

Seguros de Extensión de Garantía

oneyinsurance

Documento de información sobre el producto de seguro

Empresa: Oney Insurance (PCC) Limited Sociedad de Seguros inscrita en el Registro mercantil maltés con número C53202, con domicilio social en Malta, con CIF español número N0461415B y registrada en el registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave L0936, Autorizada a ejercer la actividad de seguros en régimen de Libre prestación de servicios.

Producto: Póliza Colectiva SPEW03 – Seguro Extensión de Garantía Leroy Merlin

La información precontractual y contractual completa del producto se proporciona en otros documentos

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Se trata de una póliza de seguro colectivo que permite asegurar cualquier equipo de Herramientas Eléctricas, Motorizados de Jardín o Piscina comprados en cualquier punto de venta Leroy Merlin contra el riesgo de **avería interna**



¿Qué se asegura?

- ✓ Avería Interna del equipo
- ✓ En caso de avería interna, se proveerá la Sustitución del Bien Asegurado por un aparato nuevo que realice las mismas funciones

El límite máximo de la cobertura es el Precio de Venta al Público del Bien Asegurado en el momento de la compra



¿Qué no está asegurado?

- ✗ La Rotura Accidental, el Robo, el Hurto, la pérdida o Extravío del Bien Asegurado
- ✗ Averías producidas como consecuencia de uso anormal, negligente o inadecuado del Bien Asegurado o por cualquier tipo de origen externo
- ✗ Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, oxidaciones u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del Bien Asegurado (piezas o componentes estéticos)
- ✗ Uso y Desgaste Normal
- ✗ Los costes originados por daños causados por una instalación incorrecta o no legal, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales
- ✗ Los costes de reparación abonados por el Asegurado, sin la previa aprobación de la Aseguradora
- ✗ Los costes de mantenimiento o conservación del Bien Asegurado
- ✗ El equipo respecto del cual el Asegurado no está al corriente del pago de la prima



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! Los eventuales costes del servicio de instalación del equipo de remplazo estarán a cargo del Asegurado
- ! Cuando sea aceptada por la Aseguradora la sustitución del Bien Asegurado, el Asegurado recibirá un bono de sustitución en el que se indicará el nuevo aparato. El bono de sustitución no posibilita la sustitución en efectivo ni por otro aparato distinto al que se indica en el mismo



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ El presente contrato tiene ámbito de aplicación mundial, entero, sin restricción. No obstante, si el siniestro ha ocurrido en el Extranjero, la gestión de la reclamación (recogida del equipo, reparación, indemnización) se efectuará en España.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Abonar la prima de seguro según la modalidad de pago que queda reflejada en las Condiciones Particulares
- En caso de siniestro, ponerlo en conocimiento del centro de atención de siniestros de la Aseguradora a la mayor brevedad, para evitar el empeoramiento de los efectos del siniestro en su equipo y aportar toda la documentación necesaria para la evaluación de la reclamación conforme a lo indicado en el boletín de adhesión



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

El pago de la prima del seguro se realizará en el momento de la compra del equipo mediante pago único con cargo automático a la Tarjeta Leroy Merlin, otras Tarjetas bancarias o en efectivo.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

La cobertura de la presente póliza es de un año a contar desde la fecha en que finalice la garantía del Fabricante y producirá sus efectos plenamente durante un periodo de 1 (UN) año no renovable, con sujeción al pago de la prima.

La cobertura finaliza, asimismo, en caso de desaparición, destrucción, devolución, sustitución del Bien Asegurado



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

El asegurado podrá desistir de la contratación de la póliza en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la información contractual. Para ello, deberá dirigirse a una tienda comercializadora de este seguro para solicitar la cancelación y devolución de la prima.

Tras el ejercicio del desistimiento, la adhesión a la póliza quedará cancelada, siempre y cuando no se haya hecho uso de la misma.

Asegurador: ONEY INSURANCE (PCC) LIMITED Sociedad de Seguros es una compañía celular protegida con un capital social de 5 600 000 € - domicilio social 171, Old Bakery Street, Valletta, VLT 1455, Malta, Compañía de seguros constituida de conformidad con la legislación maltesa, registrada en el Registro de Malta con el número C53202, CIF Español N0461415B e inscrita en el registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el código L0936, regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA) y autorizada para operar en España en libre prestación de servicios.

