

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ASISTENCIA SUSCRITO ENTRE CLOVEO Y EUROP ASSISTANCE, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA

Seguro de Neumáticos Modalidad Opcional

INFORMACION PREVIA

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 96.1 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, se hace expresamente constar que la información recogida en esta cláusula ha sido comunicada al Tomador del Seguro con anterioridad a la celebración del contrato.

1. Que el presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa Europ Assistance, sociedad anónima francesa regulada por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 46.926.941 euros, registrada con el número 451 366 405 RCS Nanterre, y domicilio en Promenade de la Bonette, 1 - 92633 Gennevilliers Cedex, Francia.
2. Que Europ Assistance S.A., Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave E-0243 y tiene su domicilio en la C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid.
3. Que, sin perjuicio de las facultades de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), el Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es Francia y, dentro de dicho Estado, la Autoridad a quien le corresponde el control es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.
4. Que 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 50/80 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su Reglamento de desarrollo.
5. Que la liquidación de Europ Assistance S.A., Sucursal en España no está sujeta a la legislación española. El informe sobre situación financiera y de solvencia se encuentra disponible en la página web de la entidad aseguradora.
6. Que, en caso de queja o reclamación, Europ Assistance S.A., Sucursal en España pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es.

Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado “Defensa del cliente” de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamación:

Servicio de Reclamaciones
C/Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de dos meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es: **Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.**

7. Que el contrato queda sometido a la jurisdicción española, siendo juez competente el correspondiente al domicilio habitual del Asegurado.

1. DEFINICIONES

ACCIDENTE

Con respecto a los vehículos, se considerará accidente un hecho violento, súbito, externo e involuntario que cause daños al vehículo objeto de cobertura.

ASEGURADO

Persona física **con domicilio habitual en España** y que sea comunicado a **EUROP ASSISTANCE**.

ASEGURADOR

EUROP ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, (en adelante **EUROP ASSISTANCE**), con domicilio en la C/Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid, que asume el riesgo contractualmente pactado; autorizada y regulada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía de España, por lo que respecta a conductas de mercado.

AVERÍA

Es el daño que se produce o afecta al Vehículo Asegurado por razón de causas normales y fortuitas, y por tanto imprevistas e inevitables, que imposibilite su circulación y cause su inmovilización.

TOMADOR DEL SEGURO

El Tomador con el Asegurador suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

VEHÍCULO ASEGURADO

Es el vehículo, propiedad del Asegurado, de menos de 3.500 Kg. (PMA), sea turismo, motocicleta de más de 75 c.c., caravana o remolque. **Excluidos los destinados a Servicio Público y Transporte de Mercancías. Quedan expresamente excluidos los vehículos destinados a alquiler.**

Los Vehículos Asegurados deberán tener la aptitud para circular de acuerdo con las normas de la I.T.V. y estar asegurados de la Responsabilidad Civil derivada del uso y circulación de vehículos a motor, debiendo acreditar estos extremos a **EUROP ASSISTANCE**, y a petición de la misma.

En ningún caso **EUROP ASSISTANCE** sustituye al seguro del automóvil ni a la carta verde del mismo.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Garantizar contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican en el presente contrato y que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito dentro del Ámbito Territorial cubierto, y con los límites señalados en el mismo.

3. SANCIONES INTERNACIONALES

El Asegurador no dará cobertura, no asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la póliza que le pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

4. ÁMBITO TERRITORIAL

La asistencia será válida en España.

Se excluyen, en todo caso, aquellos países que, aún reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no

hayan sido declarados oficialmente. En este caso EUROPEAN ASSISTANCE reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original acreditativa.

Este seguro presta sus coberturas en los países o destinos indicados en la póliza, excepto en los siguientes países y territorios: Irán, Crimea, Corea del Norte, Siria y Venezuela.

5. TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en el contrato, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro al Asegurador quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a CLOVEO y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En caso de fuerza mayor que impida realizar este aviso, deberá efectuarse inmediatamente que cese la causa que lo impida.

Recibida la notificación, CLOVEO dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido. Si el asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por CLOVEO, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

El Asegurado deberá comunicar a CLOVEO el acaecimiento del siniestro, en el plazo máximo de 7 días de haberlo conocido. En caso de incumplimiento CLOVEO podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.

Para el reembolso de cualquier gasto autorizado por EUROPEAN ASSISTANCE y CLOVEO podrá dirigirse a su cuenta en www.cloveo.com/area-clientes donde encontrará toda la información necesaria, así como información de contacto.

PARA LA TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO, SERÁ NECESARIO PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- **Copia del DNI del titular.**
- **Datos del neumático asegurado (marca, modelo, anchura, altura, diámetro, índice de carga, índice de velocidad, DOT).**
- **Datos del vehículo con el que ha surgido el percance (matrícula, marca y modelo).**
- **Naturaleza del percance ocurrido (breve descripción de lo ocurrido): pinchazo, reventón, vandalismo o robo si fuera el caso.**
- **Factura de reparación, o de sustitución con el desglose de los conceptos.**
- **En caso de sustitución, marca, modelo, anchura, altura, diámetro, índice de carga, índice de velocidad y DOT del nuevo neumático.**
- **Foto del neumático donde se aprecie el daño, hecha con un calibre o medidor específico de profundidad del neumático.**
- **Foto de la profundidad del neumático nuevo a montar.**
- **En caso de robo, copia de la denuncia.**

Para poder indemnizar se solicitará el código IBAN de la cuenta y poder realizar el pago a través de transferencia bancaria.

La Aseguradora se reserva el derecho a designar un perito para que evalúe las circunstancias y el importe de la reclamación. Reclamar los restos y vestigios del bien asegurado, siendo los gastos que se originen por cuenta del Asegurador.

Los reembolsos realizados por EUROP ASSISTANCE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional. Así, para poder llevar a cabo el reembolso de un importe que sea igual o superior a 10.000 euros (o su contravalor en moneda extranjera) por los costes de contingencias cubiertas que el Asegurado hubiera abonado en metálico fuera de España, EUROP ASSISTANCE requerirá que se aporte justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o que se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

6.- CLÁUSULA INFORMATIVA RELATIVA A TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España (en adelante, la “Compañía Aseguradora”)
CIF: W-2504100-E

Domicilio: Calle Orense, número 4, 28020 Madrid.

Delegado de Protección de Datos (DPO): puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al Domicilio de la Compañía Aseguradora, indicando en la referencia “Delegado de Protección de Datos”, o escribiendo a la dirección de correo electrónico delegadoprotdatos@europ-assistance.es

¿CON QUÉ FINALIDADES SE TRATARÁN SUS DATOS PERSONALES?:

El tratamiento será mixto (tratamientos automatizados y no automatizados) y para las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo el cumplimiento y desarrollo de la relación contractual derivada de la póliza.
- Gestión contable, fiscal y administrativa de la póliza.
- Cobro de primas y presentación de otras facturas.
- Realización de órdenes de adeudo domiciliadas en su cuenta.
- Realización de acciones comerciales y de marketing de otros productos y servicios de la Compañía Aseguradora.
- Elaboración de estudios de satisfacción de los clientes.
- Preparación, redacción y emisión de la documentación relativa al seguro.
- Realización de análisis de riesgo y siniestralidad.

- Realización de valoraciones necesarias tras la concurrencia de un siniestro o evento cubierto por la póliza contratada.
- Realización de peritaciones internas o a través de terceros.
- Liquidación de siniestros o realización de las prestaciones contractualmente pactadas.
- Llevar a cabo cualquier obligación legalmente exigible o contractualmente acordada.
- Realización de acciones destinadas a la prevención, detección o persecución del fraude.
- En caso de impagos, incorporación a ficheros de solvencia y en ficheros comunes determinados por la normativa sectorial aplicable.
- Colaboración estadístico actuarial para la elaboración de estudios de técnica aseguradora.

¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO?

- Ejecución de un contrato entre el Tomador de la póliza, los asegurados y/o beneficiarios y la Compañía Aseguradora.
- Interés Legítimo.
- Obligación Legal.

¿QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE SUS DATOS?

- Las empresas del Grupo de la Compañía Aseguradora, del sector asegurador.
- La entidad bancaria de la Compañía Aseguradora y las empresas de su Grupo y la entidad bancaria del titular de los datos para hacer efectiva la orden de domiciliación bancaria de acuerdo con la normativa vigente.
- Las entidades que actúan como mediador o distribuidor de seguros para la gestión de las pólizas de seguros por tal entidad tramitados.
- Los proveedores elegidos por la Compañía Aseguradora cuya intervención sea necesaria para la gestión de la asistencia cubiertos por la póliza.
- El SEPBLAC, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos legalmente establecidos.
- La Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, de acuerdo a las previsiones establecidas legalmente.
- La Administración tributaria con competencia en la materia para el cumplimiento de finalidades estrictamente legales y fiscales.
- Las Administraciones Públicas en relación con las competencias que tienen atribuidas.
- En el supuesto de seguros de cobertura de fallecimiento, el Registro General de Actos de Última Voluntad, gestionado por la Dirección General de los Registros y del Notariado, de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

COMUNICACIONES COMERCIALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se informa que la

Compañía Aseguradora podrá enviarle información y publicidad sobre productos o servicios comercializados por ella que sean similares al que Usted contrató. El interesado podrá oponerse, en cualquier momento, al envío de dichas comunicaciones comerciales electrónicas, remitiendo un correo electrónico, indicando en el asunto “BAJA COMUNICACIONES” a la siguiente dirección: baja.cliente@europ-assistance.es

TRATAMIENTO DE DATOS DE SALUD

La Compañía Aseguradora le informa que, para la gestión de los siniestros derivados de la póliza y de las coberturas en ella incluidas, es necesario que se traten datos personales relativos a su salud, ya sean obtenidos a través del cuestionario de salud o cualquier otro que en el futuro pueda aportar durante la vigencia de la relación contractual o que la Compañía Aseguradora pueda obtener de terceros (ya provengan de centros sanitarios públicos o privados o de otros profesionales sanitarios, tanto nacionales como internacionales, de exámenes o reconocimientos médicos adicionales que puedan exigirse por la Compañía Aseguradora o de otras entidades públicas o privadas).

TRATAMIENTO DE DATOS DE TERCEROS

En caso de que se faciliten datos relativos a terceras personas, el contratante de la póliza deberá haber obtenido la autorización previa de los mismos con relación a la transmisión de los datos a la Compañía Aseguradora para las finalidades acordadas en el presente documento.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS LOS DATOS?

Salvo que nos haya dado su consentimiento, únicamente mantendremos sus datos mientras sea cliente y se mantenga la relación con Usted.

A partir de ese momento, solo se conservarán debidamente bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes y para la defensa de la entidad) aquellos datos mínimos necesarios relativos a las operaciones y transacciones realizadas para poder atender cualquier reclamación mientras no haya prescrito. Por lo general, los plazos aplicables son de 10 años por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales, en caso de que fuere aplicable, y de 5 años para atender las reclamaciones por las pólizas de seguro que cubran daños a las personas.

