

Producte: Assegurança mòbil Orange

Companyia: Zurich Insurance plc, Sucursal a Espanya, amb NIF W0072130H, i amb domicili al passeig de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, inscrita en el Registre administratiu de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb clau E0189.

Aquest és un document normalitzat del producte assegurat d'acord amb allò que estableix el Reglament d'execució de la Comissió Europea, d'11 d'agost de 2017. Tot i que no té valor contractual, inclou la descripció bàsica dels principals riscos que configuren el producte que es presenta, així com altres aspectes destacats, tots detallats en els documents precontractuals que t'hem facilitat i que constitueixen, en el cas d'acceptació, el contingut de les obligacions i dels drets als quals se supediten l'asseguradora i la persona contractant i/o assegurada per les condicions particulars del risc objecte d'assegurança i les condicions generals amb número de referència ORAE012204.

### En què consisteix aquest classe d'assegurança?

És una assegurança que dona cobertura a telèfons mòbil, tauletes o smartwatch personals (el dispositiu assegurat). Aquesta pòlissa només es pot contractar pels canals de venda d'Orange, i la seva vigència s'associa al manteniment d'una línia telefònica per al dispositiu assegurat amb Orange. Estarà disponible després de comprar dispositius nous a Orange o als distribuïdors oficials (autoritzats) per Orange, sempre que aquest dispositiu estigui en perfectes condicions d'ús i de funcionament.



#### Què s'assegura?

**Opció d'Assegurança Global:** Inclou les cobertures següents:

- ✓ **Dany accidental**  
Qualsevol dany accidental que afecti el dispositiu assegurat, incloent-hi el dany causat per líquids. S'entén per dany accidental el que és conseqüència directa de fets externs accidentals que s'hagin esdevingut de manera violenta, sobtada, imprevista i sense intenció de la persona assegurada, fins i tot s'hi inclou la simple caiguda del dispositiu assegurat.
- ✓ **Robatori, espoliació/ furt**  
En cas de robatori, espoliació o furt del dispositiu assegurat, s'ha de lliurar a la persona assegurada un dispositiu de substitució. Així mateix, s'haurà de substituir la targeta SIM, MicroSIM o USIM o qualsevol altra classe de targeta SIM lliurada per Orange i adequada al dispositiu assegurat. Les definicions de robatori, espoliació o furt consten en les condicions generals de la pòlissa.  
El dispositiu de substitució és un equip que potser s'ha fet servir, però que es considera nou (és a dir, ha estat revisat, provat i recondicionat estèticament, tècnicament i funcionalment, per tècnics autoritzats pel fabricant). Si és possible, aquest dispositiu ha de ser igual que el model del dispositiu assegurat i, en cas que el model ja no es comercialitzi o no estigui disponible, ha de ser, com a mínim, un dispositiu amb característiques tècniques similars al dispositiu assegurat sense que això perjudiqui la persona assegurada (en tots els casos, tret del disseny o del color).
- ✓ **Ús fraudulent**  
S'ha de satisfer l'import de les trucades no autoritzades que han fet terceres persones durant les dotze hores posteriors al robatori, espoliació o furt del dispositiu assegurat i equipat amb la targeta SIM que s'hi ha associat. L'import màxim cobert són 2.000 € per anualitat d'assegurança.
- ✓ **Avaria** (ampliació de la garantia quan conclou legalment la garantia aplicable, que actualment és de 36 mesos)  
En el cas d'una avaria del dispositiu assegurat que no cobreixi la garantia, un cop s'acabi el període de garantia aplicable legalment que ofereix el fabricant/venedor d'acord amb la legislació de consumidors que s'hi aplica.
- ✓ **Trencament de pantalla**  
Ens comprometem a cobrir qualsevol dany accidental que afecti la pantalla del dispositiu assegurat, tret dels causats per líquids i qualsevol dany accidental que no sigui el trencament de la pantalla.

**Opció d'assegurança per danys accidentals:** Inclou les cobertures per dany accidental i avaria, tal com es defineixen més amunt.

**Opció d'assegurança de pantalla:** Inclou la cobertura de trencament de pantalla, tal com es defineix més amunt.

Si us plau, consulteu els límits de cada cobertura en la pòlissa.



#### Què no s'assegura?

- ✗ Qualsevol error, avaria, cost o despesa que siguin responsabilitat del fabricant, del proveïdor o del distribuïdor, d'acord amb allò que estableixen les obligacions contractuals o legals sobre el dispositiu assegurat, durant els períodes de garantia estipulats.
- ✗ Qualsevol fet que resulti del desgast o de la pèrdua de rendiment o que causi l'ús normal del dispositiu assegurat.
- ✗ Qualsevol dany o avaria sobre la targeta SIM, o qualsevol dany, avaria, robatori, espoliació o furt de targetes de memòria o accessoris del dispositiu assegurat (carregadors, sistemes de mans lliures, targetes complementàries, auriculars i, en general, qualsevol accessori).
- ✗ El cost de la reparació de danys estètics, com ara rascades, ratllades, cops i qualsevol altre dany purament exterior o desperfectes en la pintura o en l'esmalt que no impedeixin el bon funcionament del dispositiu assegurat.
- ✗ Desaparició del dispositiu assegurat si s'ha perdut, extraviat o oblidat per accident.
- ✗ Robatori o furt en cas que el dispositiu assegurat se sostregui d'un vehicle de motor desatès, tret que el vehicle sigui tancat i el dispositiu s'hagi desat al portaequipatges o a qualsevol altre compartiment del vehicle perquè no es vegi de fora estant.  
En la pòlissa trobareu la llista completa d'exclusions.



#### La cobertura té restriccions?

- ! Més de tres sinistres anuals, dels quals el client només pot declarar un sinistre per robatori, furt o espoliació l'any.
- ! És una condició indispensable perquè la companyia asseguradora assumeixi la responsabilitat esmentada en aquesta pòlissa de pagar una franquícia quan s'accepti el sinistre.
- ! Només es pot contractar una pòlissa durant els primers 180 dies després de la data de compra del dispositiu assegurat.  
En la pòlissa trobareu la llista completa d'exclusions.

