar visitando el registro de Servicios Financieros (<https://register.fca.org.uk/>). AIG está inscrita en Inglaterra: Sociedad nº 1486260. Domicilio social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres EC3M 4AB, Reino Unido.

AIG opera en régimen de libre prestación de servicios en España y a tal efecto, está inscrita en el registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el código L0062.
- **“Dell”** significa Dell Products o cualquier sociedad patrimonial o una filial o participada de Dell Products o cualquier participada de dicha sociedad patrimonial. El domicilio social de Dell Products en Irlanda está situado en 70 Sir John Rogerson’s Quay, Dublín 2, Irlanda.
- **“Proveedor de Servicio Autorizado de Dell”** significa un proveedor externo designado como agente de Dell para tramitar siniestros en nombre de AIG.
- **Fraude y actividades delictivas: Si alguna reclamación resultase ser fraudulenta, o si usted proporcionase a sabiendas información engañosa al notificar un siniestro, la reclamación será rechazada y la póliza quedará cancelada sin reembolso de la prima.** Dell o AIG podrán informar a la policía u otros organismos reguladores. **Esta póliza podrá ser cancelada inmediatamente por AIG en caso de que el Producto Asegurado se utilice en el curso de una actividad delictiva o para facilitar o permitir que tenga lugar algún acto delictivo.**

11.- FONDO DE COMPENSACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

AIG está cubierta por el Fondo de Compensación de Servicios Financieros (*Financial Services Compensation Scheme*). Si AIG no atendiese sus obligaciones financieras, usted podría tener derecho a una indemnización con cargo al fondo.

Para este tipo de seguro, **está cubierto el 90% del siniestro**, sin ningún límite superior. Puede consultar más información sobre los mecanismos del fondo de compensación en www.fscs.org.uk y por teléfono en el +44 (0) 207 892 7300 o +44 (0) 800 678 1100.

12.- CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

El Producto Asegurado estará cubierto por riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros. Para obtener más información sobre esta cobertura, puede consultarse la siguiente página web: www.consorsegueros.es o llamar al (34) 902 222 665.

13.- DATOS PERSONALES: AIG se compromete a proteger la privacidad de los clientes, reclamantes y otros contactos profesionales. Los **“Datos Personales”** le identifican y se refieren a usted o a otras personas. Los Datos Personales serán objeto de tratamiento por AIG de conformidad con la Ley de Protección de Datos británica.

Cómo utiliza AIG los Datos Personales

AIG se compromete a proteger la privacidad de los clientes, reclamantes y otros contactos profesionales.

Los **“Datos Personales”** le identifican y se refieren a usted o a otras personas físicas (por ejemplo, las personas dependientes de usted). Al proporcionar Datos Personales, usted presta su consentimiento para su utilización como se describe a continuación. Si usted proporciona Datos Personales de otra persona, usted confirma que está autorizado para proporcionarlos para el uso que se describe a continuación.

Tipos de Datos Personales que AIG puede recabar y por qué - En función de la relación de AIG con usted, los Datos Personales recabados pueden incluir: datos identificativos y de contacto, datos de tarjetas de pago y cuentas bancarias, información de crédito y sobre calificación crediticia, datos sensibles de salud o circunstancias médicas, y otros Datos Personales proporcionados por usted.

Los Datos Personales pueden utilizarse para las siguientes finalidades:

- Gestión de seguros, por ejemplo, comunicaciones, tramitación y pago de reclamaciones
- Gestión y auditoría de las operaciones comerciales de AIG
- Prevención, detección e investigación de delitos, por ejemplo, fraude y blanqueo de capitales
- Determinación y defensa de derechos legales
- Cumplimiento legal y regulatorio, incluyendo el cumplimiento de leyes distintas a las de su país de residencia
- Supervisión y grabación de llamadas telefónicas con fines de control de calidad, formación y seguridad

Comunicaciones comerciales - AIG no utilizará ningún Dato Personal recabado en relación con esta póliza de seguro para enviarle comunicaciones comerciales, salvo que usted lo pida expresamente. El apartado titulado **“Preferencias de Marketing”**

de la política de privacidad completa de AIG y la estipulación de la política de privacidad de AIG recogida en www.aig.com/uk/privacypolicy, y que sugiere que AIG enviará le comunicaciones comerciales, no resulta aplicable en su caso, salvo que haya solicitado expresamente que AIG le envíe comunicaciones comerciales. No obstante, AIG podrá enviarle otras comunicaciones importantes, por ejemplo, comunicaciones relativas a la administración de esta Póliza o las reclamaciones.

Cesión de Datos Personales - A los efectos indicados, los Datos Personales podrán ser cedidos a empresas del grupo de AIG, corredores y otros distribuidores, aseguradoras y reaseguradoras, agencias de referencia crediticia y otros proveedores de servicios. Los Datos Personales podrán ser cedidos a otros terceros (incluidas las administraciones públicas) si así lo exige la ley. Los Datos Personales (incluyendo los detalles de las lesiones) pueden ser anotados en registros de siniestros compartidos con otras aseguradoras. AIG está obligada a comunicar todas las reclamaciones de indemnización de terceros relativas a lesiones corporales a las juntas de indemnización de los trabajadores. AIG podrá consultar estos registros para detectar y prevenir el fraude o para verificar el historial de reclamaciones del Cliente o el de cualquier otra persona o propiedad que vaya previsiblemente a estar involucrada en la póliza o reclamación. Los Datos Personales podrán ser cedidos a compradores potenciales y a compradores, y transmitirse en caso de venta de AIG o de transmisión de activos empresariales.

Transferencia internacional - Debido a la naturaleza global de la actividad de AIG, los Datos Personales pueden transferirse a entidades situadas en otros países, incluido Estados Unidos y otros países con leyes de protección de datos diferentes a las de su país de residencia.

Seguridad y conservación de los Datos Personales - Se utilizan medidas jurídicas y de seguridad adecuadas para proteger los Datos Personales. Los proveedores de servicios de AIG también son seleccionados cuidadosamente y se requiere a dichos proveedores que utilicen medidas de protección adecuadas. Los Datos Personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir los fines anteriormente descritos.

Solicitudes o preguntas - Para solicitar acceso o corregir los Datos Personales inexactos, o para solicitar la eliminación o supresión de dichos Datos, u oponerse a su utilización, usted deberá enviar un correo electrónico a: DataProtectionOfficer@aig.com o escribir al Responsable de Protección de Datos.

AIG Europe Limited, The AIG Building, 58 Fenchurch Street, Londres, EC3M 4AB. Usted puede consultar más información sobre el uso por parte de AIG de los Datos Personales en la política de privacidad completa de AIG en www.aig.com/uk/privacypolicy o solicitar una copia utilizando los datos de contacto anteriormente indicados.

14.- FIRMA

Importante: Usted deberá firmar esta Póliza utilizando la página de firmas recortable de este folleto de Guía del Producto y, a continuación, enviar esa página a AIG a la dirección indicada en la página de firmas.

Por la presente, usted confirma que ha recibido la información previa obligatoria que se requiere para contratar esta póliza, relativa a, entre otros aspectos, la legislación aplicable al contrato, las instancias para la presentación de quejas, y el Estado y la Autoridad Reguladora competente. Por la presente, usted acepta los términos y condiciones de esta póliza de seguro, incluidas las limitaciones y restricciones de cobertura, que se han destacado en negrita para su información.

En (lugar), el (día).... de (mes) de 201

EI TOMADOR DEL SEGURO

AIG EUROPE LIMITED



Dave Smith, Vice President, AIG Europe Limited