Mediador: ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, domiciliada en Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2º, Parque Empresarial Alvento, 28033, Madrid, actuando en calidad de Operador Bancaseguros Vinculado con la clave de autorización nº OV0070 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

LEA DETENIDAMENTE EL DOCUMENTO DE INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO DE SEGURO (IPID), LAS CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES DE LA PÓLIZA Y, EN PARTICULAR:

- LAS CLÁUSULAS QUE PUDIERAN SER LIMITATIVAS DE SUS DERECHOS (RESALTADAS EN NEGRITA)
- LA CLÁUSULA 7 DE LAS CONDICIONES ESPECIALES "PROTECCIÓN DE DATOS"
- LA CLÁUSULA 1 DE LAS CONDICIONES GENERALES SOBRE LA INFORMACIÓN DEL ASEGURADOR PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO RELATIVA AL ASEGURADOR.
- LA CLÁUSULA 12 DE LAS CONDICIONES GENERALES "INFORMACIÓN DEL MEDIADOR DE SEGUROS PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO".

ESTE EJEMPLAR DE CONDICIONES PARTICULARES ES MERAMENTE INFORMATIVO, SU PÓLIZA LE SERÁ REMITIDA A SU CORREO ELECTRÓNICO O A SU DOMICILIO

Para declarar un siniestro o consultar un expediente en curso, acceda directamente al Portal del Cliente <https://miseguro.spb.eu> o llame al Teléfono **902 053 215** de 9.00 a 17.00 horas de Lunes a Viernes

NORMATIVA APLICABLE

El presente Contrato de Seguro se rige por lo convenido en las condiciones generales, particulares y especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, las modificaciones y adaptaciones de las mismas que se produzcan y sus disposiciones reglamentarias.

CONDICIONES PARTICULARES

PARTES

Asegurador: ONEY INSURANCE (PCC) LIMITED Sociedad de Seguros es una compañía celular protegida con un capital social de 5 600 000 € - domicilio social 171, Old Bakery Street, Valletta, VLT 1455, Malta, Compañía de seguros constituida de conformidad con la legislación maltesa, registrada en el Registro de Malta con el número C53202, CIF Español N0461415B e inscrita en el registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el código L0936, regulada por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA) y autorizada para operar en España en libre prestación de servicios.

Tomador: ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., con CIF A83113324, domiciliada en Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2º, Parque Empresarial Alvento, 28033, Madrid.

Mediador: ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, domiciliada en Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2º, Parque Empresarial Alvento, 28033, Madrid, actuando en calidad de Operador Bancaseguros Vinculado con la clave de autorización nº OV0070 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

PAÍS Y AUTORIDAD DE CONTROL

Del Asegurador: El país al que corresponde el control de la actividad aseguradora es Malta, siendo la autoridad de control la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA), con domicilio en Notabile Road, Attard, BKR3000, Malta. Para la actividad del Asegurador realizada en España, la autoridad de control será la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid.

Del Mediador: El país al que corresponde el control de la actividad mediadora es España siendo la autoridad de control del Mediador la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid

DATOS DEL ASEGURADO

DATOS DEL BIEN ASEGURADO

NOMBRE:

MODALIDAD DE PAGO: ÚNICO

APELLIDO 1:

FECHA DE EFECTO:

APELLIDO 2:

FECHA VENCIMIENTO:

N.I.F. /N.I.E.:

GAMA:

EMAIL:

DATOS DEL BIEN ASEGURADO:

TELÉFONO MÓVIL:

PVP DE BIEN ASEGURADO:

CODIGO POSTAL:

PRIMA NETA:

Nº PÓLIZA COLECTIVA: SPEW03

IMPUESTOS:

Nº ADHESIÓN:

PRIMA TOTAL:

INFORMACIÓN
PRECONTRACTUAL

HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS - MOTORIZADOS DE JARDIN Y PISCINA				
PVP PRODUCTO ASEGURADO	0-51€	>51-71€	>71-101€	>101-201€
LIMITE ASEGURABLE	51 €	71 €	101 €	201 €
PRIMA NETA	7,39€	9,24€	11,08€	12,91€
CONSORCIO	0,01€	0,01€	0,02€	0,04€
IPS	0,59€	0,74€	0,89€	1,03€
CLEA	0,01€	0,01€	0,02€	0,02€
PRIMA TOTAL	8,00€	10,00€	12,00€	14,00€

HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS - MOTORIZADOS DE JARDIN Y PISCINA					
PVP PRODUCTO ASEGURADO	201-301€	>301-401€	>401-501€	>501-751€	>751-5.000€
LIMITE ASEGURABLE	301 €	401 €	501 €	751 €	5.000 €
PRIMA NETA	17,52€	22,13€	31,35€	40,56€	49,10€
CONSORCIO	0,05€	0,07€	0,09€	0,14€	0,90€
IPS	1,40€	1,77€	2,51€	3,25€	3,93€
CLEA	0,03€	0,03€	0,05€	0,06€	0,07€
PRIMA TOTAL	19,00€	24,00€	34,00€	44,00€	54,00€

Por favor, revise que sus datos personales así como los datos del Bien Asegurado y su P.V.P. sean correctos. De no ser así, contacte inmediatamente con la tienda comercializadora de este seguro para solicitar la emisión de unas nuevas Condiciones Particulares.