# Assegurança mòbil Orange

## Document d'informació sobre productes d'assegurances



Producte: Assegurança mòbil Orange

Companyia: Zurich Insurance plc, Sucursal a Espanya, amb NIF W0072130H, i amb domicili al passeig de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, inscrita en el Registre administratiu de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb clau E0189.



### On tinc cobertura?

- L'assegurança i totes les cobertures que inclou tenen validesa arreu del món, sempre que el domicili de residència habitual de la persona contractant/assegurada sigui a Espanya. D'altra banda, cal tenir en compte que, en cas de sinistre, l'asseguradora prestarà les cobertures exclusivament a Espanya.



### Quines obligacions tinc?

Al començament del contracte d'assegurança:

- El titular ha de tenir residència permanent a Espanya i ha de ser major d'edat quan en fa la contractació.
- Ha de registrar l'IMEI o número de sèrie del dispositiu per identificar-lo en el contracte d'assegurança.
- Ha de ser titular d'una línia d'Orange.

Durant el període de cobertura

- El titular ha de fer servir el dispositiu amb compte, i conservar-lo en bon estat.
- Ha d'informar de qualsevol canvi en les dades personals.

En cas de sinistre

- Només el titular de la pòlissa o una persona autoritzada són vàlids per iniciar la declaració del sinistre.
- Cal comunicar qualsevol sinistre a la companyia asseguradora tan aviat com sigui possible:  
Canal en línia per via de: [seguromovil.orange.es](https://seguromovil.orange.es)  
Atenció al client d'Orange: truqueu al 1471, de dilluns a diumenge de 8 a 22 h.
- En cas d'un sinistre amb robatori, espoliació o furt, cal presentar una denúncia a la policia (o a l'autoritat local competent si la persona assegurada és a l'estranger), i obtenir una còpia de la denúncia presentada. Cal incloure en la denúncia el número IMEI o número de sèrie del dispositiu assegurat, com també esmentar si es té cap assegurança per al dispositiu i lliurar-la quan es constitueix el sinistre.
- Cal facilitar la informació sol·licitada.
- Cal abonar la franquícia com a conseqüència d'un sinistre; el pagament de la quantitat necessària s'ha d'abonar amb la factura d'Orange.
- Cal facilitar informació veraç en declarar un sinistre; altrament, Zurich pot rescindir el contracte sense que es puguin compensar o tornar les primes que ha pagat anteriorment la persona assegurada



### Quan faig el pagament i on?

- Cal pagar l'import de la prima mensual o anual (segons decideixi el client) amb la factura de serveis de comunicacions mòbils d'Orange mitjançant domiciliació bancària en el mateix compte en què Orange cobra els altres serveis oferts a la persona assegurada. La factura mensual ha de reflectir l'import corresponent a la prima d'assegurança per separat.
- La pòlissa té una durada anual, amb pagament mensual de les primes a la companyia d'assegurances.
- L'import de la prima d'assegurances depèn del producte contractat i del bé assegurat.



### Quan comença i acaba la cobertura?

- Inici: en el cas dels dispositius que es compren quan es contracta l'assegurança, cal comptar la data de lliurament del dispositiu. Per als altres dispositius, és a les 00:00 hores de l'endemà de la contractació.
- Durada del contracte: el període anual a partir de la data d'efecte que s'esmenta en les condicions particulars de la pòlissa. La pòlissa es renova cada any de manera automàtica i fins a un màxim de cinc anys. Totes dues parts es poden oposar a la renovació anual.
- Extinció: després de cinc anys o abans, si totes dues parts decideixen posar-hi fi, després de comunicar-s'ho.



### Com puc anul·lar el contracte?

- La persona contractant té dret a desistir d'aquesta pòlissa durant un període de 14 dies, a comptar a partir del dia en què rep els termes i les condicions de la pòlissa. Després de rebre la notificació, la companyia asseguradora ha de reemborsar la totalitat de l'import de les primes pagades, tret que s'hagi notificat cap sinistre durant el període en què la pòlissa ha tingut vigència.
- La baixa del servei de comunicacions mòbils d'Orange per a la línia associada a la contractació de l'assegurança comporta la cancel·lació automàtica del contracte d'assegurança.
- Zurich pot no renovar la pòlissa si ho notifica per escrit, com a mínim, dos mesos per endavant del període de renovació.
- La persona contractant pot cancel·lar la pòlissa en qualsevol moment trucant a Atenció al client d'Orange, com a mínim un mes abans de la data en què es vol anul·lar la pòlissa.



## Assegurança mòbil Orange

Número de pòlissa: ORAE012204 - - - - -

Aquesta pòlissa està formada per les Condicions generals i particulars que conformen la pòlissa d'assegurança.

### Condicions particulars

#### L'asseguradora:

Zurich Insurance plc, sucursal a Espanya, amb NIF W0072130H, i amb domicili al passeig de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, inscrita en el Registre administratiu de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb clau E0189 (en endavant, "Zurich" o "l'asseguradora").

#### Prendedor/Assegurat:

Nom i cognoms /Denominació social - apoderat: \_\_\_\_\_

Direcció del Prendedor/Assegurat: \_\_\_\_\_

DNI/Passaport/NIF: \_\_\_\_\_

País de residència habitual: Espanya

#### Dispositiu assegurat:

| Marca | Model | Núm. IMEI /<br>Núm. de Sèrie | Modalidad<br>de pagament | Prima<br>con Impuestos | Opció<br>d'Assegurança | Modalitat<br>d'Assegurança |
|-------|-------|------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|
|       |       |                              |                          |                        |                        |                            |
|       |       |                              |                          |                        |                        |                            |
|       |       |                              |                          |                        |                        |                            |
|       |       |                              |                          |                        |                        |                            |

Data en què esdevé efectiva la pòlissa: \_\_\_\_\_

#### Durada:

De les 00:00 hores de la data en què esdevé efectiva la pòlissa fins a les 23:59 hores del primer aniversari. Pòlissa anual renovable tàcitament per períodes idèntics fins a un màxim de cinc anys a partir de la data en què esdevé efectiva la pòlissa.