Transcurridos estos plazos, se procederá a la cancelación definitiva de los mismos. Si no fuese cliente y hubiese realizado alguna solicitud de contratación, conservaremos sus datos únicamente mientras la oferta que se le haya dado esté vigente, o en caso de no haberse fijado un plazo, por el plazo legal.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Puede ejercitar, mediante un escrito dirigido a Europ Assistance S.A, Sucursal en España, C/Orense, 4 28020 Madrid, indicando en la Referencia “Protección de Datos”,

adjuntando una fotocopia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, los siguientes derechos:

- Revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento y la comunicación de sus datos personales.
- Acceder a sus datos personales.
- Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- Oponerse al tratamiento de sus datos.
- Solicitar la portabilidad de sus datos.
- Reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección: Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, cuando considere que la entidad Europ Assistance S.A, Sucursal en España haya vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa de protección de datos.

Para su ejercicio, el interesado podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos (DPO), mediante escrito dirigido a Europ Assistance S.A., Sucursal en España, C/Orense, número 4, 28020 Madrid, o escribiendo a la dirección de correo electrónico delegadoprotdatos@europ-assistance.es.

7. TRÁMITES EN CASO DE RECLAMACIÓN O QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es. Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado de “Defensa del Cliente” de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamaciones:

Dirección: Servicio de Reclamaciones
C/Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID
reclamaciones@europ-assistance.es

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID
<https://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>

8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El Asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el Asegurador sobre el contrato de seguro.

La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

9. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Asegurado y **EUROP ASSISTANCE** se someten a la legislación y jurisdicción española para los efectos del presente contrato.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del contrato el del Domicilio Habitual del Asegurado.

GARANTÍAS

1.- Garantía de pinchazo

Quedan cubiertos los daños sufridos por la cubierta de los neumáticos asegurados cuando éste o estos últimos son irreparables a raíz de:

- un pinchazo,
- un impacto accidental con una piedra, una acera, un objeto cualquiera, causando unos daños y haciendo que el neumático se vuelva inutilizable,
- un acto voluntario de vandalismo (en complemento o a falta del seguro del vehículo),
- un estallido de cubierta (reventón).

Si la reparación no es técnicamente posible, se sustituirá el o los neumáticos dañados por un neumático de la misma marca, mismo tipo, misma anchura, misma serie, misma llanta, mismo índice de velocidad, mismo índice de carga.

En aquellos casos en los que la sustitución sea necesaria, quedarán incluidos el montaje, el equilibrado y la válvula.

El límite máximo para esta garantía será de 300 euros.

EXCLUSIONES

Quedan excluidas con carácter general aquellas garantías que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido conformidad.

Igualmente quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

1. **Participación del Asegurado en apuestas, desafíos o carreras, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno (trial, enduro, etc.).**
2. **Los originados a causa de la ingestión de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hubieran sido prescritos por facultativos.**
3. **Actos dolosos del tomador, Asegurado, beneficiarios o causahabientes de estos.**
4. **Daños debidos al propio desgaste por uso del neumático.**
5. **Daños debidos al uso del neumático con una incorrecta presión de inflado del mismo.**
6. **Daños debidos a una incorrecta manipulación en las operaciones de mantenimiento.**
7. **Defectos de fabricación.**
8. **Daños en llantas, tornillos o tuercas antirrobo.**
9. **Daños debidos a vandalismo o robo.**
10. **Los neumáticos que tengan menos de 2 mm de profundidad debido al desgaste**

REMUNERACIÓN Y MODALIDAD DE PAGO

En contrapartida a las prestaciones posteriormente definidas, la prima se establece en **9,21 % del valor de compra.**

Esta prima no incluye los impuestos correspondientes vigentes a la firma del contrato; en caso de producirse un cambio en los mismos, se reflejará la correspondiente modificación en las primas.

Estas primas serán objeto de negociación en las posibles prórrogas del presente Contrato.

En cualquier caso, para períodos sucesivos, la prima será actualizada en base al IPC interanual de la tercera mensualidad, publicado la segunda mensualidad, anteriores a la fecha de vencimiento del contrato.

El incumplimiento del pago dejará en suspenso por parte de EUROP ASSISTANCE las obligaciones asumidas en el presente Contrato.