Tienen la consideración de Condiciones Especiales aquellas que completan o modifican las establecidas como Condiciones Generales. Estas condiciones podrán aplicarse previo consentimiento de las partes, siempre y cuando no contradigan lo establecido por la normativa vigente. Al presente Boletín de Adhesión son de aplicación las Condiciones Especiales indicadas a continuación:

1.- DEFINICIONES

Bien Asegurado: El Bien Asegurado es el artículo descrito en el apartado "Datos del Bien Asegurado", que es objeto de cobertura. A título enunciativo, se consideran productos asegurables:

1.1.- HERRAMIENTAS ELECTRICAS: Pistolas de pintura, taladros con cable, herramientas electro-neumáticas, destornillador/atornillador con o sin cable taladros sin cable, sierras de calar/circulares, lijadoras vibrantes/de banda, cepillos eléctricos, fresadoras, amoladoras, máquinas integrales sin cable, taladradoras de columna, motores eléctricos, aspiradores industriales, máquinas taller, compresores de aire, grupos electrógenos, limpiadores alta presión.

1.2.- MOTORIZADOS DE JARDÍN: Cortacéspedes eléctricos, térmicos empujados/con tracción, tractores cortacéspedes, desbrozadoras, corta-bordes, corta-setos, motosegadoras, barredoras/quitanieves, escarificadores, motocultivos, motosierras, biotrituradores, aspiradores de hojas, corta-troncos.

1.3.- PISCINA: Sistemas de depuración y complementarios de piscina.

Asegurado: La persona mayor de edad residente en España, que adquirió el Bien Asegurado adhiriendo a la póliza colectiva de seguro de extensión de garantía.

2.- COBERTURAS

El presente seguro cubre el riesgo de **Avería Interna**.

Se proveerá la sustitución del Bien Asegurado por otro nuevo, durante todo el periodo contratado para cada Bien Asegurado.

Cuando sea aceptada por la Aseguradora la sustitución del Bien Asegurado averiado, el Asegurado recibirá un bono de sustitución en el que se indicará el nuevo aparato, de similares características al Bien Asegurado, y el importe cubierto por la Aseguradora. En ningún caso el importe del bono de sustitución podrá superar el P.V.P del Bien Asegurado. El Asegurado utilizará dicho bono en la tienda donde adquirió el Bien Asegurado.

El bono de sustitución no posibilita la sustitución en efectivo ni por otro aparato distinto al que se indica en el mismo.

3.- LÍMITES DE COBERTURA

El límite de cobertura es el valor de compra IVA incluido, del Bien Asegurado y limitado al valor máximo del P.V.P del Bien Asegurado.

4.- DURACIÓN DE LA ADHESIÓN

La cobertura de póliza colectiva es de un año a contar desde la fecha en que finalice la garantía del Fabricante y producirá sus efectos plenamente durante un periodo de **1 (UN) año no renovable, con sujeción al pago de la prima**.

5.- ÁMBITO GEOGRÁFICO DE COBERTURA

Las obligaciones descritas en el presente documento se extenderán, desde la fecha de Inicio de cobertura, a aquellas intervenciones que se realicen en territorio nacional español.

6.- EXCLUSIONES

No están cubiertos por esta garantía:

- Rotura Accidental, Robo, Hurto, pérdida o Extravío del Bien Asegurado.
- Cualquier tipo de Avería, daño o responsabilidad civil, provocada por la existencia de amianto en el Bien Asegurado.
- Con carácter general, quedan excluidos de cobertura todos aquellos riesgos asumidos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Mandos a distancia, altavoces que hayan estado sujetos a potencia superior a aquella para la que hayan sido diseñados.
- Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, oxidaciones u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del Bien Asegurado (piezas o componentes estéticos).
- Desgastes por uso, corrosión, oxidación ya sea causada por el Uso y desgaste normales del Bien Asegurado o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena y polvo, notoriamente inapropiadas.
- Averías producidas como consecuencia de uso anormal, negligente o inadecuado del Bien Asegurado o por cualquier tipo de origen externo.
- Averías producidas durante el periodo de vigencia de la Garantía Legal del Fabricante.
- Responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.
- Cualquier perjuicio indirecto, financiero o no, sufrido por el Tomador/Asegurado, terceras personas, o bienes distintos del Bien Asegurado.
- Mantenimientos o conservación del Bien Asegurado: cargas de gas, revisiones periódicas, ajustes y engrases.
- Actualizaciones de software.
- Las averías que pueden sufrir los accesorios y complementos, cables externos, antenas, bolsas y recambios sueltos de todo tipo, así como disquetes, lámparas, cintas, tóner, fúser, así como cualquier pieza considerada consumible por el Fabricante.
- Los costes originados por daños causados por una instalación incorrecta o no legal, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.
- Productos que se utilizan en aplicaciones industriales o para fines comerciales y profesionales.