#### Modificació:

Classe de modificació: \_\_\_\_\_

Data de sol·licitud de la modificació: \_\_\_\_\_

Data d'efecte de la modificació: \*

\* Si pagueu la pòlissa mensualment: la data d'efecte de la modificació serà el primer dia del següent termini de pagament fraccionat a comptar a partir de la data de sol·licitud de modificació.

Si pagueu la pòlissa anualment: la data d'efecte de la modificació serà l'endemà del venciment anual de l'assegurança. En els canvis de Prendedor de la pòlissa amb pagament anual, la data d'efecte de la modificació coincidirà amb la data de la sol·licitud de modificació d'acord amb les condicions establertes en l'apartat 7.2.- Canvis en la pòlissa.

**Orange distribueix aquesta assegurança d'acord amb l'article 130.2 del Reial decret llei 3/2020, de 4 de febrer, que, entre d'altres, incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva europea de distribució d'assegurances privades.**

V.Sep 2022

### Condicions Generals

Aquest document, juntament amb les Condicions particulars, conté els detalls de l'assegurança. **És important que en llegiu atentament el contingut, ja que inclou les Condicions generals de protecció que presta l'empresa com a asseguradora, i que el conserveu per poder-lo consultar en el futur.**

#### 1. Definicions

Algunes paraules incloses en aquest document tenen un significat específic, que definim a continuació:

**Asseguradora:** Zurich Insurance plc, sucursal a Espanya, amb NIF W0072130H, i amb domicili al passeig de la Castellana, 81, planta 22, 28046 Madrid, inscrita en el Registre administratiu de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb clau E0189.

**Avaria:** fallada elèctrica, electrònica, electromecànica o mecànica d'un o diversos components del Dispositiu Assegurat, que n'afecten el bon funcionament i provenen d'un fenomen d'origen intern. L'avaria és aliena a la intencionalitat de l'Assegurat i impedeix el funcionament del dispositiu Assegurat, i s'ha d'haver produït un cop transcorregut el termini de garantia que ha d'atorgar

legalment el fabricant d'aquest Dispositiu Assegurat.

**Cibersinistre:** danys i perjudicis, responsabilitats, reclamacions, costos i despeses de qualsevol mena que, de manera directa o indirecta, tenen relació amb un ciberatac, en provenen o els han causat, de manera total o parcial, incloent-hi, sense cap limitació, totes les mesures adoptades per controlar, prevenir, eliminar o resoldre un ciberatac.

**Ciberatac:** un acte o una sèrie d'actes no autoritzats, maliciosos o delictius, comesos en qualsevol moment i lloc, o l'amenaça o simulació d'aquests actes, si impliquen l'accés, processament, ús o operació de sistemes informàtics.

**Condicions particulars:** document contractual annex a aquestes Condicions generals en què s'especifiquen les parts contractants, el dispositiu mòbil objecte de cobertura, l'efecte i la durada de la pòlissa, així com també la prima, entre d'altres.

**Dany/s accidental/s:** danys que són conseqüència directa de fets externs accidentals produïts de manera violenta, sobtada, imprevista i aliena a la intencionalitat de l'Assegurat.

**Dispositiu Assegurat:** dispositiu objecte de cobertura per aquesta pòlissa, segons el que especifiquen les Condicions particulars.

**Dispositiu de substitució:** dispositiu que, en cas d'un sinistre emparat per aquesta pòlissa, l'asseguradora lliura a l'Assegurat com a indemnització en compliment de les obligacions que escauen a l'asseguradora.

El dispositiu de substitució és un equip que pot haver estat utilitzat, però que es considera nou (és a dir, ha estat revisat, provat i recondicionat, estèticament, tècnicament i funcionalment, per tècnics autoritzats pel fabricant). **Si és possible, aquest dispositiu ha de ser igual que el model del Dispositiu Assegurat i, en cas que el model ja no es comercialitzi o ja no estigui disponible, ha de ser un dispositiu amb, com a mínim, característiques tècniques similars al Dispositiu Assegurat sense que hi hagi perjudici per a l'Assegurat (en tots els casos, excepte respecte del disseny o color).**

El dispositiu de substitució lliurat es converteix en el nou Dispositiu Assegurat d'acord amb aquesta pòlissa, que continua vigent d'acord amb els termes que s'hi estableixen.

**Tret dels casos de robatori, espoliació o furt, per poder lliurar el dispositiu de substitució cal que l'asseguradora rebí el Dispositiu Assegurat sinistrat i que comprovi que el número IMEI del Dispositiu Assegurat coincideix amb el del dispositiu sinistrat.**

**Espoliació (atracament):** sostracció o apoderament il·legítim, contra la voluntat de l'Assegurat, dels béns coberts per la pòlissa, mitjançant actes d'intimidació o violència fets sobre les persones.

**Franquícia:** la quantitat o el percentatge pactats expressament que cal deduir de la indemnització en cas de sinistre i que ha de satisfer l'Assegurat.

**Furt:** sostracció o apoderament de béns, contra la voluntat de l'Assegurat, sense força sobre les coses ni violència o intimidació sobre les persones.

**IMEI (identificador únic de terminal mòbil) o número de sèrie:** identificador del Dispositiu Assegurat.

**Modalitat d'assegurança:** cadascuna dels diferents trams del preu de venda sense descomptes establerts en la clàusula 5.- Modalitat d'assegurança que figura en les Condicions particulars.

**Modificació:** es considerarà una modificació haver fet qualsevol canvi en la forma de pagament (fraccionament de la prima), en l'opció d'assegurança contractada o haver variat el Prenedor de la pòlissa a causa d'un canvi de titular dels serveis d'Orange.

**Opció d'assegurança contractada:** classe d'assegurança triada i que consta en les Condicions particulars. A continuació, es resumeixen les garanties que s'hi inclouen en funció de l'opció d'assegurança contractada:

| Global                     | Danys                  | Pantalla               |
|----------------------------|------------------------|------------------------|
| Trencament de pantalla     | Trencament de pantalla | Trencament de pantalla |
| Dany accidental            | Dany accidental        |                        |
| Avaries                    | Avaries                |                        |
| Robatori, espoliació, furt |                        |                        |
| Ús fraudulent              |                        |                        |

**Pòlissa:** contracte d'assegurança que vincula l'asseguradora, el Prenedor i l'Assegurat i que inclou aquestes Condicions generals i Condicions particulars.

**Preu de venda sense descomptes:** és el preu de venda al

públic sense descomptes del bé Assegurat en el moment de contractar l'assegurança.

**Punts de contacte:**

Canal en línia a través de: [seguromovil.orange.es](https://seguromovil.orange.es)

Atenció al client d'Orange al 1471

**Robatori:** sostracció o apoderament il·legítim, contra la voluntat de l'Assegurat, dels béns coberts per la pòlissa, mitjançant actes que impliquin força o violència sobre les coses.

**Sinistre:** qualsevol fet accidental, sobtat i imprevisible, aliè a la voluntat de l'Assegurat, les conseqüències del qual puguin quedar cobertes per alguna de les garanties del contracte. Constitueix un únic sinistre el conjunt de danys derivats d'un mateix esdeveniment o causa.

**Persona contractant o assegurada:** la persona que, juntament amb Zurich, subscriu aquesta pòlissa, que és titular de l'interès Assegurat i a la qual corresponen els drets i obligacions que se'n derivin. En aquesta pòlissa, la persona contractant i la persona assegurada coincideixen a tots els efectes.

**Ús fraudulent:** trucades no autoritzades fetes per terceres persones durant les 12 hores posteriors que es produeixi el robatori, espoliació o furt del Dispositiu Assegurat amb la targeta SIM que tingui associada.

**Trencament de pantalla:** desperfectes a la pantalla del Dispositiu Assegurat com a conseqüència directa de fets externs accidentals que s'han esdevingut de manera violenta, sobtada, imprevista i sense intenció de l'Assegurat.

## 2. Riscos coberts

Subjecta a les condicions previstes en les Condicions particulars, concretament a les garanties de l'opció d'assegurança que s'hagi triat i al pagament de la prima corresponent, com també a les exclusions o limitacions aplicables i a les franquícies previstes en aquest contracte d'assegurança, aquesta pòlissa protegeix el Dispositiu Assegurat tal com es defineix en les cobertures que enumerem a continuació.

**En cas de sinistre, en cap cas no es pot exigir la compensació o indemnització econòmica en substitució de les obligacions de reparació, substitució assumides per l'asseguradora en aquesta pòlissa.**

### 2.1. Dany accidental

Ens comprometem a cobrir qualsevol dany accidental que pateixi el Dispositiu Assegurat, incloent-hi els que causin líquids, fins i tot damunt la pantalla del Dispositiu Assegurat, i la simple caiguda del Dispositiu Assegurat.

### 2.2. Trencament de pantalla

Ens comprometem a cobrir qualsevol dany accidental que afecti la pantalla del Dispositiu Assegurat, **llevat del que causin els líquids i qualsevol altre dany accidental que es relacioni amb el trencament de la pantalla frontal o posterior.**

### 2.3. Robatori, espoliació, furt

En cas de robatori, espoliació o furt del Dispositiu Assegurat, us lliurarem un dispositiu de substitució. Així mateix, substituïm la targeta SIM, MicroSIM o USIM o qualsevol altre tipus de targeta SIM facilitada per Orange i adequada al Dispositiu Assegurat. Si, posteriorment, es recupera el Dispositiu Assegurat, el Prenedor/Assegurat està obligat a comunicar-ho tan aviat com sigui possible, així com a tornar el dispositiu de substitució en les mateixes condicions en què se li va lliurar. Igualment, en tornar el dispositiu de substitució (sempre que estigui en perfecte estat, atès que, si no, es considera un sinistre), l'asseguradora ha de tornar la franquícia cobrada i no es computa com un sinistre.

### 2.4. Ús fraudulent

Cal reemborsar l'import de les trucades no autoritzades fetes per terceres persones durant les 12 hores posteriors

que hagi succeït el robatori, espoliació o furt del Dispositiu Assegurat equipat amb la targeta SIM que tingui associada. **L'import màxim cobert és de 2.000 € per anualitat d'assegurança.**

2.5. Avaria (extensió de la garantia després de la que sigui aplicable legalment)

Ens comprometem a cobrir l'avaria del Dispositiu Assegurat que no cobreixi la garantia, un cop acabat el període ofert legalment pel fabricant/venedor d'acord amb la legislació de consumidors aplicable.

### **3. Riscos no coberts per a totes les opcions d'assegurança:**

1. Més de tres sinistres per anualitat d'assegurança, entre els quals el client, en els casos que la pòlissa contingui la garantia de robatori, espoliació o furt, només podrà declarar un sinistre dels tres per aquesta garantia a l'any.

2. Qualsevol incident ocorregut abans de la data de contractació de la pòlissa o després que s'hagi cancel·lat o hagi expirat, o si no s'estigués al corrent de pagament.

3. Qualsevol error, avaria, cost o despesa dels quals sigui responsable el fabricant, el proveïdor o el distribuïdor, d'acord amb el que s'estableix en les obligacions contractuals o legals sobre el Dispositiu Assegurat, durant els períodes de garantia que hagin estat atorgats.

4. Qualsevol fet que sigui resultat del desgast o de la disminució de rendiment o causat per l'ús normal del Dispositiu Assegurat.

5. Qualsevol dany o avaria sobre la targeta SIM, targetes de memòria o accessoris del Dispositiu Assegurat (carregadors, sistemes de mans lliures, targetes complementàries, auriculars i, en general, qualsevol accessori del Dispositiu Assegurat).

6. Qualsevol robatori, furt o espoliació de targetes de memòria o accessoris del Dispositiu Assegurat (carregadors, sistemes de mans lliures, targetes complementàries, auriculars i, en general, qualsevol accessori).

7. Qualsevol dany intencionat/maliciós que pugui patir el Dispositiu Assegurat causat per l'Assegurat/Prenedor o per qualsevol persona que hagi estat autoritzada a fer servir o manipular el Dispositiu Assegurat.