- Defectos o averías producidas como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme de la instalación del Bien Asegurado por un técnico no autorizado por el Fabricante, o como resultado del incumplimiento manifiesto de las instrucciones de uso y mantenimiento del Fabricante.
- Cualquier periférico que no esté incluido en la cobertura de la póliza colectiva.
- Reclamaciones por pérdidas de utilidad del Bien Asegurado o por falta de piezas de repuesto del Fabricante.
- Reclamaciones por falta de asistencia oficial del Fabricante.
- Averías o deficiencias de funcionamiento debidas al software instalado por cualquier causa y/o virus.
- Durante el período de cobertura es imprescindible conservar todos los manuales y discos junto con el equipo. Si alguno de éstos se perdiera, no podrá ser reclamada su reposición.
- Las averías que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de: reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva; fenómenos de la naturaleza o meteorológicos de carácter extraordinario o catastrófico (inundaciones, fenómenos o movimientos sísmicos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades), hechos derivados del terrorismo, motín, alboroto o tumulto popular, manifestaciones y huelgas legales o ilegales; hechos de actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad del estado en tiempos de paz; conflictos armados y actos de guerra (declarada o no); vicio o defecto propio de los bienes; hechos calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".

7.- PROTECCIÓN DE DATOS

Oney Insurance (PCC) Limited (en lo sucesivo, el «Responsable del tratamiento de los datos») es responsable de los datos personales recogidos sobre el Tomador y los Asegurados según lo estipulado en la legislación española y maltesa en materia de protección de datos y en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A.U. OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO actúa respecto de los datos personales recogidos sobre el Tomador y los Asegurados como encargado del tratamiento, por cuenta y en cumplimiento de las instrucciones recibidas de la entidad aseguradora Oney Insurance (PCC) Limited responsable del tratamiento. A efectos de la presente declaración, toda referencia a «datos personales» se referirá también a «datos personales sensibles», según proceda, entendiéndose por «datos personales sensibles» aquellos datos personales que incluyan las categorías especiales de datos enumeradas en el RGPD.

Para ejecutar el contrato de seguro, el Responsable del tratamiento de los datos y sus encargados deberán tratar los datos personales del Tomador y de los Asegurados. Si un posible Tomador desea suscribir un contrato de seguro, deberá aceptar el tratamiento de los datos descrito en esta cláusula.

En el caso de que la utilización por parte del Responsable del tratamiento de los datos del Tomador y de los Asegurados se base en el consentimiento, estos podrán revocar su consentimiento, en cuyo caso el Responsable del tratamiento de los datos no podrá tramitar sus reclamaciones ni gestionar su póliza de seguro.

Finalidad de la recogida de datos:

El Responsable del tratamiento de los datos recoge información sobre el Tomador y los Asegurados para su tratamiento con las finalidades principales siguientes: cotizaciones, suscripción y administración de la adhesión y la póliza de seguro, tramitación y liquidación de siniestros, detección, prevención o investigación de fraudes. El Responsable del tratamiento de los datos también tiene la obligación legal de tratar los datos con fines como, por ejemplo, informar a las autoridades policiales de la sospecha de un delito. El Responsable del tratamiento de los datos también podrá tratar los datos con el fin de mejorar la actividad comercial, la comercialización, la investigación, el desarrollo de productos y el análisis estadístico. Todas las actividades de tratamiento mencionadas anteriormente también pueden ser llevadas a cabo por un encargado designado por el Responsable del tratamiento de los datos.

Destinatarios y tratamiento

El Responsable del tratamiento de los datos podrá recoger y comunicar información relativa al Tomador y a los Asegurados de/a terceros, socios comerciales u organizaciones, como:

- Intermediarios de seguros (corredores, agentes de seguros y operadores de banca-seguros), distribuidores de seguros (comercios minoristas, bancos, etc.), gestores de siniestros, con los que pueden intercambiarse datos personales principalmente con fines de distribución de seguros, suscripción y administración de pólizas y tramitación de siniestros.
- Proveedores de servicios (actuarios, abogados, empresas de archivo, empresas de gestión de deudas, proveedores de servicios de reparación, etc.), con los que pueden intercambiarse datos personales para la prestación de servicios auxiliares a la gestión, la distribución de pólizas y la tramitación de reclamaciones por siniestros.
- Proveedores de asistencia sanitaria (hospitales públicos o privados, médicos generalistas y especialistas, etc.), con los que podemos intercambiar datos personales principalmente con fines de evaluación y gestión de siniestros.
- Cualquier otro tercero legalmente capacitado para comunicar datos personales al Responsable del tratamiento de los datos en relación con la gestión y la distribución de pólizas, y la tramitación de reclamaciones por siniestros, como los empleadores de los Asegurados, los notarios, los peritos judiciales designados por un tribunal, el Asegurado o el Tomador, junto con el Comisario de Policía, y de cualquier clase o cualquier persona, organismo o autoridad autorizada por la legislación para comunicar y recibir datos personales.