8. Qualsevol dany o pèrdua de dades emmagatzemades en el Dispositiu Assegurat, així com qualsevol software, aplicació, contingut i dades de caràcter personal instal·lades i que no formin part del paquet instal·lat originalment pel fabricant.

9. Qualsevol cost incorregut com a resultat de no poder fer servir el Dispositiu Assegurat o per la recuperació de dades emmagatzemades en el Dispositiu Assegurat o targeta SIM.

10. Qualsevol dany o avaria causats per la instal·lació incorrecta de programari o els danys i perjudicis, responsabilitats, reclamacions, costos i despeses de qualsevol mena causats per cap ciber-sinistre o ciberatac mitjançant programes o aplicacions malicioses o per dispositius d'emmagatzematge externs o virus informàtics.

11. Qualsevol modificació o manipulació del Dispositiu Assegurat que no compleixi els estàndards definits pel fabricant, com ara el canvi de peces, instal·lació de software no autoritzat, etc.

12. El cost de la reparació de danys estètics entesos com rascades, ratllades, cops i qualsevol altre dany purament exterior o desperfectes en la pintura o

l'esmalt que no impedeixin que el Dispositiu Assegurat funcioni correctament.

13. No queden cobertes les avaries no cobertes per la garantia del fabricant, a excepció del que es disposa en la cobertura d'avaria.

14. Radiacions i/o contaminació per radioactivitat de qualsevol residu nuclear, així com qualsevol altre risc extraordinari la cobertura del qual correspongui al Consorci de Compensació d'Assegurances.

15. Robatori o furt en cas que el Dispositiu Assegurat se sostregui d'un vehicle a motor desatès, tret que el vehicle estigui tancat i el dispositiu estigui guardat al portaequipatges o a qualsevol altre compartiment del vehicle perquè no es vegi des de fora.

16. Desaparició del Dispositiu Assegurat que s'hagi perdut, extraviat o oblidat de manera accidental.

17. Qualsevol sinistre com a conseqüència de no tenir cuidat el dispositiu, la pèrdua del Dispositiu Assegurat, quan no es tracti d'un robatori, espoliació, furt o altres esdeveniments coberts per la pòlissa.

18. Qualsevol fet no cobert per la pòlissa.

19. Qualsevol perjudici o pèrdua indirectes de qualsevol tipus que es produeixi amb motiu del sinistre.

20. L'acceptació d'un sinistre sense la comunicació i acceptació prèvies de l'asseguradora o que un servei tècnic no autoritzat per l'asseguradora s'encarregui de fer la reparació per compte propi.

21. Les reclamacions falses i/o fraudulent per robatori, furt, espoliació, dany accidental o altres impediments d'ús dels dispositius.

22. Els danys, defectes o vicis previs a la contractació de l'assegurança, ni els que són responsabilitat del fabricant o distribuïdor.

23. Els sinistres derivats de conflictes armats, tant si els han precedit cap declaració oficial de guerra com no, i també la confiscació de l'objecte per les autoritats.

### **4. Àmbit de cobertura**

L'assegurança i totes les seves cobertures tenen validesa a tot el món, sempre que el domicili de residència habitual del Prenedor sigui a Espanya i, **tenint en compte que, en cas de sinistre, l'asseguradora ha de complir les cobertures exclusivament a Espanya.**

### **5. Modalitat d'assegurança**

En la contractació de la present assegurança, es té en compte l'Opció d'Assegurança i el Preu de Venda sense descomptes del Dispositiu Assegurat, per aplicar un dels trams i així determinar la Prima i la Franquícia, tal com s'indica a la taula a l'Annex 1.

### **6. Durada, pagament i conclusió del contracte**

1. La cobertura s'inicia immediatament en contractar la pòlissa, un cop se'n signi i se n'aboni la prima, que té una durada anual.

2. Es pot desistir d'aquesta pòlissa en el termini dels 14 dies posteriors a la data d'efecte mostrada anteriorment (Condicions particulars). Després de rebre'n la notificació, es reemborsa la totalitat de l'import de la prima que s'hagi pagat, tret que s'hagi notificat algun sinistre durant el període en què la pòlissa hagi estat en vigor.

3. La baixa del servei de comunicacions mòbils d'Orange en la línia associada a la contractació de l'assegurança comporta la cancel·lació automàtica del contracte d'assegurança.

4. Tret que s'hi oposi cap de les parts o que es resolgui per endavant d'acord amb les disposicions d'aquest contracte d'assegurança o de la normativa vigent, la pòlissa es renova anul·lament de manera automàtica fins a un màxim de cinc

anys, tot i que ambdues parts poden resoldre el contracte: a) el Prenedor trucant en qualsevol moment al servei d'atenció al client d'Orange, o per qualsevol altre mitjà admès en dret un mes abans, com a mínim, de la data d'anul·lació, i b) l'asseguradora, dos mesos abans que acabi el període de cobertura en curs mitjançant una notificació escrita.

5. El Prenedor ha de pagar l'import de la prima mensual a través de la factura de serveis de comunicacions mòbils d'Orange mitjançant domiciliació bancària en el mateix compte en què Orange cobra els altres serveis oferts al Prenedor. La factura mensual ha de reflectir per separat l'import corresponent a la prima d'assegurança. En cas que no es pagui alguna de les primes, la cobertura del contracte queda suspesa.

6. En el cas d'haver de pagar la franquícia com a conseqüència d'un sinistre, el pagament de la quantitat necessària ha de ser abonat també a través de la factura d'Orange segons el que es disposa en el punt anterior.

7. Si el Prenedor/Assegurat proporciona informació incorrecta o falsa en declarar un sinistre, l'asseguradora pot exercir les accions legals que li corresponguin, juntament amb la reclamació dels danys i perjudicis causats. En els casos establerts legalment, també es pot rescindir la pòlissa.

## 7. Condicions Addicionals

### 1. Franquícia

En cas que es produeixi un sinistre, és una condició indispensable pagar aquesta quantitat perquè l'asseguradora assumeixi la seva responsabilitat d'acord amb aquesta pòlissa. La quantitat que cal satisfer depèn de la modalitat i opció de l'assegurança i de la via emprada per resoldre el sinistre amb la reparació o substitució del Dispositiu Assegurat. La taula de franquícies pactades queda reflectida en les Condicions generals, apartat 5, relatiu a la modalitat de la pòlissa.

### 2. Canvis en la pòlissa

Si es volen fer canvis en la pòlissa o en qualsevol altre informació que s'hagi proporcionat anteriorment, es pot fer el canvi a través del nombre de punts de contacte recollits en l'apartat 1 de la pòlissa, relatiu a les definicions.

En cas de demanar cap canvi per millorar l'opció d'assegurança de la vostra pòlissa, amb el benentès que cal entendre com a millora la incorporació d'opcions amb cobertures addicionals a les que té el Prenedor/Assegurat quan sol·licita la modificació, l'asseguradora es reserva el dret de fer comprovacions sobre el Dispositiu Assegurat, com ara fer una verificació del mateix dispositiu, després d'acceptar el canvi demanat. Si el Dispositiu Assegurat no passa satisfactòriament el procés de verificació, es denegarà la possibilitat de millorar la modalitat d'assegurança contractada.

**Quan es rebutgi una millora de l'opció d'assegurança, en cas de tornar-ne a demanar una altra, s'exigirà al client que acrediti que un servei tècnic autoritzat ha reparat el Dispositiu Assegurat.**

**En cas de canvi del Prenedor si la pòlissa és anual, la modificació tindrà efecte en la data de la sol·licitud, però no donarà dret a un extorn de la prima no consumida, la qual cosa s'aplicarà al període restant de vigència de la pòlissa.**

### 3. Termini màxim de contractació. Condició suspensiva.

Només es pot contractar una pòlissa durant els primers 180 dies posteriors a la data de compra del Dispositiu Assegurat, tal com consta a la factura.

Per als dispositius que tenen més de 30 dies d'antiguitat, l'assegurador es reserva el dret d'instar el Prenedor/Assegurat a fer les comprovacions escaients per verificar que funciona com cal, d'acord amb les indicacions facilitades per l'asseguradora. Quan es demani la verificació

del Dispositiu Assegurat, se suspendrà el contracte fins que no s'acabi el procés de verificació. Si s'ha pagat cap quantitat, es considerarà una provisió de fons durant el període de suspensió. El Prenedor/Assegurat disposa de deu dies, com a màxim, per concloure el procés de verificació, després dels quals es resoldrà el contracte de manera automàtica, amb el reintegrament de la provisió de fons percebuda, si no s'ha enllestit el procés de verificació.

### 4. Condició prèvia de contractació

Només són susceptibles de ser assegurats els dispositius associats a línies actives del servei mòbil postpagament per a clients particulars d'Orange que hagin estat venuts a través dels canals de comercialització d'Orange.

## 8. Obligacions del Prenedor/Assegurat

1. Si succeeix un sinistre, el Prenedor/Assegurat està sotmès a complir les regles i obligacions següents:

1.1 Comunicar el sinistre a l'asseguradora, en l'espai de temps més curt que sigui possible, detallant-ne les circumstàncies, causes i conseqüències.

1.2 El Prenedor/Assegurat també està obligada a declarar el robatori, espoliació, furt o ús fraudulent davant les autoritats competents en el mínim temps possible i a facilitar a l'asseguradora una còpia de la denúncia. En la denúncia cal indicar, entre d'altres, l'IMEI del Dispositiu Assegurat en el cas de telèfons mòbils o identificació del Dispositiu Assegurat si no tingués IMEI i l'existència d'una assegurança per a la seva cobertura.

1.3 Prendre les mesures que tingui al seu abast per prevenir o limitar les conseqüències del sinistre.

1.4 Facilitar a l'asseguradora tota la informació sobre les circumstàncies i conseqüències del sinistre, a més de la informació i/o documentació complementària que se'n pugui sol·licitar.

1.5 Adjuntar els comprovants, rebuts, certificats i denúncies que justifiquin que es produeixen els esdeveniments coberts per aquesta pòlissa.

1.6 Acceptar l'equip de peritatge dels experts que siguin designats per l'asseguradora, si ho creu necessari.

1.7 Sol·licitar el bloqueig de l'IMEI del Dispositiu Assegurat en el cas de les cobertures de robatori, espoliació o furt o ús fraudulent.

2. El Prenedor/Assegurat està obligat, també, a comunicar a l'asseguradora si té altres pòlisses d'assegurança contractades amb altres asseguradores que puguin protegir el Dispositiu Assegurat i/o respondre de les conseqüències d'un sinistre.

3 L'incompliment del que disposen els apartats 1 i 2 anteriors pot determinar l'abonament dels danys i perjudicis causats si l'incompliment és dolós o ha causat un dany significatiu a l'asseguradora.

4. En el cas d'incompliment del que preveuen els subapartats 1.1 i 1.2 anteriors, i sempre que el Prenedor/Assegurat provi que no va poder comunicar l'incident amb anterioritat i que la comunicació s'ha produït en el moment adequat i dins dels períodes raonables, l'asseguradora no ha d'aplicar l'apartat 3.

**5. Després de rebutjar un sinistre per dany accidental i abans d'admetre qualsevol sinistre posterior d'aquest mateix Dispositiu Assegurat, cal acreditar la reparació del Dispositiu Assegurat per un servei tècnic autoritzat pel fabricant del dispositiu.**

## 9. Gestió de sinistres

**1. En cas de sinistre, el Prenedor/Assegurat ha de comunicar què ha succeït a l'asseguradora d'acord amb el que s'ha indicat anteriorment, i sempre abans de modificar el Dispositiu Assegurat sense que l'asseguradora ho accepti prèviament.**

Per això, es pot comunicar el sinistre a: [seguromovil.orange.es](mailto:seguromovil.orange.es). Alternativament, es pot trucar de dilluns a diumenge, de 8 h a 22 h, a Atenció al client al 1471.