Derechos de los interesados

El Tomador y los Asegurados tienen derecho de acceso, rectificación de sus datos personales inexactos, supresión de sus datos personales en determinadas circunstancias, así como de recepción en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, de los datos personales que hayan facilitado al Responsable del tratamiento de los datos para su posterior transmisión a otra entidad sin impedimentos por parte del Responsable del tratamiento de los datos. Sin embargo, se ha de señalar que ciertos datos personales pueden estar exentos de tales solicitudes de acceso, rectificación, oposición y supresión de conformidad con la legislación de protección de datos u otras disposiciones legislativas y reglamentarias aplicables.

El Tomador y los Asegurados también tienen derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de su Información Personal. Si el Tomador y los Asegurados desean solicitar el ejercicio de alguno de sus derechos, deberán dirigirse por escrito al delegado de protección de datos a la siguiente dirección: The Data Protection Officer, The Data Controller, Oney Insurance (PCC) Limited, 171, Old Bakery Street, Valletta (Malta) VLT1455 o por correo electrónico: dpo@oney.com.mt. Las solicitudes se tratarán sin demora

y se procesarán en un máximo de 30 días." El Tomador y los Asegurados pueden presentar una reclamación ante la autoridad supervisora competente en materia de protección de datos (es decir, la oficina del Comisario de Protección de Datos e Información siguiendo este enlace: <https://idpc.org.mt/en/Pages/contact/complaints.aspx>). Si el Tomador y los Asegurados desean consultar la integridad de la declaración de protección de datos y privacidad del Responsable del tratamiento de los datos, en la que se explica el uso que hacen de sus datos y las modificaciones que se producen cuando lo exijan las circunstancias, pueden dirigirse a: <https://www.oneyinsurance.com/es/data-protection/>. El Responsable del tratamiento de los datos está obligado a conservar los datos del Tomador y de los Asegurados durante un plazo máximo de diez años a partir de la finalización de la relación aseguradora. No se conservarán dichos datos durante más tiempo del necesario y solo se mantendrán para los fines para los que se obtuvieron. Si el Tomador y/o los Asegurados consideran que el tratamiento de sus datos personales por parte del Responsable del tratamiento de los datos no se ajusta a lo dispuesto en la legislación en materia de protección de datos española y maltesa, y en el RGPD, pueden presentar una reclamación ante la oficina del Comisario de Protección de Datos e Información, Level 2, Airways House, High Street, Sliema SLM 1549 (Malta) y/o la Agencia Española de Protección de Datos C/ Jorge Juan 6, 28001 Madrid, que investigarán sus alegaciones de forma independiente.

8.- DATOS DE CONTACTO

Para siniestros:

Dirección Postal: SPB Ibérica, Apartado de Correos 99010 28080 - Madrid

Nº de teléfono: 902 053 215 (horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 17:00)

Para declarar un siniestro, puede acceder directamente al servicio de tramitación a través del Portal Cliente: <https://miseguro.spb.eu>

Para quejas y reclamaciones:

Dirección Postal: Oney Servicios Financieros EFC, S.A.U. en Calle Vía de los Poblados, 1, 28033 Madrid

Nº de teléfono: 911 781 119 - Email: saconeyatt.web@oney.es

9.- INSTANCIAS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

En caso de divergencias sobre la interpretación del presente contrato, Oney Insurance (PCC) Ltd ponen a disposición de sus clientes su Servicio de Atención al Cliente (Quejas y Reclamaciones) que será prestado por Oney Servicios Financieros EFC, S.A.U. en Calle Vía de los Poblados, 1, 28033 Madrid y en la dirección de correo electrónico attcliente.web@oney.es. El Servicio de Atención al Cliente anteriormente referido se compromete a acusar recibo de las reclamaciones presentadas en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción y a dar respuesta a las mismas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción. En el caso poco probable de que el Servicio de Atención al Cliente no consiga contestar dentro de dicho plazo, este informará al reclamante sobre las razones del retraso. De todas formas, el Servicio de Atención al Cliente está obligado a dar respuesta a esas reclamaciones en el plazo máximo de un mes desde la presentación.

En caso de mantener su disconformidad con el resultado de su pronunciamiento o habiendo transcurrido un mes desde la fecha de recepción de su reclamación sin que dicho Servicio haya resuelto, el reclamante podrá presentar la misma ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.

Adicionalmente, el reclamante podrá reclamar ante la Oficina del Árbitro maltés para Servicios Financieros (Office of the Arbitrator for Financial Services), con domicilio en 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta (Tel: +356 21249245 se aplican las tarifas para llamadas internacionales; Dirección de correo electrónico: complaint.info@financialarbiter.org; Web: www.financialarbiter.org.mt). Lo aquí establecido, lo es sin perjuicio de la facultad de someter los posibles conflictos entre las partes:

a) a decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Asegurado y Asegurador. b) a los Jueces y Tribunales competentes (siendo Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro el del domicilio del Asegurado)

1.- INFORMACIÓN PREVIA

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

- 1.1.- Que el presente contrato de seguro se celebrará con la Aseguradora cuyos datos constan en las Condiciones Particulares.
- 1.2.- Que el Estado miembro y la autoridad a quien corresponde el control de la actividad aseguradora constan en las Condiciones Particulares.
- 1.3.- Que la legislación aplicable al presente contrato será la Ley 50/1980 de 8 de octubre, del Contrato de Seguro, y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y demás normativa española de desarrollo.
- 1.4.- Que ejerciendo en España en libre prestación de servicios no se le aplica la normativa española en caso de disolución y liquidación de las entidades aseguradoras.
- 1.5.- Que el informe sobre su situación financiera y de solvencia está publicado en la web <https://www.oneyinsurance.com/>
- 1.6.- Que las instancias internas de reclamación serán las siguientes:
 - a) En primer lugar: Oney Servicios Financieros EFC, S.A.U. en Calle Vía de los Poblados, 1, 28033 Madrid, y en la dirección de correo electrónico attcliente.web@oney.es
 - b) En segundo lugar: la autoridad de control pertinente.

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

2.- CONTRATACIÓN DEL SEGURO

El Asegurado deberá guardar las presentes Condiciones Particulares, Especiales y Generales, la factura de compra del objeto adquirido en el punto de venta, el justificante de pago del recibo de prima así como el objeto asegurado para valerse de ello en caso de siniestro.

3.- DEFINICIONES

- **Avería Interna:** Incapacidad de una pieza garantizada para funcionar conforme a la especificación del fabricante, como resultado de un fallo mecánico o eléctrico. Se considerará que ha fallado cuando ya no puede desempeñar la función para la que fue diseñada, únicamente a causa de su condición y no por la acción o inacción de una pieza no cubierta.
- **Fabricante:** El productor, creador o importador del bien asegurado.
- **Extravío:** Pérdida provocada por un accidente que impida la recuperación física del Bien Asegurado.
- **Fecha de inicio y fin de la cobertura:** Delimitan el período en que el Bien Asegurado queda cubierto por las condiciones de la póliza colectiva.
- **Hurto.** Sustracción del Bien 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 Bien Asegurado. Constituye una forma de hurto el Robo al descuido.
- **P.V.P.:** Precio de Venta al Público en el momento de la compra en el establecimiento
- **Uso y desgaste normales.** El deterioro progresivo del Bien Asegurado, o de uno o varios de sus componentes, como consecuencia del uso de los mismos.
- **Siniestro:** Evento que active cualquiera de las coberturas recogidas en el presente contrato.
- **Equipo de Reemplazo:** Un aparato nuevo elegido por el Asegurado que sustituirá al Bien Asegurado dañado y que éste adquirirá canjeando un bono de sustitución en el que se indicará el importe del nuevo aparato hasta un límite máximo correspondientes al P.V.P. del Bien Asegurado.
- **Robo con Fuerza:** Sustracción del Bien 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 Bien Asegurado y quebrantamiento de cualquier mecanismo de cierre.
- **Robo con tirón:** Arrebatamiento violento del Bien Asegurado.
- **Rotura Accidental:** Cualquier deterioro o destrucción del Bien Asegurado, externamente visible, que impida que este funcione correctamente y que sea el resultado de un accidente siempre con sujeción a la presente póliza colectiva.
- **Daño de origen eléctrico:** Daño causado por la corriente eléctrica, exceso de tensión, sobrecarga o caída eléctrica, cortocircuito, inducción, fallo de aislamiento o electricidad estática.
- **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 cuando este sea una persona jurídica; así como cualquier persona no autorizada por el Tomador o Asegurado a utilizar el Bien Asegurado.
- **Carta de Servicios de la tienda / establecimiento:** Tarifas establecidas por la tienda / establecimiento para los distintos servicios que presta a sus clientes.

4.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTROS

En caso de producirse un Siniestro cubierto por la póliza colectiva, el Asegurado contactará con el Centro de Atención de Siniestros de la Aseguradora a través del Portal Cliente: <https://miseguro.spb.eu> o en el indicado en la cláusula Datos de Contacto de las Condiciones Especiales del presente boletín en el teléfono 902 053 215 en un plazo no superior a 7 días laborables desde la fecha de detección del Siniestro para solicitar la activación de las coberturas previstas en la Cláusula "Coberturas" que antecede.