2. En cas de robatori, espoliació o furt, el Prenedor/Assegurat ho ha de comunicar tan aviat com sigui possible a l'asseguradora, i ha de denunciar el robatori, espoliació o furt davant de les autoritats competents tan aviat com sigui possible, a comptar del moment en què es va produir o va conèixer l'incident.

3. Ha de facilitar una còpia de la denúncia, així com la descripció dels fets succeïts.

4. L'asseguradora pot demanar al Prenedor/Assegurat que empleni un formulari per a la gestió del sinistre, que aquesta ha d'enviar a la primera per correu electrònic o ordinari, i que ha de tornar emplenat per progressar amb la gestió del sinistre.

5. L'asseguradora ha de fer la reparació, substitució o canvi del Dispositiu Assegurat en funció de l'opció d'assegurança contractada i del sinistre que s'ha escaigut. En el cas de les cobertures de dany accidental, de trencament de pantalla i d'avaria, l'Assegurat, segons les condicions, exclusions i franquícies d'aquesta pòlissa, podrà:

i. Demanar a l'asseguradora que reperi el Dispositiu Assegurat amb els serveis tècnics que l'asseguradora decideixi a cada moment, o

ii. Demanar a l'asseguradora que canviï o substitueixi el Dispositiu Assegurat per un altre dispositiu. Aquest nou dispositiu es convertirà en el nou Dispositiu Assegurat d'acord amb aquesta pòlissa a partir del moment en què es lliuri a l'Assegurat.

6. Per a la cobertura d'ús fraudulent, cal aportar la factura de la companyia telefònica per verificar la quantitat corresponent que s'ha d'indemnitzar.

**Important! En cas d'un sinistre i/o avaria, tots els bloquejos (pin, patró de desbloqueig, Fins My iPhone, etc.) han de ser desactivats del Dispositiu Assegurat abans de ser recollit. Si estan actius qual es rebí el Dispositiu Assegurat, això comporta que el sinistre s'endarrereixi i que el dispositiu assegurat sigui retornat a l'Assegurat perquè en desactivi els codis de bloqueig i que no pugui rebre el dispositiu de substitució.**

## 10. Frau

Si el Prenedor/Assegurat o qualsevol persona que actuï en nom seu, proporciona intencionadament:

- Informació inexacta o falsa.
- Fa una denúncia falsa per confirmar un sinistre.
- Presenta un document fals o falsificat per confirmar un sinistre.
- Presenta un sinistre per a qualsevol pèrdua o dany causats amb voluntat dolosa o culpa greu.

Llavors, Zurich pot:

- Presentar denúncies per reclamar el reclamant fraudulent.
- Prendre mesures per eliminar-ne la protecció i, en cas de frau, no permetre que torni a subscriure una assegurança amb l'asseguradora.
- No pagar cap sinistre considerat fraudulent.
- Recuperar, d'acord amb la llei, qualsevol import ja pagat com a conseqüència d'un sinistre anterior.
- No tornar cap prima pagada per l'Assegurat.
- Informar la policia de les circumstàncies.

## 11. Informació legal sobre la pòlissa

Esteu contractant una pòlissa amb Zurich Insurance Public Limited Company, que és una companyia asseguradora registrada a Irlanda, amb el número 13460 i domicili a Zurich House, Frascati Road, Blackrock, County Dublin, A94 X9Y3, Irlanda. Està supervisada i registrada per Central Bank of Ireland, i autoritzada per operar a Espanya en el règim de dret d'establiment a través de la seva sucursal Zurich Insurance plc, Sucursal a Espanya ("Zurich"), amb NIF W0072130H, i amb domicili al passeig de la Castellana, 81, planta 22,

28046 Madrid, inscrita en el Registre administratiu de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb la clau E0189. D'acord amb l'article 123 del Reial decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, s'informa que no s'aplica la normativa espanyola en matèria de liquidació de l'entitat asseguradora, sinó la normativa irlandesa. L'asseguradora no ofereix assessorament amb relació als productes d'assegurança comercialitzats.

Aquesta pòlissa es regeix per la Llei de contracte d'assegurances, la Llei d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, la legislació reguladora del Consorci de Compensació d'Assegurances i la seva normativa de desenvolupament, com també per qualsevol altra que hi correspongui.

**Aquesta pòlissa queda sotmesa a la jurisdicció espanyola i, d'acord amb això, està sotmesa als tribunals corresponents al domicili del Prenedor.**

## 12. Queixes i reclamacions

D'una banda, Zurich posa a disposició dels clients una adreça de correu electrònic per enviar-hi les queixes i reclamacions, consultes i incidències sobre qualsevol tema operatiu relacionat amb l'assegurança mòbil d'Orange:

[seguromovil.orange@icp.com](mailto:seguromovil.orange@icp.com)

D'altra banda, les queixes i reclamacions, d'acord amb la regulació de l'Ordre ministerial ECO 734/2004, es poden dirigir al Servei de Defensa al Client de la companyia, el Reglament del qual està disponible a la pàgina web [www.zurich.es/defensacliente](http://www.zurich.es/defensacliente), actualment, es poden remetre les reclamacions a través de [defensacliente-es@zurich.com](mailto:defensacliente-es@zurich.com). El Servei de Defensa al Client disposa d'un termini de fins a un mesos per dictar la resolució, a comptar de la presentació de la queixa o reclamació; el reclamant pot, quan finalitzi aquest termini, o un altre d'inferior al previst en el mateix Reglament, dirigir-se al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i pot fer servir el formulari que aquest organisme públic posa a la seva disposició a la seva pàgina web.

## 13. Protecció de dades de caràcter personal

Responsable del tractament de les dades: Zurich Insurance plc, Sucursal a Espanya. [www.zurich.es/rgpd](http://www.zurich.es/rgpd)

Finalitats del tractament de les dades:

- Amb la finalitat de gestionar el contracte: les dades de caràcter personal s'inclouen en els fitxers de Zurich Insurance plc, Sucursal a Espanya, i de la seva matriu Zurich Insurance plc, la finalitat de les quals és la celebració del contracte, la perfecció, el manteniment i el control del contracte d'assegurances, així com l'elaboració d'estudis estadístics, de qualitat o anàlisis tècniques, la gestió de la coassegurança, reassegurança, si escau, i, per part de la matriu, tractaments relatius a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme.