Al realizar la declaración de siniestro, el Asegurado deberá disponer de los siguientes datos y documentos:

- Datos del boletín de adhesión a la póliza colectiva.
- Factura o en su defecto documento acreditativo de la compra del Bien Asegurado
- Fotocopia del ticket de compra donde se refleje el pago de la garantía.
- En caso de que el Bien Asegurado esté también asegurado por otro seguro en otra compañía, el Asegurado deberá informar a la Aseguradora del número de póliza y Compañía.

La compañía aseguradora se reserva el derecho a solicitar cualquier documentación original y/o adicional que fuera precisa para la verificación de cualquier reclamación.

En el caso de siniestro se proveerá la Sustitución del Bien Asegurado por otro nuevo. Cuando sea aceptada por la Aseguradora la sustitución del Bien Asegurado, el Asegurado recibirá un bono de sustitución en el que se indicará el nuevo aparato y el importe cubierto por la Aseguradora. En ningún caso el importe del bono de sustitución podrá superar el P.V.P del Bien Asegurado. El Asegurado utilizará dicho bono en la tienda donde adquirió el Bien Asegurado.

El Equipo de Remplazo tendrá que realizar las mismas funciones que el Bien Asegurado. No es posible la sustitución en efectivo ni por otro aparato distinto al que se indica en el documento de bono de sustitución facilitado por el Centro de Atención de Siniestros de la Aseguradora. En caso de sustitución: EL BIEN ASEGURADO PASARÁ A SER PROPIEDAD DE LA ASEGURADORA.

5.- PRIMA

El importe de prima, así como la forma de pago de esta última, están indicados en las Condiciones Particulares.

6.- FECHA DE EFECTO DE LA ADHESIÓN A LA PÓLIZA COLECTIVA

La adhesión a la póliza toma efecto en la fecha de aceptación por el Asegurado de la misma, con sujeción al pago efectivo de la prima.

7.- DURACIÓN DE LA ADHESIÓN A LA PÓLIZA COLECTIVA

La duración de la adhesión a la póliza es la recogida en las Condiciones Especiales.

8.- EXTINCIÓN DE LAS COBERTURAS

La adhesión a la póliza colectiva finalizará automáticamente:

- Al final del periodo contratado.
- En caso de impago de la prima de seguro, con sujeción, en su caso, al reembolso por parte del Asegurado de las indemnizaciones que hubiera recibido en cumplimiento de las presentes condiciones.
- En caso de desaparición o destrucción total del Bien Asegurado
- En caso de devolución del Bien Asegurado a la tienda comercializadora en los primeros cientos días desde su adquisición siempre cuando no se haya hecho uso del seguro. En este caso, la Aseguradora devolverá al Asegurado el importe de la prima.
- En caso de sustitución del Bien Asegurado.
- En caso de desistimiento del Asegurado.
- En todos los demás casos previstos por la legislación sobre seguros en vigor.

9.- JURISDICCIÓN

El presente contrato de seguro queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el de Madrid capital. Sin embargo, al ser el Asegurado un consumidor con arreglo al artículo 3 del Texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de este contrato el del domicilio del Asegurado.

10.- DESISTIMIENTO

El Asegurado podrá desistir de la adhesión a la póliza en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la información contractual. Para ello, deberá dirigirse a la tienda comercializadora de este seguro para solicitar la cancelación y devolución de la prima. Tras el ejercicio del desistimiento, la adhesión a la póliza quedará cancelada, siempre y cuando no se haya hecho uso de la misma.

11.- CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS ACAECIDOS EN ESPAÑA

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

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

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

por el Consorcio de Compensación de Seguros.

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

Resumen de las normas legales

1.- Acontecimientos extraordinarios cubiertos

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

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

2.- Riesgos excluidos

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos. No obstante lo anterior, 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 apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- i) Los causados por mala fe del asegurado.
- j) Los derivados de siniestros por fenómenos naturales que causen daños a los bienes o pérdidas pecuniarias cuando la fecha de emisión de la póliza o de efecto, si fuera posterior, no preceda en siete días naturales a aquél en que ha ocurrido el siniestro, salvo que quede demostrada la imposibilidad de contratación anterior del seguro por inexistencia de interés asegurable. Este período de carencia no se aplicará en el caso de reemplazo o sustitución de la póliza, en la misma u otra entidad, sin solución de continuidad, salvo en la parte que fuera objeto de aumento o nueva cobertura. Tampoco se aplicará para la parte de los capitales asegurados que resulte de la revalorización automática prevista en la póliza.
- k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de las pérdidas pecuniarias delimitadas como indemnizables en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gasoil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

3.- Franquicia

La franquicia a cargo del asegurado será:

- a) En el caso de daños directos, en los seguros contra daños en las cosas la franquicia a cargo del asegurado será de un siete por ciento de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, no se efectuará deducción alguna por franquicia a los daños que afecten a viviendas, a comunidades de propietarios de viviendas, ni a vehículos que estén asegurados por póliza de seguro de automóviles.
- b) En el caso de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo del asegurado será la misma prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños que sean consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias

para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

c) Cuando en una póliza se establezca una franquicia combinada para daños y pérdida de beneficios, por el Consorcio de Compensación de Seguros se liquidarán los daños materiales con deducción de la franquicia que corresponda por aplicación de lo previsto en el apartado a) anterior, y la pérdida de beneficios producida con deducción de la franquicia establecida en la póliza para la cobertura principal, minorada en la franquicia aplicada en la liquidación de los daños materiales.

4.- Extensión de la cobertura

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

4.2.- No obstante lo anterior:

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

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

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros

1.- La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

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

– Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros

(952 367 042 o 902 222 665).

– A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).

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

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

12.- INFORMACIÓN DEL MEDIADOR DE SEGUROS PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO

1.- IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL MEDIADOR

ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A.U., OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO (en adelante ONEY), con CIF A83113324 y con domicilio en Parque Empresarial Alvento, Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2ª, 28033, Madrid, actúa en nombre y por cuenta de la aseguradora ONEY INSURANCE (PCC) Limited.

2.- REGISTRO EN EL QUE ESTÁ INSCRITO EL MEDIADOR

Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) con la clave OV0007. La inscripción podrá comprobarse en la propia Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (Pº. de la Castellana 44, 20846 Madrid, www.dgsfp.meh.es).

3.- INFORMACIÓN SOBRE LA ACTIVIDAD DEL MEDIADOR

ONEY declara:

- Que la información prestada se facilita con la finalidad de contratar un seguro y no cualquier otro producto que pudiera comercializar el establecimiento financiero de crédito;
- Que, en relación con los productos de seguros comercializados, no proporciona ninguna recomendación personalizada;
- Que asume el compromiso de informar al cliente de forma clara y comprensible sobre el producto de seguro mediado;
- Que satisface el requerimiento de capacidad financiera y cobertura de responsabilidad civil establecido por la Ley;
- Que no posee participación superior al 10% en el capital social o en los derechos de voto de ninguna entidad aseguradora;
- Que Oney Bank, S.A., sociedad francesa, matriz de las entidades aseguradoras maltesas Oney Life (PCC) Limited y Oney Insurance (PCC) Limited, posee una participación indirecta superior al 10% del capital de ONEY.

4.- INFORMACIÓN SOBRE LA REMUNERACIÓN DEL MEDIADOR

La remuneración de ONEY consiste en una comisión incluida en la prima de seguro.

5.- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OFRECIDO

ONEY declara:

- Que no está contractualmente obligado a realizar actividades de distribución de seguros exclusivamente con una o varias

entidades aseguradoras;

- Que no facilita asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo y personalizado que se impone a los corredores de seguros.

La lista actualizada de las aseguradoras por las que ONEY distribuye el producto de seguro ofertado se encuentra en la web: www.oney.es.

6.- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En caso de queja o reclamación respecto de la actuación de ONEY, podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de la aseguradora en Parque Empresarial Alvento, Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2ª, 28033 Madrid. Una vez celebrado el Contrato, podrá dirigir su reclamación al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, deberá ajustarse a las siguientes reglas:

- a) Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente de la entidad contra la que se reclame. Éstos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.
- b) Recibida la reclamación por el servicio de reclamaciones competente por razón de la materia se verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.
- c) Formulado el correspondiente informe y, si éste fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta estará obligada a informar al servicio de reclamaciones competente si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

7.- TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL CLIENTE:

Los datos del Tomador/Asegurado serán tratados por ONEY para permitir el desarrollo y cumplimiento del Contrato de Seguro en el que está interesado. ONEY actúa respecto de sus datos como encargado del tratamiento, por cuenta y en cumplimiento de las instrucciones recibidas de la entidad aseguradora responsable del tratamiento. ONEY, en su condición de encargado del tratamiento, queda sujeto a la obligación de confidencialidad y al deber de secreto respecto de los datos de los asegurados, y los tratará con arreglo a las instrucciones de la aseguradora y al objeto exclusivo de cumplir con la finalidad para la que fueron recabados, sin poder tratarlos para finalidad distinta, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero. La base legitimadora para llevar a cabo el tratamiento de sus datos tanto por ONEY como por la entidad aseguradora es el consentimiento del titular a la contratación del producto de seguro. El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y oposición, mediante carta dirigida al domicilio social de la aseguradora indicado en su póliza o al domicilio de ONEY, sito en Calle Vía de los Poblados, 1, Edificio A, planta 2ª, 28033, Madrid. Puede consultar la información adicional y detallada sobre la política de protección de datos de ONEY en la siguiente sección de nuestra página web: <https://www.oney.es/docs/proteccion-datos.pdf>