- Amb la finalitat de prevenir el frau: així mateix, s'utilitzen per prevenir el frau. Amb aquest efecte, les dades incloses en les factures/tiquet o número de sèrie (IMEI), també s'utilitzen per a aquesta finalitat i per a l'anàlisi estadística dels productes assegurats.

Legitimació: interès legítim.

## 14. Compensació d'assegurances de les pèrdues derivades d'esdeveniments extraordinaris succeïts a Espanya

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris succeïts a Espanya i que afectin riscos que hi siguin situats han de ser pagades pel Consorci de Compensació d'Assegurances quan el Prenedor hagi satisfet els recàrrecs corresponents al seu

favor. En cas de sinistre, l'Assegurat, Prenedor, eneficiari, o els representants legals respectius, ha de comunicar, en el termini de set dies d'haver-lo conegut, el sinistre, a la delegació regional del Consorci corresponent, segons el lloc on s'hagi produït el sinistre. La comunicació s'ha de formular en el model establert per a això, disponible a [www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es), o a les seves oficines o a les de l'entitat asseguradora, al qual cal adjuntar la documentació que calgui, segons la naturalesa dels fets.

#### 15. Aplicació de l'ordre públic internacional

Deixant de banda les condicions d'aquest acord, no s'accepta que l'asseguradora ofereixi cobertura, faci pagaments o presti cap servei o benefici en favor de qualsevol Prenedor/Assegurat o tercer, si aquesta cobertura, pagament, servei o benefici i/o qualsevol altre negoci o activitat del Prenedor/Assegurat contravenen legislacions o regulacions comercials, d'embargament comercial o de sancions econòmiques afectades per l'ordre públic internacional.

De la mateixa manera, en cas que l'asseguradora, amb motiu de l'observació de les formalitats previstes en aquestes regulacions, superi el termini previst per complir determinades obligacions, les darreres no reportaran interessos de demora.

#### 16. Clàusula SEPA

El Prenedor, en facilitar les dades bancàries per pagar la prima de l'assegurança o, si escau, per recobrar les franquícies, s'avé i autoritza que l'import es carregui en el compte que ha facilitat a Orange per abonar els serveis de comunicacions, o bé en l'altre compte que, durant la vida del contracte, hagi designat el Prenedor per abonar els seus serveis de comunicacions d'Orange i, per tant, de la prima d'assegurança.

En el cas que el Prenedor no sigui el titular del compte facilitat, el Prenedor ha de garantir que ha obtingut l'autorització del titular amb aquesta finalitat.

#### 17. Acceptació Expressa

**El Prenedor reconeix que ha rebut tota la documentació precontractual legalment exigible, inclòs el document d'informació sobre el producte d'assegurança, així com el que compon la pòlissa, i en manifesta el coneixement i que hi està d'acord, de manera que accepta expressament les clàusules que, degudament destacades en negreta, poden limitar els drets de l'Assegurat. Així mateix, reconeix expressament que ha rebut i entès tota la informació abans de signar aquest contracte.**

**El sotasignat declara que ha llegit i entès en tots els termes les condicions d'aquest contracte, i que accepta expressament totes les clàusules limitadores incloses. El sotasignat declara que ha llegit i entès en tots els termes les condicions d'aquest contracte, i que accepta expressament totes les clàusules limitadores incloses.**

Firma del Prenedor:

Firma de l'Asseguradora:

Vicente Cancio  
Director General  
Zurich Insurance plc,  
Sucursal en España

#### Annex 1

| Opció d'assegurança | Modalitat d'assegurança | Preu de venda sense descomptes | Prima mensual amb impostos | Prima anual amb impostos | Franquícia de reparació | Franquícia de substitució |
|---------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Global              | 1                       | 0 € - 250 €                    | 4,00 €                     | 45,60 €                  | 20,00 €                 | 40,00 €                   |
|                     | 2                       | 251 € - 450 €                  | 6,00 €                     | 68,40 €                  | 30,00 €                 | 60,00 €                   |
|                     | 3                       | 450 € - 750 €                  | 10,50 €                    | 119,70 €                 | 40,00 €                 | 80,00 €                   |
|                     | 4                       | 751 € - 1.100 €                | 13,50 €                    | 153,90 €                 | 50,00 €                 | 100,00 €                  |
|                     | 5                       | 1.101 € - 1.750 €              | 15,50 €                    | 176,70 €                 | 60,00 €                 | 120,00 €                  |
| Danys               | 6                       | 0 € - 250 €                    | 3,50 €                     | 39,90 €                  | 20,00 €                 | 40,00 €                   |
|                     | 7                       | 251 € - 450 €                  | 5,50 €                     | 62,70 €                  | 30,00 €                 | 60,00 €                   |
|                     | 8                       | 450 € - 750 €                  | 9,00 €                     | 102,60 €                 | 40,00 €                 | 80,00 €                   |
|                     | 9                       | 751 € - 1.100 €                | 11,50 €                    | 131,10 €                 | 50,00 €                 | 100,00 €                  |
|                     | 10                      | 1.101 € - 1.750 €              | 13,50 €                    | 153,90 €                 | 60,00 €                 | 120,00 €                  |
| Pantalla            | 11                      | 0 € - 250 €                    | 3,00 €                     | 34,20 €                  | 20,00 €                 | 40,00 €                   |
|                     | 12                      | 251 € - 450 €                  | 4,50 €                     | 51,30 €                  | 30,00 €                 | 60,00 €                   |
|                     | 13                      | 450 € - 750 €                  | 5,50 €                     | 62,70 €                  | 40,00 €                 | 80,00 €                   |
|                     | 14                      | 751 € - 1.100 €                | 8,00 €                     | 91,20 €                  | 50,00 €                 | 100,00 €                  |
|                     | 15                      | 1.101 € - 1.750 €              | 10,00 €                    | 114,00 €                 | 60,00 €                 | 120,00 €                  |